



## Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!

„Das Aachener Modell“  
Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen  
an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr



Prävention in NRW | 37






## **Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!**

„Das Aachener Modell“

Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen  
an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Gewalt am Arbeitsplatz</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr</b>	<b>18</b>
	3.1 Gefährdungslagen	22
	3.2 Gefahrenbewertung – Einschätzen der Gefahrenlage im Betrieb	27
	3.3 Handelnde Personen – Wer sollte Konflikte lösen? Wer handelt in bedrohlichen Situationen?	29
	3.4 Situationsbedingte Handlungs- und Verhaltensempfehlungen – Wie ist in einer möglichen Bedrohungssituation zu reagieren?	33
	3.5 Betriebliche Voraussetzungen schaffen – Was sollte im Vorfeld organisiert werden?	49
<b>4</b>	<b>Umsetzen – aber wie? Einige Erfolgsfaktoren</b>	<b>66</b>
	4.1 Begehungen/Beratung mit Experten	67
	4.2 Gefährdungen analysieren und Maßnahmen ableiten	69
	4.3 Mehrstufige Alarmierungssysteme	72
	4.4 Dokumentierte Sicherheitskonzepte für Notfall- und Krisensituationen	74
	4.5 Nachsorgekonzepte für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen	76
	4.6 Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	79

<b>5</b>	<b>Anhang</b>	<b>82</b>
5.1	Grundsaterklärung gegen Gewalt	83
5.2	Glossar Straftatbestände	84
5.2.1	Strafanzeige	84
5.2.2	Strafantrag	84
5.2.3	Hausfriedensbruch §123 StGB	85
5.2.4	Sachbeschädigung § 303 StGB	85
5.2.5	Beleidigung § 185 StGB	86
5.2.6	Verleumdung § 187 StGB	86
5.2.7	Körperverletzung § 223 StGB	86
5.2.8	Gefährliche Körperverletzung § 224a StGB	87
5.2.9	Nötigung § 240 StGB	87
5.2.10	Bedrohung § 241 StGB	88
5.2.11	Unterlassene Hilfeleistung § 323c StGB	88
5.2.12	Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten § 126 StGB	88
5.3	Fragebogen FoBiK	89
5.4	Notfallordner	102
5.5	Formulare	108
<b>6</b>	<b>Impressum</b>	<b>116</b>

# 1 Vorwort



Die Beschäftigten in öffentlichen Verwaltungen sind zunehmend einer steigenden Zahl von Übergriffen und Bedrohungen durch Kunden ausgesetzt. Die Erscheinungsformen von Gewalt, mit denen besonders Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Publikumsverkehr konfrontiert werden, decken ein großes Spektrum ab. Sie reichen von einfachen Beschimpfungen, Anschreien und Beleidigungen über das Werfen von Gegenständen und Randalieren bis hin zu Gewaltszenarien, die das Eingreifen spezialisierter Polizeieinheiten erfordern.

Auch in den Statistiken der Unfallversicherungsträger und der Polizei findet sich das Phänomen Gewalt am Arbeitsplatz wieder. Die meldepflichtigen Arbeitsunfälle mit „aggressiven Handlungen“ als Unfallursachen und „Schockzuständen“ als Unfallfolgen nehmen seit Jahren zu. 7,6 % aller Unfallmeldungen aus dem Bereich der öffentlichen Hand haben Gewalt oder psychisch extrem belastende Ereignisse zum Gegenstand (DGUV, 2008). In einzelnen Bereichen der Verwaltungen, z. B. bei Sparkassen oder psychiatrischen Einrichtungen, liegt der Anteil der durch Gewaltereignisse verursachten Unfallmeldungen inzwischen im zweistelligen Bereich. Im Bereich der allgemeinen Verwaltung beträgt der Anteil der meldepflichtigen Arbeitsunfälle mit Gewaltereignissen als Unfallursache bei 3,3%.

Besonders die Medienpräsenz nach spektakulären Einzeltaten und zahlreiche Pressemeldungen über bedrohte Verwaltungsangestellte, verprügelte Ordnungskräfte, angespuckte Politessen oder angegriffene Finanzbeamte verstärken bei Beschäftigten das Unsicherheitsgefühl und die Angst, am Arbeitsplatz selbst Opfer einer gewalttätigen Handlung zu werden. Die psychischen Folgen dieser gewalttätigen Ereignisse werden von Betroffenen und Verantwortlichen oftmals unterschätzt. Unbehandelt können Betroffene noch viele Jahre nach einer Gewalttat unter so genannten posttraumatischen Belastungsstörungen leiden.

Die spezifischen Ereignisse, in denen Gewalt passiert, sind nicht vorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, schon. Zu den Risikofaktoren gehören der Umgang mit Geld und Wertsachen, Einzelarbeitsplätze oder das Arbeiten an Orten mit wenig Personal, Nacharbeit und das Zusammentreffen mit alkoholisierten oder psychisch labilen Menschen.



Viele Bereiche der öffentlichen Verwaltungen haben erkannt, dass ihre Beschäftigten einem erhöhten Risiko von Aggressionen und Gewalttaten ausgesetzt sind und begonnen, sich mit dem Thema Gewalt am Arbeitsplatz auseinanderzusetzen. Mit dem Bewusstsein, dass etwas passieren kann, setzt Prävention ein. Die Bewältigung des komplexen Themas Gewalt können Betriebe, öffentliche Verwaltungen und Behörden oft nicht aus eigener Kraft allein erfüllen. Erforderlich ist vielmehr die vertrauensvolle Beratung, Unterstützung und Zusammenarbeit aller Partner aus den Bereichen von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.

Die Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und das Polizeipräsidium Aachen verbindet seit einigen Jahren eine gute Kooperation für sichere Arbeitsplätze und einen wirkungsvollen Arbeits- und Gesundheitsschutz im öffentlichen Dienst. Mit der im Jahr 2008 abgeschlossenen Vereinbarung zur intensiven Zusammenarbeit im Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ ist diese Kooperation in eine neue Stufe der konkreten Umsetzung in die betriebliche Praxis getreten. Die hier vorliegende Broschüre ist das Ergebnis effektiver und gelebter Kooperation sowie Netzwerkarbeit.

Das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz“ resultiert aus Erfahrungen dieser gemeinsamen erfolgreichen und kooperativ gestalteten Aufsichts- und Präventionsarbeit der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und des Polizeipräsidiums Aachen. Es basiert auf der Erkenntnis, dass den jeweiligen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss. Mit anderen Worten: Verbale Attacken erfordern andere Strategien als ein Angriff mit Waffen.

Daher greift das „Aachener Modell“ die unterschiedlichen Facetten von Gewalt auf und strukturiert mit vier verschiedenen Gefährdungsstufen dieses komplexe Thema. Mit Hilfe des „Aachener Modells“ 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, wie bei einem unvorhergesehenen Ereignis zu reagieren ist und welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen ein Betrieb bzw. eine Verwaltung im Vorfeld schaffen muss, um gewalttätige Ereignisse wirkungsvoll zu verhindern.

Eine absolute Sicherheit vor unvorhersehbaren Ereignissen kann es nicht geben, ebenso wenig wie allgemeingültige Patentrezepte.

Die Broschüre trägt dazu bei, Unternehmen und öffentliche Verwaltungen für das Thema Gewalt am Arbeitsplatz zu sensibilisieren, wichtige Informationen zu geben sowie Tipps für die praktische Umsetzung vor Ort anzubieten. Sie richtet sich hauptsächlich an Geschäftsführungen, Behördenleitungen und Personalverantwortliche sowie an Personen, zu deren Aufgabenbereich die Gestaltung und Umsetzung von Sicherheitskonzepten zählt.

Die Broschüre ist im Rahmen von Projektarbeiten und Beratungstätigkeiten bei Mitgliedsunternehmen der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen entstanden. Wir möchten uns daher herzlich bei der ARGE Aachen, der ARGE Rhein-Sieg, der ARGE Rhein-Erft, der ARGE im Kreis Aachen, dem Sozialbüro Euskirchen, der Stadtverwaltung Aachen und der Stadtverwaltung Stolberg für die vielen Anregungen, Hinweise, kritischen Fragen und die praxisorientierten Sichtweisen bedanken. Unser Dank gilt auch der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV), insbesondere Dr. Rolf Manz, der die Kooperation und somit auch die Entstehung der Broschüre mit wichtigen Anregungen und Materialien tatkräftig unterstützte.



A handwritten signature in black ink that reads "Gabriele Pappai".

Gabriele Pappai

Sprecherin der Geschäftsführung  
der Unfallkasse NRW

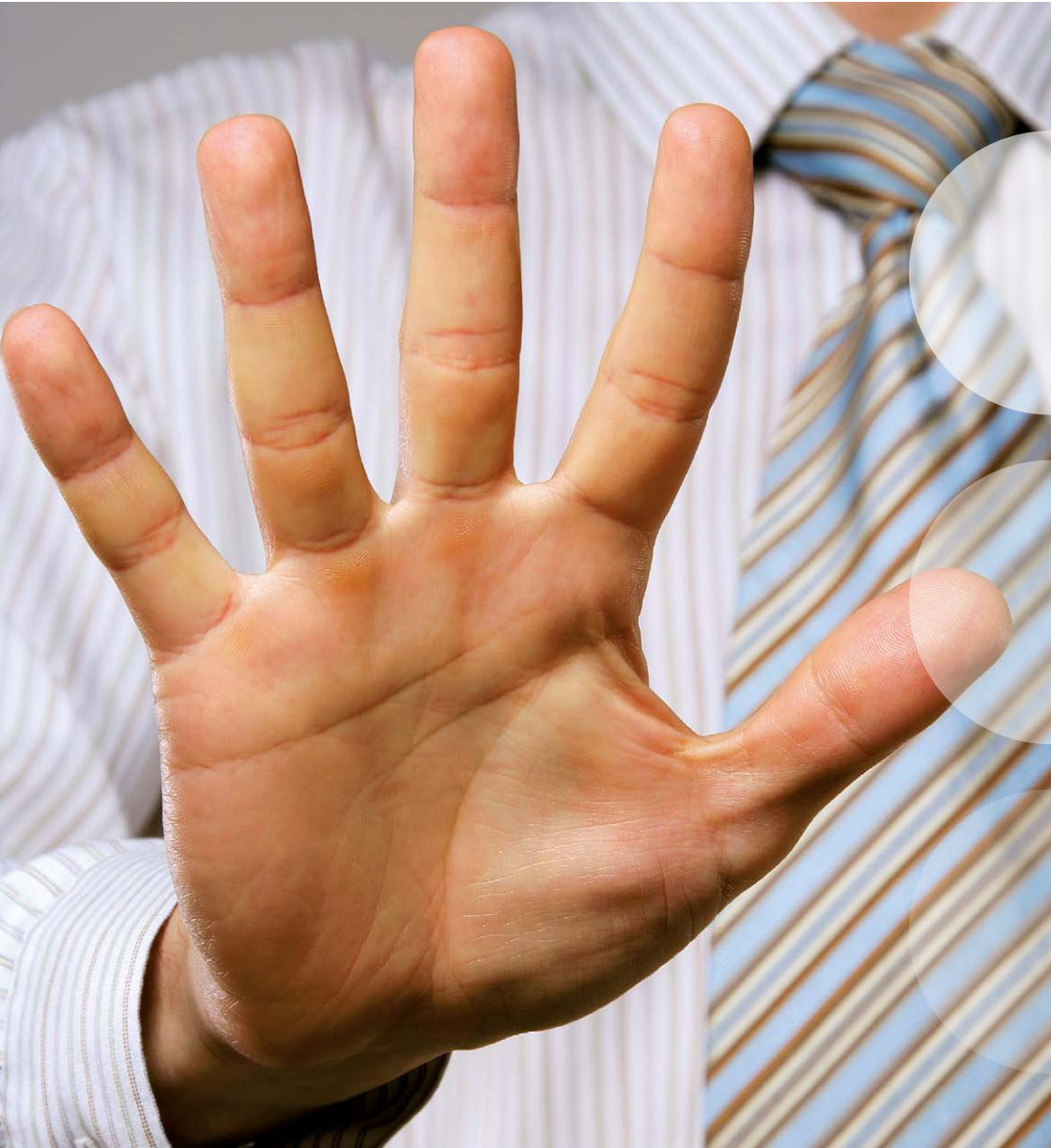


A handwritten signature in black ink that reads "Klaus Oelze".

Klaus Oelze

Polizeipräsident Aachen

## 2 Gewalt am Arbeitsplatz



Viele Unternehmen und Institutionen sind auf Personen, die ihr Anliegen in aggressiver Weise vorbringen oder durchsetzen wollen, nicht ausreichend vorbereitet. Oft fehlt den Beschäftigten die notwendige Ruhe und Handlungsroutine, um die eigene Bedrohungssituation zu bewältigen bzw. anderen Personen, die sich in einer solchen Lage befinden, effektiv und ohne Eigengefährdung helfen zu können. Es ist daher für Unternehmen mit publikumsintensiven Tätigkeiten oder Arbeitsplätzen notwendig und sinnvoll, sich mit den unterschiedlichen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz auseinanderzusetzen und sich auf mögliche Notsituationen mit entsprechenden Handlungsstrategien vorzubereiten.

Was wird in der vorliegenden Broschüre unter Gewalt am Arbeitsplatz verstanden?

Gewalt ist ein äußeres Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen.

Zur Gewalt am Arbeitsplatz zählen alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung bzw. Schädigung ihrer Gesundheit, ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führt.

In der Literatur wird im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz zwischen externer und interner Gewalt unterschieden. Gewalt „von außen“ erfolgt in Form von Übergriffen, die von Außenstehenden – z. B. Kunden, Klienten, Patienten – gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt wird. Interne Gewalt kommt innerhalb von Organisationen vor und beinhaltet Handlungen, wie z. B. Mobbing und Bullying. Im Rahmen dieser Broschüre werden diese Gewaltphänomene nicht behandelt. Aggressive oder gewalttätige Handlungen gegenüber Beschäftigten können unterschiedliche Ausprägungen, Bedeutungen und Wertigkeiten annehmen. Meist treten diese Formen der Gewalt in Kombination auf:

- unhöfliches oder unangepasstes Verhalten zeugt meist von mangelndem Respekt gegenüber anderen,
- verbalisierte Gewalt meint die Absicht, jemanden mit Worten anzugreifen, einzuschüchtern oder zu beleidigen,

- Gewalt gegen Sachen sind die absichtlichen Verschmutzungen, Beschädigungen von Gegenständen oder Objekten sowie Randalen,
- körperliche Übergriffe sind bewusste Angriffe gegen Personen mit der Absicht, Verletzungen herbeizuführen,
- Indirekte Gewalt beinhaltet Drohungen, Nötigungen mit dem Ziel, auf eine Entscheidung Einfluss zu nehmen sowie
- bei Überfällen bzw. Übergriffen handeln die Täter mit dem Vorsatz, jemanden bewusst physisch oder psychisch zu schädigen.

Spezifische gewalttätige Handlungen sind meist nicht vorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten können, hingegen schon. Zu den häufigsten Risikofaktoren für Beschäftigte gehören:

- der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen,
- Einzelarbeitsplätze/Alleinarbeit, z. B. Beratungen im Sozial- und Jugendamt, Betreuung Obdachloser, Gerichtsvollzieher,
- der Kontakt mit bestimmten Personen/Patienten mit einer Anamnese, die Gewalt oder eine Krankheit aufweist, welche mit Aggressionen einhergeht,
- das Zusammentreffen mit Menschen, die unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehen und
- schlecht organisierte Unternehmen und Behörden, denn sie können die Aggression bei Kunden erhöhen: Beispiele sind Fehler in Rechnungen oder Bescheiden, mangelhafte Auskunft und Informationsweitergabe oder von der Werbung abweichende Produkte.

Die Zahl der Übergriffe an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr, wie z. B. im Vollzugsdienst, den Sozial- und Jugendämtern, Ordnungsämtern, Finanzämtern oder der Bundesagentur für Arbeit ist in den zurückliegenden Jahren kontinuierlich gestiegen. Verschiedene Statistiken und Untersuchungen bestätigen dieses Phänomen.

Nachfolgend einige Pressemeldungen, welche die Unkalkulierbarkeit, aber auch die Gefährlichkeit solcher konkreten Situationen für die Beschäftigten skizzieren.

### **Messerangriff**

In einer Berliner Agentur für Arbeit wurde eine Mitarbeiterin mit einem Küchenmesser angegriffen und verletzt. Nach Angaben der Polizei hatte der 44-jährige Arbeitslosenhilfempfänger die Agentur betreten und war mit dem Fahrstuhl direkt zum Büro des Agenturleiters gefahren, wo er dessen Sekretärin antraf. Er stach ohne Vorwarnung mit dem Messer auf die Frau ein. Sie erlitt Verletzungen am rechten Arm.

### **Überfall auf eine Zahlstelle im Krankenhaus**

Ein unbekannter Täter suchte die Zahlstelle des Krankenhauses auf, bedrohte die dort anwesenden Beschäftigten mit einer Schusswaffe und forderte die Herausgabe von Bargeld. Obwohl das Geld unverzüglich herausgegeben wurde, schlug er eine Mitarbeiterin mit der Waffe nieder. Die Beschäftigte erlitt eine schwere Gehirnerschütterung und wurde emotional traumatisiert.

### **Geiselnahme in einer ARGE**

Eine 46jährige Frau bedrohte 2 Mitarbeiter des Jobcenters der ARGE in Aachen mit einer Pistole und nahm sie zur Durchsetzung ihres Anliegens als Geisel. Mehr als 100 Polizeibeamte wurden zur Einsatzbewältigung eingesetzt, u.a. musste das Gebäude evakuiert werden. Erst nach längeren Verhandlungen konnte die Täterin zur Aufgabe überredet und die Geiselnahme unblutig beendet werden.

### **Angriff auf eine Politesse**

In der Fußgängerzone in H. wurde eine Ordnungskraft des Straßenverkehrsamtes wegen eines verbotswidrig abgestellten Fahrzeugs tätig. Kurz vor Eintreffen des Abschleppwagens traf der Fahrzeugführer ein. Ohne die Erklärungen der Politesse zu beachten, setzte er sich ans Steuer und wollte sich mit dem Fahrzeug vom Ort entfernen. Obwohl die Ordnungskraft vor dem Pkw stand, fuhr er mit dem Fahrzeug auf sie zu. Die Politesse sprang zur Seite, zu einer Verletzung kam es glücklicherweise nicht.

Obwohl die realistische Wahrscheinlichkeit, Opfer einer Gewalttat zu werden gering ist, führt die öffentlichkeitswirksame Darstellung derartiger Vorfälle in den Medien zu einer erhöhten Kriminalitätsfurcht und einem Unsicherheitsgefühl bei den Beschäftigten.

Experten sind sich allerdings einig, dass diese wenigen, teilweise spektakulären Anlässe, nur die Spitze des Eisbergs sind. Im Dunkelfeld – „unter Wasser“ – verbirgt sich eine Vielzahl von kleinen bis mittleren Übergriffen, die aufgrund der unterschiedlichen Herangehensweisen und des oftmals wenig ausgeprägten Anzeigeverhaltens der betroffenen Behörden oder Unternehmen nicht erfasst werden. Viele Übergriffe werden von Beschäftigten und Vorgesetzten als „zu gering“ oder „nicht anzeigewürdig“ bewertet. Beschäftigte in Behörden und kommunalen Einrichtungen nehmen viel zu häufig Beschimpfungen und Gewalt als „einen Teil ihrer Arbeit hin“. Dass diese Taten möglicherweise Straftaten bzw. Arbeitsunfälle darstellen, bleibt allzu oft unberücksichtigt.

Im Rahmen eines Kooperationsprojektes mehrerer Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand<sup>1</sup> nahmen im Zeitraum 2008/2009 insgesamt 2041 Beschäftigte aus Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV an einer Befragung zu den erlebten Formen von Gewalt am Arbeitsplatz teil. Dabei gaben die Befragten an, dass sie

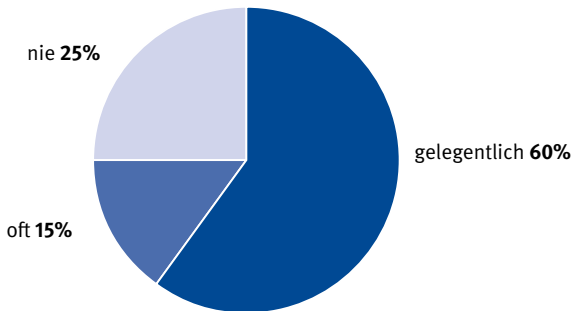
- mehrmals täglich mit alkoholisierten/unter Drogeneinfluss stehenden Kunden konfrontiert werden,
- die Beschäftigten ein- bis zweimal täglich verbalen Übergriffen bzw. Beleidigungen ihrer Kunden ausgesetzt sind,
- „Randale“ und Sachbeschädigung im Haus durchschnittlich ein- bis zweimal pro Woche stattfinden,
- Bedrohungen, Körperverletzungen und Übergriffe mit sexueller Motivation zwar stattfinden, allerdings mit deutlich geringeren Fallzahlen (durchschnittlich einmal pro Monat).

<sup>1</sup> Kooperationsprojekt „abba“ – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV

Die Auswertungen der Meldungen für den gleichen Zeitraum bei Polizei und beteiligten Unfallkassen ergaben hingegen, dass weniger als 5% der strafrechtlich relevanten Sachverhalte angezeigt wurden.

Welchen Einfluss Kriminalitätsfurcht und Handlungsunsicherheit auf die Beschäftigten haben können, zeigen die Ergebnisse der gleichen Befragung:

### „Fühlen Sie sich insgesamt an Ihrem Arbeitsplatz bedroht bzw. unsicher?“



### Ursachen von Gewalt am Arbeitsplatz

Die Gründe gefühlter Unsicherheit bzw. gewalttätiger Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz sind vielschichtig und für jede Situation spezifisch.

Für eine effektive Präventionsarbeit ist es von entscheidender Bedeutung, sich zunächst mit den möglichen Ursachen auseinander zu setzen. Nur so können im weiteren Verlauf gezielt Maßnahmen zur Verbesserung der Situation abgeleitet werden.

Im Folgenden sind einige typische Risikofaktoren in einer Struktur dargestellt, die für Gewalt am Arbeitsplatz aus kriminologischer Sicht und aus dem Blickwinkel der Arbeitsgestaltung mögliche Erklärungen geben. Anzumerken ist, dass im betrieblichen Alltag aggressives Verhalten oft aus einem Wechselspiel verschiedenster Ursachen resultiert. Daher sollten präventive Maßnahmen an mehreren Ebenen ansetzen.



**Baulich-technische Ursachen**

- ungeeignete Büroausstattung/ Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen
- fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen/ unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Wartezonen
- fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen

**Organisationsbedingte Ursachen**

- Einzelarbeitsplätze/Außendienst/ Hausbesuche
- hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten
- fehlende/unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- mangelhafte Arbeitsabläufe/mangelhafte EDV-Unterstützung
- schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang etc)
- fehlender Sicherheitsdienst
- kein/mangelhaftes Beschwerdemanagement
- fehlende Absprachen untereinander
- keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- fehlende/nicht aktuelle Dienst-anweisungen/Leitlinien
- fehlende Gesundheitsförderung

**Ursachen in der Person des Opfers (Beschäftigte)**

- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- fehlende selbstbewusste Körperhaltung/ Körpersprache
- unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen
- Überlastung/private Probleme

**Ursachen in der Person des Täters**

- generelle Konfliktbereitschaft/ Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit/geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme/ Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- keine Angst vor Repressionen/ Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

## Folgen von Gewalt

In Fällen körperlicher Gewalt sind die Schäden und Verletzungen meist offenkundig. Allerdings sind auch die Auswirkungen verbaler Gewalt nicht zu unterschätzen. Sie ähneln denen physischer Gewalt und können die Arbeitszufriedenheit und Motivation wesentlich beeinträchtigen. Die Folgen von Gewalterlebnissen sind bei den Betroffenen sowohl kurz- als auch langfristig beobachtbar. Die gesundheitlichen Auswirkungen können jedoch für den Einzelnen sehr unterschiedlich sein, sie hängen von verschiedenen Faktoren ab:

- der Persönlichkeit,
- in welchem Zusammenhang die Gewalt erlebt wurde,
- den gelernten Verhaltensmustern (bewusst oder unbewusst),
- den persönlichen Ressourcen und Verarbeitungsstrategien,
- der Umgebung und
- den gesellschaftlichen Erwartungen.

Die erlebten körperlichen und seelischen Reaktionen auf verbale und physische Gewalt reichen von einer akuten Belastungsreaktion bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS). Viele Menschen reagieren auf eine Extrembelastung mit einer akuten Belastungsreaktion. Diese kann sich in Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivierung, Verzweiflung, Überforderung und Stresssymptomen äußern. Im Verhalten schwanken Opfer zwischen Überaktivität und Rückzug. Im Allgemeinen klingen diese Symptome innerhalb von Stunden oder Tagen ab.

Dauert das Störungsbild länger als 4 bis 6 Wochen an, liegt wahrscheinlich eine Posttraumatische Belastungsstörung vor. Posttraumatische Symptome wie Nachhallerinnerungen (Flashbacks), Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können bei den Opfern von Gewalterlebnissen immer wieder auftreten. Selbst ein Jahr später können Betroffene immer noch unter den Folgen des Extremerignisses leiden. Die Konfrontation mit Gewalt beeinträchtigt das private und berufliche Leben der Opfer. Oft verändern sie ihre Lebensgewohnheiten und ihr berufliches Verhalten. Eine PTBS muss als schwerwiegende und behandlungsbedürftige Erkrankung angesehen werden. Daher sollten für Betroffene psychotherapeutische Interventionen möglichst frühzeitig ansetzen.

Auch bei Zeugen, den indirekten Opfern von gewalttätigen Handlungen oder Zwischenfällen, sind die geschilderten Auswirkungen möglich.

Gewalt hat nicht nur Auswirkungen auf den einzelnen Beschäftigten – Gewalt wirkt sich auf das gesamte Unternehmen aus. Die negativen Folgen zeigen sich in steigenden Fehlzeiten und Ausfalltagen, sinkender Motivation, geringerer Produktivität und einer Verschlechterung des Betriebsklimas.

Neben Gewalt gegen Beschäftigte kann diese auch gegen Gegenstände oder Gebäudeteile gerichtet sein. Vandalismus und Sachbeschädigungen sind meist mit erheblichen Kosten verbunden und können betriebliche Abläufe nachhaltig stören.

### **3 Das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr**



Die Erscheinungsformen der Gewalt mit denen Beschäftigte, insbesondere im Publikumsverkehr konfrontiert werden, sind vielschichtig. Sie reichen von geringen bzw. subtilen Beleidigungen bis hin zu Gewaltszenarien, die das Eingreifen von spezialisierten Polizeieinheiten erforderlich machen.

Besonders die Medienpräsenz nach gravierenden Einzeltaten und die daraus resultierende Angst, Unsicherheit und das Gefühl der Ohnmacht der Beschäftigten, am Arbeitsplatz selbst Opfer eines solchen Geschehens zu werden, tragen dazu bei, dass sich immer mehr Unternehmen mit dem Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ auseinandersetzen.

Betriebe, Polizei und Unfallversicherungsträger beurteilen die Bedrohungs- und Gewaltszenarien sicherlich aus verschiedenen Blickwinkeln und mit unterschiedlichen Intentionen. Daher sind Kooperation und Netzwerkarbeit bei der Bewältigung dieses komplexen Themas unabdingbar.

Unstrittig ist jedoch, dass den jeweiligen Formen der Gewalt mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss.

Mit anderen Worten:

**„Beleidigungen erfordern andere Strategien als Angriffe mit Waffen!“**

Das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr“ trägt diesem Umstand Rechnung und strukturiert mit seinem stufenartigen Aufbau das komplexe Thema.

Es stellt einen Leitfaden dar, mit dessen Hilfe eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation entwickelt werden kann.

Das Stufenmodell unterstützt alle am Lösungsprozess beteiligten Akteure und ermöglicht

- Gefährdungsstufen zu erkennen und zu bewerten,
- Lösungsmöglichkeiten, Handlungsempfehlungen und Verhaltensweisen für bedrohliche Situationen abzuleiten und
- betriebliche Voraussetzungen für einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz zu schaffen.

Auf dieser Seite ist das „Aachener Modell“ als Gesamtübersicht abgebildet.

Um alle Aspekte der spezifischen Unternehmenssituation umfassend zu berücksichtigen, empfiehlt es sich, die vorliegende Broschüre systematisch durchzugehen. Ausgehend von den verschiedenen Gefährdungsstufen können Handlungsfelder, Verhaltensempfehlungen und Einzelmaßnahmen abgeleitet 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 <b>Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst</b>
	Durchsetzung eines Platzverweises	
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen
	Bombendrohung, Amoklauf	Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“
	Geiselnahme Überfall	

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	<b>Informationsveranstaltungen</b> „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	<b>Seminare</b> „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen
Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten
Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Alarmsystem installieren
Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Rettungs- und Fluchtwege einrichten
Unfallanzeige	Unfallanzeigen standardisieren
evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	psychologische Erste Hilfe sicher, stellen Opferschutz
Beschäftigte lageangepasst informieren	Informationsmanagement
sofort Polizei „110“	Absprachen intern und extern (Polizei)
Eigensicherung beachten!	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
medizinische und psychologische Notfallversorgung	Notfallpläne erstellen
grundsätzlich Unfallanzeige	Rettungskräfte schulen
	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

## 3.1 Gefährdungslagen

Gewalt am Arbeitsplatz kennt viele Facetten: angefangen von dem Zerreißen von Formularen, verbalen Attacken und Beschimpfungen aufgebrachtener Kunden, Beleidigungen, Hetzkampagnen sowie üblen Nachreden bis hin zu schweren Übergriffen unter Einsatz von Waffen.

Verbale Angriffe und subtile Beleidigungen treten bei der Arbeit mit Publikum häufig – in manchen Bereichen täglich – auf. Eindeutige Bedrohungen und der Einsatz körperlicher Gewalt ereignen sich im Berufsalltag seltener. Katastrophen wie ein Amoklauf, ein Angriff mit Waffen oder eine Geiselnahme sind die Ausnahme.

Voraussetzung für die Erarbeitung eines wirkungsvollen Schutzkonzeptes ist die systematische Erfassung und Bewertung der Bedrohungsarten, die für den zu betrachtenden Bereich zutreffen können.

Das „Aachener Modell“ trägt dieser Forderung Rechnung.

Im ersten Abschnitt „Gefährdungslage“ werden die unterschiedlichen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz nach der strafrechtlichen Relevanz und somit der „Schwere“ einer Tat, aber auch nach dem gefühlten Bedrohungs- bzw. Angstpotential eingeteilt. Die möglichen gesundheitlichen Beeinträchtigungen und Schäden haben bei dieser Einteilung nachrangige Bedeutung.

So lassen sich vier Gefährdungslagen bzw. -stufen unterscheiden.

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

**2** Körperliche Gewalt  
eindeutige Bedrohung Nötigung

**1** verbale Aggressionen  
unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

**0** normale bzw. kontroverse  
Gesprächssituation



## Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation

### 0 normale bzw. kontroverse Gesprächssituation

Stufe „0“ kennzeichnet den normalen Büroalltag mit Publikumsverkehr. Sicherlich gibt es auch im Alltagsgeschäft stressbeladene Situationen, bei denen die Kommunikationsfähigkeit des Beschäftigten gefordert ist. Kontroverse Gesprächssituationen sind eher Diskussionen als 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 selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können.

## Stufe 1: unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung

### 1 verbale Aggressionen unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

Distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, die grundsätzliche Verweigerung 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 Platzverweise/Hausverbote aussprechen.

*Verbale Aggressionen*, wie z. B. Konfrontationen der Beschäftigten mit kränkenden, verletzenden, teilweise entwürdigenden Beschimpfungen, verursachen beim Opfer nicht nur eine Ehrverletzung und das Gefühl der Erniedrigung, sondern stellen gleichzeitig die Verwirklichung von Straftatbeständen dar. In Frage kommende Delikte können u.U. Beleidigung<sup>1</sup>, üble Nachrede, Verleumdung sein.

<sup>1</sup> Eine Beschreibung der Straftatbestände befindet sich im Anhang.

Aggressives Verhalten gegen Büroeinrichtungen (Tritte und Schläge gegen Büromöbel) oder Gebäudeteile, vorsätzliche Beschmutzungen, „Türknallen“ sind nicht nur unangepasstes Sozialverhalten, sondern können bei Beschädigungen im Sinne von Substanzverletzungen den Tatbestand einer *Sachbeschädigung* darstellen.

Hierbei ist anzumerken, dass jeder Beschäftigte aufgrund seiner persönlichen Einstellungen, Ressourcen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“ hat. Die Entscheidung, ob das gezeigte Verhalten von Kunden noch hinnehmbar oder die eigene „innere“ Grenze überschritten ist, muss in jedem Einzelfall von den Beschäftigten selbst getroffen werden.

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

### **2** Körperliche Gewalt eindeutige Bedrohung Nötigung

*Handgreiflichkeiten, 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.

Aber auch Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz kann das körperliche Wohlbefinden des Opfers nachhaltig und nicht unerheblich beeinträchtigen und erhält somit ebenfalls strafrechtliche Relevanz (Straftatbestand der Körperverletzung). Anzumerken ist, dass diese Gewalttaten schwere körperliche und psychische Dauerschäden zur Folge haben können.

Zur Durchsetzung von Leistungen, auf die kein Rechtsanspruch besteht oder zur Verhinderung von rechtmäßigen Sanktionen, können Kunden reagieren, indem sie ihrer Forderung durch Drohungen (*Nötigungen*) Nachdruck verleihen. Diese Drohungen beziehen sich zwar primär auf Beschäftigte, werden aber häufig auf das soziale 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 stehende Person mit einer erheblichen Straftat (Verbrechen, z. B. schwere Körperverletzung, Tötungsdelikt) gedroht.

Die körperliche *Durchsetzung eines Platzverweises* ist in dieser Gefährdungsstufe anzusiedeln. Die „gewaltsame“ Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.

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

#### **3** Einsatz von Waffen und Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

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 sehr 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.

## 3.2 Gefahrenbewertung – Einschätzen der Gefahrenlage im Betrieb

Eine absolute Sicherheit auf unvorhersehbare Ereignisse gibt es nicht. Mit der Erkenntnis, dass etwas passieren kann, beginnt Prävention. Im Rahmen einer Gefahrenbewertung muss analysiert werden, welches Gefahrenpotenzial der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Bereiche bergen, welche Personenkreise besonders gefährdet sind und wer oder was gefährlich sein könnte.

Diese Einschätzung ist in der Praxis nicht immer einfach. Die vier erläuterten Gefahrenstufen sollen bei der Bewertung der Arbeitsplätze bzw. der Tätigkeiten in Hinblick auf die Gefahrendisposition eine Orientierung bieten. Sicherlich gibt es in den Übergangsbereichen zwischen den Stufen Grauzonen, die eine verbindliche Einstufung erschweren.

Bei der Einordnung in eine Gefährdungsstufe sind sowohl die theoretischen Möglichkeiten, als auch die statistischen Wahrscheinlichkeiten von Straftaten zu berücksichtigen. Der hypothetische Fall einer Geiselnahme rechtfertigt nicht automatisch die Einstufung des Arbeitsplatzes in Stufe 3. Ebenso wenig darf die geringe statistische Wahrscheinlichkeit Opfer einer solchen Straftat zu werden nicht dazu führen, die Gefährlichkeit des Arbeitsplatzes zu unterschätzen. Es ist ein wissenschaftlich belegtes Phänomen, dass Menschen bei der Selbstbewertung ihrer Gefahrensituation oft zu Fehleinschätzungen neigen. In vielen Fällen wird die tatsächliche Gefährdung verdrängt, banalisiert, heruntergespielt und damit unterschätzt.

Der Einstufungsprozess muss sich daher aus einer seriösen Annäherung der verschiedenen Betrachtungsweisen ergeben.

Als Grundlage hierfür können die innerbetrieblichen Dokumentationen (Meldungen, Strafanzeigen, Unfallanzeigen) oder Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen dienen. Neben diesen objektiven Daten hat das subjektive Empfinden der Betroffenen eine besondere Bedeutung. In der Praxis zeigt sich, dass eine

Gefahrenbewertung unter Einbeziehung der Erfahrungen der Beschäftigten, Verantwortlichen und Experten (z. B. Polizei, Unfallversicherungsträger, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte) meist zu einer realistischen Einschätzung führt.

Als Orientierungshilfe für diesen Prozess kann der im Anhang befindliche Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“<sup>2</sup> eingesetzt werden. Dieser Fragebogen berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien, die erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag und ordnet sie den einzelnen Gefährdungsstufen zu.

<sup>2</sup> Der im Rahmen des Projektes „abba“ verwendete Fragebogen FoBiK (Manz/Arnold, 2007) diente als Grundlage und wurde für das „Aachener Modell“ weiterentwickelt.

### 3.3 Handelnde Personen – Wer sollte Konflikte lösen? Wer handelt in bedrohlichen Situationen?

Wer in seinem beruflichen Alltag im Kontakt mit Kunden steht, muss damit rechnen, dass nicht alle Begegnungen konfliktfrei verlaufen. In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass die Bürger versuchen, ihr Anliegen mit Gewalt, sei es in Form von ausgesprochenen Drohungen oder gar in Form von körperlichen Angriffen, durchzusetzen.

Ein erhöhtes Risiko stellen in diesem Zusammenhang Tätigkeiten dar, bei denen aufgrund besonderer Anforderungen an die Arbeit mit Klienten/ Kunden oder an den Datenschutz Einzelarbeitsplätze erforderlich sind. Im Sinne einer konstruktiven Arbeit mit Klienten oder Kunden sind diese Arbeitsbedingungen oft unabdingbar (z. B. im Sozial- oder Jugendamt, an kommunalen Zahlstellen, in ARGEn). Sie bergen allerdings für den Beschäftigten unter Umständen ein höheres Gefährdungspotenzial, Opfer eines Übergriffs zu werden.

Manche Beschäftigte versuchen, bedrohliche Situationen und Gewalt zu vermeiden, indem Sie die Beschimpfungen, Beleidigungen und die Aggression ignorieren. Dieses Verhalten mag für den Moment zwar hilfreich sein, allerdings beeinflusst es die Beziehung zwischen den Beteiligten nachhaltig negativ.

Oftmals verfügen die Opfer in einer Bedrohungssituation nicht über schnell abrufbare, automatisierte Handlungsroutinen, um diese gefährliche Lage zu bewältigen oder anderen Personen, die sich in einer solchen Zwangslage befinden, wirkungsvoll und ohne Gefährdung der eigenen Gesundheit helfen zu können.



Dieses Kapitel soll dafür sensibilisieren

- 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 wirkungsvoll zu klären.

Im Normalfall sind Beschäftigte aufgrund ihrer kommunikativen, sozialen und fachlichen Kompetenzen selbst in der Lage, Szenarien der **Stufen „0“ und „1“** sicher und deeskalierend zu lösen.

**1** verbale Aggressionen  
unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

**0** normale bzw. kontroverse  
Gesprächssituation

Führungskräften kommt bei der Bewältigung von Konflikten dieser Ebenen eine besondere Bedeutung zu. 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 zukünftige Eskalationen verhindern.

Es stellt sich allerdings die Frage, ob Beschäftigte einschließlich der Führungskräfte die geeigneten Problemlöser für Gefahrensituationen der **Stufen „2“ und „3“** sind. Zudem ist fraglich, ob die jeweilige Stellenbeschreibung das „Gewährleisten von Sicherheit am Arbeitsplatz“ überhaupt umfasst.

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

**2** Körperliche Gewalt  
eindeutige Bedrohung Nötigung



**Daher gilt:**

Auf die verschiedenen Gewaltszenarien (Gefährdungsstufen) muss jeweils adäquat mit professionellem Personaleinsatz reagiert werden.

In Diskussionen mit Beschäftigten und Führungskräften aus Bereichen der öffentlichen Verwaltung mit Publikumsverkehr zeigt sich immer wieder, dass die gegenseitige Hilfe, selbst in gefährlichsten Situationen, als selbstverständlich angesehen und von den Verantwortlichen geduldet wird. Der Gedanke der Eigensicherung wird hierbei von den Handelnden in den meisten Fällen nicht beachtet. Beschäftigte begeben sich trotz fehlender Qualifikation und ohne ausreichende Information in Gefahrensituationen.

Oft sind sich Führungskräfte dieses Umstands und ihrer Fürsorgepflicht nicht bewusst. Sie vertrauen – ausgehend von der Hilfsbereitschaft der Beschäftigten untereinander – viel zu leichtfertig auf die „Selbsteilungskräfte“ einer Belegschaft.

Ab **Gefahrenstufe „2“** sollte daher der Grundsatz gelten:

**„Sicherheit ist von Profis sicherzustellen“**

Nur so ist gewährleistet, dass auf gravierende und gefährliche Übergriffe professionell reagiert werden kann. Es ist die Aufgabe von speziell geschulten Beschäftigten, Sicherheitsdiensten und letztendlich der Polizei, gefährliche Situationen zu bewältigen. Nur sie sind aufgrund ihrer Ausbildung und Erfahrungen als kompetent handelnde Personen für die Gefahrenstufen „2“ und „3“ anzusehen.



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



Die Umsetzung dieser Empfehlung kann besonders für Unternehmen mit mehreren Standorten und geringem Personalschlüssel unter Umständen mit erheblichen Anstrengungen verbunden sein. Personelle, räumliche und finanzielle Gründe können die Möglichkeiten, mit professionellem Personaleinsatz adäquat zu reagieren, erheblich einschränken. Hier ist in jedem Einzelfall kritisch zu prüfen, wie diese Lücke durch technische Maßnahmen, organisatorische Regelungen oder personenbezogene Schutzmaßnahmen zu schließen ist.

### 3.4 Situationsbedingte Handlungs- und Verhaltensempfehlungen – Wie ist in einer möglichen Bedrohungssituation zu reagieren?

Jede Situation erfordert lageangepasstes Reagieren. Die Sicherheits- und Notfallorganisation eines Betriebes ist jedoch nur so gut, wie sie von Beschäftigten auf allen Ebenen gelebt wird. Wichtige Voraussetzung dafür ist, dass die Belegschaft auf unvorhersehbare Ereignisse und Notfälle vorbereitet wird. Durch das Thematisieren von Gewalt am Arbeitsplatz werden Hemmungen und Ängste abgebaut und Tabus verhindert. Eine gute Kommunikationskultur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt. Das Bewusstsein, dass etwas passieren kann, erleichtert Beschäftigten und Verantwortlichen sich auf verschiedene Gefahrensituationen, Handlungsabläufe und Verhaltensregeln einzustellen. Durch bestimmte Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensweisen können Beschäftigte viel zur Verhinderung bedrohlicher Situationen am Arbeitsplatz beitragen.

Dieser Abschnitt widmet sich besonders den Fragen, wie in möglichen Bedrohungssituationen zu handeln bzw. zu reagieren ist. Dazu werden bewährte technische, organisatorische und personenbezogene Handlungs- und Verhaltensempfehlungen für die einzelnen Gefährdungsstufen gegeben. Die Übersicht hat weder bindenden noch abschließenden Charakter.

## Stufe 0 Normale bis kontroverse Gesprächssituation

<b>3</b>	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
		Eigensicherung beachten!	medizinische/psychische Notfallversorgung
<b>2</b>	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige, evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggfs. Festnahme bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
<b>1</b>	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation
<b>0</b>	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress
	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Gefahrenbewusste Absprachen	professionelle Kommunikation

### Gefahrenbewusste Büroeinrichtung

Der Eigensicherungsgedanke wird in den meisten Unternehmen gelebt. Der Hinweis auf gefahrenbewusste Büroeinrichtung und die sichere Aufbewahrung von Arbeitsmitteln (Schere, Locher etc.) wird regelmäßig im Rahmen von sicherheitstechnischen Unterweisungen transportiert. 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 und sie im Sinne der Eigensicherung in ihrem direkten Arbeitsumfeld zu motivieren.

Einfache Vorsichts- und Verhaltensmaßnahmen sind z. B.:



### Tipp

- die Kunden so platzieren, dass Beschäftigte den kürzesten Weg zur Tür haben,
- keine gefährlichen Gegenstände (Scheren, Brieföffner etc.) im Greifraum der Kunden herumliegen lassen,
- Büros so einrichten, dass immer ein Fluchtweg möglich ist und
- Fluchtwege immer frei halten.

Weitere Tipps und Anregungen zur gefahrenbewussten Büroeinrichtung befinden sich im Anhang.

## Gefahrenbewusste Absprachen

Eine gute Vorbereitung auf eine Gesprächssituation mit schwierigen Kunden ist Voraussetzung für sicheres und professionelles Handeln. Die Information der Kollegin oder des Kollegen im Nachbarbüro bzw. des Vorgesetzten über ein bevorstehendes, möglicherweise konfliktbelastetes Treffen zählt dazu. Ebenso die gegenseitige Verständigung bei verdächtigen Personen im Haus. Wichtig ist, dass im Haus unbekannte Personen angesprochen und nach deren Wünschen befragt werden. Niemand sollte das Gefühl haben, sich unbemerkt im Gebäude bewegen zu können.

Die Information an Kollegen über eine kurze Abwesenheit vom Arbeitsplatz verhindert, dass Beschäftigte nach einem Notfall erst nach Stunden gefunden werden.

## Bei problematischen Kunden Vorsorge treffen

Ist im Vorfeld abzusehen, dass der geplante Beratungstermin mit Kunden oder Klienten Konfliktpotenzial birgt, sollten besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden.

Dazu zählen:



### Tipp

- schwierige Gespräche sollten nach Möglichkeit nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten geführt werden,
- Kunden sollen merken, dass die Beschäftigten nicht allein sind,
- nach Möglichkeit sollte die Tür zum benachbarten Büro offen stehen,
- es ist ratsam mit Kollegen besondere Absprachen (Codewörter) zu vereinbaren, um schnelle Hilfe zu erhalten,
- es empfiehlt sich, für heikle Gespräche einen neutralen Besprechungsraum, anstelle des eigenen Büros zu nutzen und
- unter Umständen ist es ratsam, das Gespräch von einem männlichen Kollegen bzw. dem Vorgesetzten führen zu lassen.

## Umgang mit Stress

Jeder Mensch erlebt Stress – er ist Teil des privaten und des beruflichen Alltags. Stress ist eine natürliche Reaktion des Körpers auf Spannungen, belastende Situationen, tägliche Widrigkeiten oder Veränderungen. Die erfolgreiche Bewältigung von Stress motiviert Menschen, fördert die Leistungsfähigkeit und verbessert die Arbeitszufriedenheit. Langfristig kann jedoch zu viel Druck, der als unangenehm und belastend erlebt wird, zu chronischem Stress und dessen negativen Folgewirkungen führen. Daher ist es wichtig, Stresssymptome zu erkennen, stressauslösende Faktoren und Ressourcen zu benennen und persönliche Strategien zur Stressvermeidung anzuwenden.

Belastungssituationen können auf verschiedene Arten bewältigt werden:

- zum einen, indem sich der Mensch in der akuten Stresssituationen eine kurzfristige Erleichterung verschafft,
- zum anderen, indem die private oder berufliche Gesamtsituation langfristig grundlegend verändert wird.

Die kurzfristigen Erleichterungsstrategien (z. B. spontane Entspannung, innere und äußere Ablenkung, positive Selbstinstruktion oder Abreaktion) können lediglich die augenblicklichen negativen Auswirkungen einer stressigen Arbeitssituation vermindern und eine eskalierende Gesprächssituation beruhigen. Das Problem oder die Ursachen, die sie hervorgerufen haben, können sie nicht lösen. Daher ist es wichtig, evtl. gemeinsam mit Kolleginnen oder Kollegen und Vorgesetzten zu analysieren, was den eigenen Stress auslöst, wann und warum ein Stressor wirksam wird und wie die eigene Situation langfristig verändert werden kann.

## Kommunikation

Kommunikationsfähigkeiten gelten als wesentlicher Bestandteil der sozialen Kompetenz in publikumsintensiven Bereichen. Besonders bei der täglichen Arbeit mit Kunden, Klienten oder Patienten sind sie von enormer Bedeutung. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder Aspekte, wie offene Sitzhaltung, Blickkontakt, Interesse zeigen und aktives Zuhören, tragen erheblich zu einer konstruktiven Gesprächssituation bei.

Folgende Handlungs- und Verhaltensweisen können eine konfliktfreie Kommunikation unterstützen:



## Tipp

- aufrechte, offene Haltung annehmen,
- immer wieder Blickkontakt herstellen und Ruhe bewahren,
- sich auf den Kundentypen einstellen,
- Techniken des aktiven Zuhörens anwenden,
- selbst nicht aggressiv oder ablehnend auftreten (Körpersprache, Stimme, Blick),
- Antworten positiv formulieren, den Kunden so wenig wie möglich frustrieren, denn Enttäuschung erzeugt Aggression
- bei Beschimpfungen ruhig und überlegt bleiben und diese nicht als persönliche Beleidigung auffassen.

### Stufe 1 unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung

3.4 Empfehlungen	3	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
			Eigensicherung beachten!	medizinische/psychische Notfallversorgung
	2	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige, evtl. psychologische Erste Hilfe
		Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggfs. Festnahme bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
➔ 1	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen	
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation	
0	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress	
		Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	professionelle Kommunikation	



## Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen

Ziel der Deeskalation ist die Verhinderung bzw. die Unterbrechung direkter Gewaltausübung in einer Konfliktsituation. Die Abwendung von Schaden für alle Konfliktparteien und für das unmittelbare Umfeld steht dabei im Vordergrund. Jede Deeskalation ist abhängig von der jeweiligen Situation und den handelnden Personen mit ihren individuellen Erfahrungen und Ressourcen. Es existieren daher eine Vielzahl von möglichen Handlungsvarianten – folglich kann es keine allgemeingültigen Handlungsempfehlungen für eine Deeskalationsstrategie geben. Folgende Verhaltensweisen können jedoch helfen, kritische Situationen zu bewältigen:



### Tipp

- ruhig und besonnen in der Rolle des Kundenberaters bleiben,
- persönliche Beleidigungen vermeiden,
- den Aggressor keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- Im Gespräch bleiben, die Lösung des Problems in Aussicht stellen,
- Kunden die Möglichkeit für einen ehrenhaften Rückzug lassen,
- wenn Kunden das Büro auf Aufforderung nicht verlassen, selbst gehen.

## Körpersprache und Selbstbehauptung

Die Körpersprache (nonverbale Kommunikation) umfasst Details wie Mimik, Gestik und Körperhaltung. Ihr kommt insbesondere aus Sicht der Deeskalation eine wichtige Bedeutung bei der Gestaltung von Gesprächssituationen zu. Der Blickkontakt beim Ansprechen oder Zuhören, die offene zugewandte Körperhaltung sowie eine positive selbstbewusste Ausstrahlung signalisiert dem Gesprächspartner Souveränität und Sicherheit.

In unserem Kulturkreis spielt der Blickkontakt eine große Rolle. Wichtig ist, dass sich Beschäftigte ihrer Rolle im Gespräch – Sprecher oder Zuhörer – bewusst

sind. Positiv auf das Gespräch wirkt es, wenn die zuhörende Person sehr viel Blickkontakt hält. Für die sprechende Person empfiehlt es sich, den Blickkontakt immer wieder zu unterbrechen, da ein dauernder Blickkontakt bei den meisten Gesprächspartnern als bedrängend oder irritierend empfunden wird.

Selbstbehauptung in Form verbaler Verteidigung muss kritisch betrachtet werden. Einerseits setzt energisches verbales Auftreten Grenzen und ist oft hilfreich bei der Vermeidung von weiterer Gewalt. Andererseits kann genau dieses Verhalten Kunden provozieren, den Konflikt in aggressiver Weise auszutragen.

### Hilfe hinzuziehen

Besonders an Einzelarbeitsplätzen ist der Gedanke, in einer stressbeladenen Konfliktsituation Hilfe hinzuziehen zu können, für Beschäftigte wichtig. Um die eigene Handlungsfähigkeit in einer eskalierenden Situation zu gewährleisten, wird empfohlen, sich abzeichnende schwierige Kundengespräche zu zweit zu führen. Außerdem sollten Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte bzw. der Sicherheitsdienst vorab informiert werden, mit der Bitte besonders wachsam und ggf. in der Nähe zu sein. Ebenso kann das Anbieten einer Beschwerdemöglichkeit z. B. beim Vorgesetzten, Beschwerdemanager oder einer internen Servicestelle die Situation beruhigen. Häufig sind jedoch Gespräche mit den Kunden in neutraler Umgebung und die Lösung des zugrundeliegenden Konfliktes für eine weitere Zusammenarbeit notwendig.

### Dokumentation des Vorfalles

Bei Straftaten oder Arbeitsunfällen erfolgt die Dokumentation automatisch durch das Ausfüllen der entsprechenden Anzeige. In der **Gefahrenstufe „1“** ist nicht mit Übergriffen bzw. Straftaten zu rechnen, die diese Voraussetzungen erfüllen. Dennoch sollten diese Vorfälle in einem internen, möglichst niederschweligen, Dokumentationssystem erfasst werden. So lassen sich zum einen die Zahlen

der tatsächlichen Übergriffe und Straftaten objektiv erfassen und zum anderen kann bei weiteren Ereignissen von den zuständigen Behörden auf diesen Vorfall zurückgegriffen werden.

### Platzverweis/Hausverbot aussprechen

Die der **Stufe „1“** zugrunde liegenden Sachverhalte rechtfertigen unter Umständen den Verweis aus dem Büro des Verwaltungsangestellten, möglicherweise sogar ein Hausverbot. Sollte diesen Maßnahmen nicht Folge geleistet werden, muss bei einer zwangsweisen Durchsetzung immer mit körperlicher Gewalt gerechnet werden (siehe Stufe „2“). Daher empfiehlt es sich, den Sicherheitsdienst bzw. die Polizei hinzu zu ziehen.

### Strafanzeigen nach Einzelfallentscheidung

Verbale Aggressionen und Beleidigungen können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Allerdings hat jeder Beschäftigte aufgrund seiner persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“. Ob z. B. eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung des Betroffenen ab. Deshalb ist wichtig, dass diese Bewertung gemeinsam mit den Vorgesetzten und nach einheitlichen Standards innerhalb eines Unternehmens erfolgt. Ein konsequentes Ahnden dieser Übergriffe ist auch aus der Sichtweise einer gelebten Sicherheitskultur im Betrieb empfehlenswert.

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

<b>3</b>	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
		Eigensicherung beachten!	medizinische/psychische Notfallversorgung
<b>2</b>	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige, evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
<b>1</b>	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation
<b>0</b>	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress
	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Gefahrenbewusste Absprachen	professionelle Kommunikation

**Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen**

**Verteidigung ist gut – Flucht ist besser.**

Die Empfehlungen von Polizei und Sicherheitsdiensten sind stets, Eigensicherung zu beachten und alles zu unternehmen, um sich selbst vor Gefahren zu schützen. Erst wenn jegliche Selbstgefährdung ausgeschlossen ist, darf mit der Tataufklärung oder Tätersicherung begonnen werden. In diesem Zusammenhang wird auf die unverzichtbare freie Zugänglichkeit von Fluchtwegen hingewiesen.



Im Fall von Handgreiflichkeiten oder einer körperlichen Bedrohung empfiehlt es sich:



### Tipp

- Ruhe bewahren und sachlich bleiben,
- nicht in Panik ausbrechen,
- bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren
- nicht den Helden oder die Heldin spielen,
- versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen (wenn dadurch die Situation nicht noch gefährlicher wird) ,
- wenn Flucht nicht möglich, Alarm auslösen (Sicherheitsdienst oder Polizei)

### Platzverweis/Hausverbot durchsetzen

Wie bereits erwähnt, ist bei einer zwangsweisen Durchsetzung eines Hausverbotes fast immer mit Gegenwehr des Betroffenen zu rechnen. Beschäftigte haben meistens nicht die Techniken und Fähigkeiten mit gewaltbereiter Klientel sicher umzugehen. Zudem neigen sie aufgrund fehlender Gewalterfahrung zur Überschätzung ihrer Fähigkeiten und bringen sich möglicherweise selbst in erhebliche Gefahr. Sicherheit ist von Profis sicher zu stellen. Daher sind hier das Verständigen und der Einsatz von Sicherheitsdiensten oder Polizei unumgänglich.

### Wenn möglich festhalten bis zum Eintreffen der Polizei

Unter Beachtung von Eigensicherungsmaßnahmen und der Vermeidung der Gefährdung von Dritten, rechtfertigen Straftaten der **Gefahrenstufe „2“** (Körperverletzung, Nötigung, Bedrohung), unter Umständen das Festhalten des Täters bis zum Eintreffen der Polizei. Sicherheitskräfte oder speziell ausgebildete Beschäftigte sind hierfür am ehesten geeignet.

## Grundsätzlich Strafanzeige erstatten

Während in den vorangegangenen Gefährdungsstufen eine Strafanzeige nur nach Einzelfallbewertung erfolgt, muss in **Stufe „2“** bei deutlich schwerwiegenderen Straftaten, grundsätzlich Strafanzeige erstattet werden.

Dieses konsequente Handeln zeigt den Beschäftigten, dass die Situation ernst genommen wird und sie als Opfer Zuwendung und Rücken- deckung seitens des Unternehmens erfahren.

Dies ist gelebter Opferschutz.

## Ggf. Unfallanzeige erstatten

Die Informationen zu einem Über- griff, bei denen Betroffene körperlich nicht verletzt wurden, sind nicht nur für das Unternehmen bzw. Polizei und Staatsanwaltschaft wichtig. Auch gesetzliche Unfallversicherungsträger soll- ten über derartige Ereignisse zeitnah in Kenntnis gesetzt werden. Nach einem Gewaltvorfall, bei dem keine körperlichen Gesundheitsschäden vorliegen, kann es trotzdem zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Daher ist es sinnvoll, den Betroffenen psychologische Hilfe anzubieten, um mögliche posttrauma- tische Belastungsstörungen zu verhindern. Die Erstattung einer Unfallanzeige beim zuständigen Unfallversicherungsträger ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung.

Dienststelle / Einrichtung		Adresszeichen	
		Sachbearbeitung durch (Name)	
		Sachbearbeitung Telefon	
		Telefax	
		Fax	

### Strafanzeige

Straftaten/Verstöße (Bestimmungen)		Verstöße	
Tatort am Tatortraum von (Wochentag, Datum, Uhrzeit) bis (Wochentag, Datum, Uhrzeit)			
Tatort (Plz., Ort, Gemeinde, Kreis, Straße/Platz, Hausnummer, Stückwerk, Ad-Bezeichnung)			
Tatortskizze			
Ergänzende Beschreibung zum Tatort zur Tatortskizze			
Betroffener (nach System, Ummantelung)			
Erfangtag, Uhrzeit			
Schadenssumme erlangtes Gut €		Sachschaden €	

#### tatverdächtig ist

Name		Akademische Grade/Titel	
Geburtsname		Vorname(n)	
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort-kreis-staat	
Familienstand	Ausgewählter Beruf	Staatsangehörigkeit(en)	
Anschrift			
Telefonische Erreichbarkeit (dienstl. ggf. E-Mail)			
Beide Eltern (bei Personalausweisbesitz), Vorname, Geburtsort – soweit Angaben erforderlich – mit Anschrift und Erreichbarkeit			

#### Anzeigerstatterin/Anzeigerstatter

Name		Akademische Grade/Titel	
Geburtsname		Vorname(n)	
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort-kreis-staat	
Familienstand	Ausgewählter Beruf	Staatsangehörigkeit(en)	
Anschrift			
Telefonische Erreichbarkeit (dienstl. ggf. E-Mail)			

Antrag nach § 406 d Abs. 1 StPO (Mittteilung über den Ausgang des Verfahrens) gestellt  
 Ich stelle  Ich stelle keinen Strafantrag

#### Geschädigte/Geschädigter ist gleichzeitige Anzeigerstatter

Name		Akademische Grade/Titel	
Geburtsname		Vorname(n)	
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort-kreis-staat	

## Medizinische und eventuell psychologische Erstbetreuung leisten

Traumatische Erlebnisse am Arbeitsplatz können bei den Betroffenen körperliche und psychische Verletzungen verursachen. Bei körperlichen Gesundheitsschäden ist durch betriebliche Erste Hilfe Kräfte die medizinische Erstversorgung sicher zu stellen und weitere Schritte (z. B. Durchgangsarzt) zu veranlassen.

Die Folgen psychischer Verletzungen können sich kurzfristig als akute Belastungsreaktion und bei länger andauernden Symptomen als Posttraumatische Belastungsstörungen äußern. Zahlreiche Studien belegen, dass frühe psychologische Interventionen helfen können, posttraumatische Stressreaktionen zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Die Betreuung der Betroffenen ohne zeitliche Verzögerung, möglichst noch im Betrieb hat sich in der Praxis, z. B. durch sogenannte psychologische Erstbetreuer (siehe Kap. 4.5), bewährt.



Nach einem gewalttätigen Ereignis ist folgendes notwendig:

### Tipp

- im Fall eines medizinischen Notfalls direkt vor Ort Erste Hilfe leisten,
- die Rettungskette in Gang setzen,
- Betroffenen psychologische Erstbetreuung anbieten,
- ggf. betriebliche Netzwerke zur psychologischen Notversorgung aktivieren,
- Unfallanzeige stellen und Vorfall innerbetrieblich dokumentieren.

## Beschäftigte lageangepasst informieren

In Gesprächen unter den Beschäftigten werden nach einem bedrohlichen Ereignis Sachverhalte oftmals ausschweifend, dramatisierend, unsachlich und nicht der Realität entsprechend wiedergegeben. Unsachgerechte oder fehlende Informationen können die bestehende Unsicherheit und somit die Ängste der Beschäftigten verstärken. Es ist daher wichtig, durch ein professionelles Informationsmanagement der Unternehmensführung für eine seriöse, zeitnahe und beruhigende Aufklärung der Belegschaft zu sorgen.

### Stufe 3 Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung und Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

3.4 Empfehlungen	3	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
			Eigensicherung beachten!	medizinische / psychische Notfallversorgung
	2	Platzverweis / Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige, evtl. psychologische Erste Hilfe
		Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
1	Platzverweis / Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen	
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation	
0	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress	
	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Gefahrenbewusste Absprachen	professionelle Kommunikation	



## Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen

Eigensicherung hat oberste Priorität.

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.

Als Verhaltensregeln für den Ernstfall gelten:



### Tipp

- Ruhe bewahren,
- Alarm auslösen,
- wenn möglich das Büro verlassen,
- gekennzeichnete Fluchtwege nutzen,
- sich selbst, Kollegen und andere Kunden in Sicherheit bringen,
- auf die Einsatzkräfte warten, einweisen und ggf. Informationen weitergeben.

## Alarmierung zur Polizei sicherstellen

Nach Eigensicherung und Erster Hilfe muss unverzüglich die Polizei alarmiert werden. In dieser Situation greifen die vorbereiteten und trainierten Notfallpläne (siehe dazu Kap. 4.4).

## Grundsätzlich Strafanzeige und Unfallanzeige erstatten

Bei den Delikten der **Stufe „3“** erfolgt das Stellen von Strafanzeigen automatisch durch die einschreitenden Polizeibeamten im Rahmen ihres Einsatzes. Die Beschäftigten werden in diesen Fällen als Zeugen des Tatgeschehens erfasst.

Die unverzügliche Erstattung einer Unfallanzeige durch den Arbeitgeber beim zuständigen Unfallversicherungsträger bzw. Dienstherrn (Beamte) ist notwendig, um den Versicherungsfall zu melden. Speziell für die Bearbeitung von Versicherungsfällen mit psychischen Gesundheitsschäden haben viele Unfallversicherungsträger Experten ausgebildet, die den Betroffenen entsprechende Hilfsangebote vor Ort unterbreiten können.

<b>UNFALLANZEIGE</b>	
1 Name und Anschrift des Unternehmens	
2 Unternehmensnummer des Unfallversicherungsträgers	
3 Empfänger  Empfänger auswählen	
4 Name, Vorname des Versicherten	
5 Geburtsdatum Tag:     Monat:     Jahr:	
6 Straße, Hausnummer	
7 Geschlecht <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich	
8 Staatsangehörigkeit	
9 Leiharbeiter <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
10 Beschäftigter <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
11 Ist der Versicherte: <input type="checkbox"/> Unternehmer <input type="checkbox"/> Mitglied des Unternehmens	
12 Anspruch auf Entgeltfortzahlung besteht für: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
13 Krankenkasse des Versicherten (Name, PLZ, Ort)	
14 Todlicher Unfall? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
15 Unfallzeitpunkt Tag:     Monat:     Jahr:     Stunde:     Minute:	
16 Unfallort (genaue Orts- und Strassenangabe mit PLZ)	
17 Ausführliche Schilderung des Unfallherganges (Verlauf, Bezeichnung des Betriebsmittels, ggf. Beteiligung von Maschinen, Anlagen, Gefährstoffen)	
Die Angaben beruhen auf der Schilderung <input type="checkbox"/> des Versicherten <input type="checkbox"/> anderer Personen	
18 Verletzte Körperteile	
19 Art der Verletzung	
20 Wie hat von dem Unfall zuerst Kenntnis genommen? (Name, Anschrift des Zeugen)	
21 Name und Anschrift des erkrankbehandelnden Arztes/Krankenhauses	
22 Beginn und Ende der Arbeitszeit des Versicherten Beginn:     Stunde:     Minute:     Ende:     Stunde:     Minute:	
23 Zum Unfallzeitpunkt beschäftigt als	
24 Seit wann bei dieser Tätigkeit? Monat:     Jahr:	
25 In welchem Teil des Unternehmens ist der Versicherte ständig tätig?	
26 Hat der Versicherte die Arbeit eingestellt? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> später am Tag     Monat:     Stunde:	
27 Hat der Versicherte die Arbeit wieder aufgenommen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> am Tag     Monat:     Jahr:	
28 Datum	
Unternehmensverantwortlicher	
Betriebsarzt (Personenarzt)	
Telefon-Nr. für Rückfragen (Ansprechpartner)	
U 1000 0802 Unfallanzeige	

## Medizinische und psychologische Erstbetreuung sicherstellen

Nach einem Unfall am Arbeitsplatz müssen bei körperlichen Verletzungen schnell Erste Hilfsmaßnahmen vor Ort eingeleitet werden, bevor die Betroffenen in professionelle ärztliche Behandlung kommen. Diese Versorgung übernehmen in Betrieben meist ausgebildete Ersthelfer.

Neben der medizinischen Ersten Hilfe sollten Betroffene auch psychologisch betreut werden. Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzzeitige (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden) stabilisierende Maßnahme zur Erstversorgung von Opfern. Sie soll direkt nach dem traumatisierenden Ereignis durch den Arbeitgeber angeboten werden und Betroffene in den ersten Stunden nach der Tat begleiten. Die psychologische Erstbetreuung soll bei den Betroffenen das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit stärken und die eigene Handlungsfähigkeit zurückgewinnen.

### 3.5 Betriebliche Voraussetzungen schaffen – Was sollte im Vorfeld organisiert werden?

Der vorliegende Leitfaden bietet verschiedensten Bereichen der öffentlichen Verwaltung bzw. Betrieben mit Publikumsverkehr praxisorientierte Hilfestellungen für situationsbedingte Handlungs- und Verhaltensempfehlungen. Damit diese von Beschäftigten und Vorgesetzten in Gefahrensituationen wirkungsvoll umgesetzt werden können, müssen selbstverständlich notwendige Sicherheitsmaßnahmen geplant, trainiert und die notwendigen innerbetrieblichen Strukturen dafür geschaffen werden. Diese betrieblichen Voraussetzungen umfassen sowohl technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen.

Jedes Unternehmen unterliegt individuellen Zwängen und Rahmenbedingungen. Daher sollten die hier vorgestellten situationsbedingten Handlungs- und Verhaltensempfehlungen und die daraus abgeleiteten Sicherheitsmaßnahmen auf die spezifische Situation angepasst werden.

Ein Patentrezept zur Umsetzung kann es nicht geben.

Im „Aachener Modell“ bauen die Handlungsempfehlungen und die betrieblichen Voraussetzungen aufeinander auf. Für ein betriebliches Gesamtkonzept heißt das: werden z. B. Unternehmensbereiche oder Arbeitsplätze in Stufe „2“ eingeordnet, müssen demzufolge die Handlungs- und Verhaltensempfehlungen und die betrieblichen Voraussetzungen der Stufen „0“ und „1“ ebenfalls beachtet und umgesetzt werden.

Im nachfolgenden Kapitel werden bewährte technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen für die einzelnen Gefährdungsstufen beschrieben. Diese Anregungen sind nicht vollzählig und abschließend.

## Stufe 1 Normale bis kontroverse Gesprächssituation

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

### Grundsatzklärung gegen Gewalt

Viele Unternehmen verfügen bereits über Leitlinien zu den unterschiedlichsten Themen. Betriebe, die durch ihre Tätigkeiten mit Bedrohungen und Übergriffen durch Kunden an bestimmten Arbeitsplätzen rechnen müssen, sollten bestehende Leitlinien mit Grundsätzen zum „gewaltfreien Arbeitsplatz“ ergänzen bzw. eine Grundsatzklärung gegen Gewalt als Selbstverpflichtung verabschieden.

Diese Grundsatzklärung gegen Gewalt<sup>3</sup> sollte folgende Aspekte berücksichtigen:

- Null-Toleranz gegenüber Aggression und Gewalt
- Schutz der Beschäftigten
- Betreuung von Gewaltopfern
- Konsequentes Verfolgen von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen.

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

<sup>3</sup> Im Anhang befindet sich ein Mustertext einer „Grundsatzklärung gegen Gewalt“

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

### **Sichere Arbeitsumgebung**

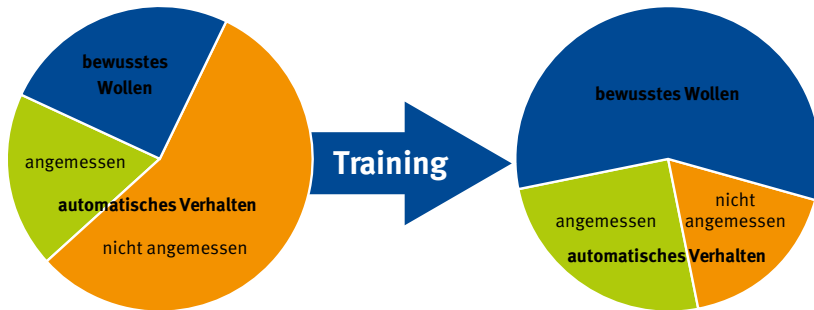
Der Unternehmer ist durch die gesetzlichen Regelungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz verpflichtet, sichere Arbeitsbedingungen zu schaffen. Das umfasst u.a. die sichere Gestaltung der baulichen Gegebenheiten, eine gute Beleuchtung und Beschilderung im Gebäudeinneren, an Ausgängen und Parkplätzen, die Ausstattung mit ergonomischem, stabilem und geeignetem Mobiliar, die Gestaltung der Arbeitsabläufe und die Auswahl geeigneter Arbeitsmittel. Für einige Arbeitsbereiche ist zu prüfen, ob die „bürgerfreundlichen, kundenorientierten“ Angaben zu den Beschäftigten (z.B. Name, Vorname, Erreichbarkeit) tatsächlich notwendig sind.

Unter Umständen ermöglichen diese Informationen potentiellen Tätern die Mitarbeiter in ihrer Privatsphäre zu bedrohen. Arbeitsplatzbegehungen und die Erstellung bzw. Aktualisierung von Gefährdungsbeurteilungen sind wichtige Instrumente, um Arbeitsplätze regelmäßig hinsichtlich der Sicherheitsstandards zu überprüfen und notwendige Schutzmaßnahmen festzulegen.

Auch Beschäftigte sind verpflichtet, für eine sichere Arbeitsumgebung zu sorgen. In einigen Fällen stehen die Forderungen nach einer sicheren Arbeitsumgebung konträr zu den individuellen Vorstellungen einer angemessenen Büroeinrichtung. Hier gilt es, z. B. im Rahmen von Unterweisungen, mit den Beschäftigten ins Gespräch zu kommen, sie für mögliche Gefährdungen zu sensibilisieren und für sichere Arbeitsbedingungen zu motivieren.

### **Gefahrenbewusstsein Schaffen/regelmäßige Unterweisung**

Unvorhersehbare Situationen lösen bei den meisten Menschen Stress aus. In solchen Zwangslagen läuft das Verhalten häufig automatisiert ab. Oft sind die Reaktionen der Situation nicht angemessen.



Damit Betroffene in bedrohlichen Situationen entsprechende Verhaltensmuster abrufen können, müssen diese gut trainiert sein. Nur so sind sie schnell verfügbar und können die instinktiven Reaktionen überlagern.

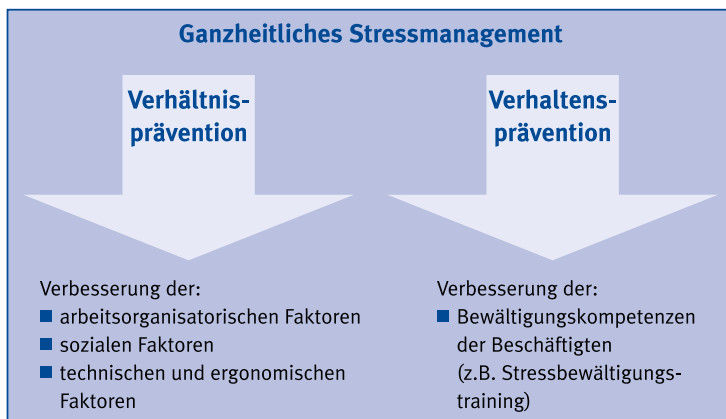
Je klarer ein bestimmtes Verhalten beschrieben und je häufiger es trainiert wird, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass in der Stresssituation entsprechend den Vorsätzen gehandelt wird!

Der Unternehmer ist verpflichtet, seine Beschäftigten regelmäßig, jedoch mindestens einmal im Jahr zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu unterweisen. Die Unterweisungsthemen zum "Aachener Modell" ergeben sich aus der jeweiligen Gefahrenstufe und den daraus resultierenden Handlungs- und Verhaltensempfehlungen.

In diesem Zusammenhang sollten die Unterweisungen Informationen zu folgenden Themen beinhalten:

- Verhalten während und nach einem Übergriff,
- betriebliche Flucht- und Rettungswege/Notfallpläne,
- Alarmierungswege/-möglichkeiten,
- Verhaltensweisen im Umgang mit schwierigen Kunden,
- Umgang mit Stress, Vermeidung /Entspannung,
- gefahrenbewusste Büroeinrichtung,
- Dokumentation, Unfallanzeige, Strafanzeige und
- gefahrenbewusstes Verhalten/Eigensicherung.

## Umgang mit Stress



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.

Um Stress zu bekämpfen, müssen zunächst die Ursachen analysiert und verdeutlicht werden. Was löst Stress aus? In welchen Situationen wird Stress wirksam? Warum wird Stress wirksam? Gleichzeitig sollten aber auch Ressourcen aufgedeckt werden. Was hilft in schwierigen Situationen? Was stärkt die Widerstandskraft gegen Stress?

Stressauslösende Faktoren können sehr vielfältig und bei jedem Menschen verschieden sein. Vom Erkennen der eigenen Stressoren bis zum bewussten Umgang mit ihnen, ist es meist ein langer Weg. In Seminaren und Trainings rund um das Thema Stress lernen Beschäftigte, ihre Situation zu analysieren und Maßnahmen gegen den Stress abzuleiten bzw. umzusetzen. Die Vielfalt der Maßnahmen ist dabei sehr breit: sie reichen von veränderten Arbeitsbedingungen, Veränderung persönlicher Einstellungen, regelmäßiger Supervision, kollegialer Beratung, dem Erlernen von Entspannungstechniken bis hin zu sportlichen Aktivitäten.

Der Arbeitgeber sollte regelmäßig Veranstaltungen zum Thema „Stressmanagement“ anbieten und Erkenntnisse aus diesen Veranstaltungen gemeinsam mit den Beschäftigten im beruflichen Alltag umsetzen.

### Standards bei der Gesprächsführung

Der Zusammenhang zwischen erhöhten Stressreaktionen und fehlenden Kommunikationsfertigkeiten liegt auf der Hand. Unternehmen, bei denen hohe Anforderungen an die Gesprächs- und Beratungskompetenzen der Beschäftigten im beruflichen Alltag gestellt werden, sollten Standards zur Gesprächsführung festlegen. Einheitliche und verbindliche Regeln steigern die Professionalität im Umgang mit Kunden/Klienten und reduzieren gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit einer gewaltbelasteten Gesprächssituation.

Diese Standards stellen die Grundlage für Schulungs- und Trainingsmaßnahmen zur gewaltfreien Kommunikation dar.

#### 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

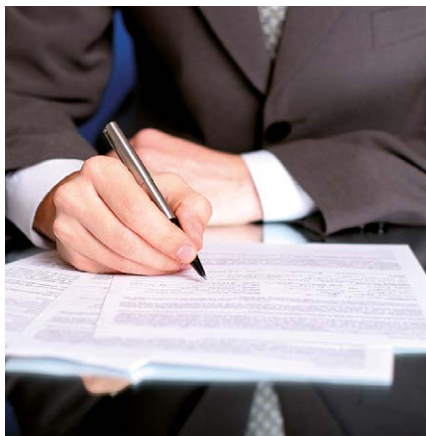


## Standards nach Übergriffen

Wer erstattet Strafanzeige? Wer veranlasst ein Hausverbot? Welche Formulare sind zu nutzen? Wer ist zu informieren? Wie ist der Vorfall zu dokumentieren?

Handlungssicherheit in den organisatorischen Abläufen sowie geregelte Verantwortlichkeiten und verbindliche Absprachen begünstigen die „gefühlte“ Sicherheit innerhalb einer Belegschaft. Zudem wird durch definierte Meldewege und Abläufe gewährleistet, dass alle innerbetrieblichen 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, die meist mit einer Dienstvereinbarung verknüpft sind, bewährt.



## Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“ und „Straftatbestände“

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 positive Kenntnis wichtiger Rechtsgrundlagen. Regelmäßige Informationsveranstaltungen zu Straftatbeständen, kriminologischen Hintergründen und Selbsthilferechten tragen bei den Verantwortlichen zur Rechts- und Handlungssicherheit bei.

Unterstützung dafür bieten interne und externe Experten (z. B. eigene Rechtsabteilung, Juristen, Polizei und Staatsanwaltschaft).

## Deeskalationstrainings und Seminare „Umgang mit aggressiven Bürgern“



Wer Gewalt verhindern, vermeiden oder deeskalieren 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 Gefühle und Befürchtungen zu sprechen und geeignete Verhaltensstrategien zu erlernen.

Der Begriff Deeskalationstraining ist nicht geschützt. Ebenso gibt es für die Schulungen keine einheitlichen Zielsetzungen. Jeder Anbieter konzipiert Veranstaltungen individuell für eine bestimmte Zielgruppe und deren spezifische Probleme.

Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen für Beschäftigte an Arbeitsplätzen mit schwierigen bzw. aggressiven Publikum sollten u.a. folgende Schwerpunkte beinhalten:

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

### Alarmierungssystem einführen

Auch erfahrene und geübte Beschäftigte können in bedrohliche Situationen geraten, welche die Unterstützung von Hilfskräften erfordern. Um die eigene Handlungsfähigkeit in einer Zwangslage aufrecht zu erhalten, ist das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder des Sicherheitsdienstes empfehlenswert.

Auch ist die Möglichkeit, im Notfall einen Alarm auslösen zu können, unter dem Aspekt eines verstärkten Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz für Beschäftigte sinnvoll und wichtig.

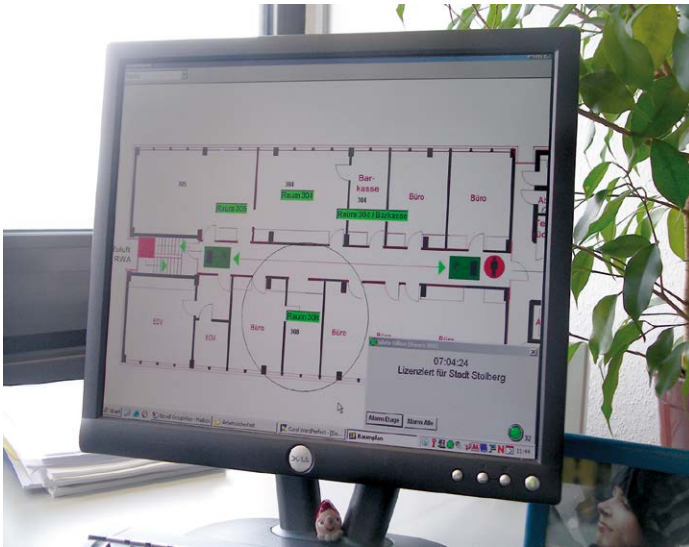
In der betrieblichen Praxis läuft der Alarm nicht selten in Nachbarbüros oder an einer zentralen Stelle auf und alarmiert Kolleginnen und Kollegen zur Hilfeleistung. In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass die Alarmierung von Kolleginnen und Kollegen offenkundig im Widerspruch zu der Forderung „Beschäftigte sind grundsätzlich vor gefahrenträchtigen Situationen zu schützen“ und der Empfehlung „Hilfe des Büronachbars oder der Vorgesetzten einzufordern“ steht.

Es existieren verschiedene technische und organisatorische Lösungen, diese Problematik zu lösen. Die Möglichkeit der mehrstufigen Alarmierung wird detailliert in Kap. 4.3 beschrieben.

Da es sich in der **Gefahrenstufe 1** meist um verbale Aggressionen (Beleidigungen) und unangepasstes Sozialverhalten (Sachbeschädigung) handelt, ist die Gefahr einer körperlichen Verletzung für den Beschäftigten und die angeforderten Hilfskräfte eher gering. Erfahrungen zeigen, dass die Präsenz von mehreren

Personen während einer Auseinandersetzung durchaus temporär deeskalierend wirken kann.

Durch ein geeignetes Alarmsystem (z. B. akustische oder optische Warnsignale, softwareunterstützte Systeme mit PC-Tastenkombination, Icon auf dem Monitor, Notfall-Taster etc.) können die Kollegen der angrenzenden Büros informiert werden.



Der Schutz der Beschäftigten hat im betrieblichen Alltag absoluten Vorrang. Daher ist im Rahmen von betrieblichen Vereinbarungen darauf hinzuweisen, dass es seitens der Beschäftigten keine Verpflichtung zur aktiven körperlichen Hilfeleistung geben darf.

## Stufe 2 Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Nötigungen, Bedrohung, Durchsetzen eines Platzverweises

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

### Alarmierungssystem installieren

Bei Alarmauslösungen innerhalb der **Gefahrenstufe „2“** ist die Wahrscheinlichkeit einer körperlichen Auseinandersetzung deutlich höher als in den vorangegangenen Stufen. Die Installation eines Alarmierungssystems ist je nach Arbeitsplatzsituation z. B. bei Alleinarbeit oder an Einzelarbeitsplätzen, u.U. gesetzlich gefordert (siehe § 8 Abs. 2 „Grundsätze der Prävention“, GUV-V A1).



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 „Sicherheit ist von Profis sicherzustellen“ kommen zur Klärung der Szenarien der **Gefährdungsstufe „2“** demzufolge vor allem Sicherheitsdienste und/oder Einsatzkräfte der Polizei in Betracht.

Wird ein mehrstufiges Alarmsystem eingesetzt, muss gewährleistet werden, dass bereits bei Alarmauslösung für alle Beschäftigten erkennbar ist, ob es sich um einen Alarm der Stufe „1“ (s.o.) oder um einen deutlich gefährlicheren Alarm der Stufe „2“ handelt. Für die Kolleginnen und Kollegen müssen 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.

### Zugangssteuerung

In einigen Bereichen der öffentlichen Verwaltung stellt unkontrollierter Personenverkehr innerhalb der Dienstgebäude eine ernstzunehmende Gefahrenquelle dar. Unter Umständen hat problematisches Publikum ungehinderten Zugang zu Sozial- bzw. Kopierräumen, Archiven, Personaltoiletten etc.. Fremden muss der Zutritt zu Stellen außerhalb der Kundenbereiche verwehrt werden.

Eine effektive Zugangssteuerung kann durch eine Vielzahl technischer und organisatorischer Maßnahmen erreicht werden.

So können beispielsweise Empfangstheken, Eingangskontrollen, verschlossene Bereiche, Türen mit Zugangscode, Videoüberwachungssysteme, Begleitung von Kunden durch das Personal im Gebäude, Warteschlangenmanagement und -verkürzung, abgetrennte und freundlich gestaltete Wartezonen oder Kundeninformationssysteme die Gefährdung deutlich mindern.



### Rettungs- bzw. Fluchtwege einrichten

Flucht- und Rettungswege erfüllen in der Regel die entsprechenden gesetzlichen Anforderungen. Ob die Rettungswege des betrieblichen Brandschutzes auch den Erfordernissen eines Bedrohungsszenarios genügen, muss im Einzelfall geprüft werden.



Bei publikumsintensiven Tätigkeiten und besonders an Einzelarbeitsplätzen (z. B. in Sozial- und Jugendämtern, Finanzämtern, Bürgerämtern) hat sich der so genannte „zweite Fluchtweg“ ins Nachbarbüro bewährt. Auf die Ausführungen zur gefahrenbewussten Büroeinrichtung (Abschnitt 4.6) sei an dieser Stelle hingewiesen.

### Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf

Während einer Notrufsituation stehen Beschäftigte meist unter erheblichem Stress und sind demzufolge nur vermindert handlungsfähig. Im betrieblichen Alltag müssen die Beschäftigten 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 betriebliche Notfallpläne wird empfohlen.



## **Medizinische und psychologische Erstbetreuung anbieten/Opferschutz**

Die medizinische Erste Hilfe in Betrieben ist durch die gesetzlichen Forderungen in der UVV-A1 „Grundsätze der Prävention“ geregelt. In vielen Unternehmen und öffentlichen Einrichtungen funktioniert die Notfallversorgung mit Ersthelfern. Unternehmer müssen jedoch im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht auch die psychologische Akutintervention/Erstbetreuung vor Ort – in Analogie zur medizinischen Erstversorgung – sicherstellen.

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 Zeugen sollte vom Betrieb ein niederschwelliges Angebot zur psychologischen Hilfe und Unterstützung unterbreitet werden. Eine optimale Betreuung nach einem Trauma erfordert ein betriebsspezifisches Vorgehen. In der betrieblichen Praxis haben sich verschiedene Konzepte, z. B. durch psychologisch geschulte Beschäftigte (Kollegen helfen Kollegen), betriebliche psychosoziale Beratungsstellen bzw. Betriebsärzte oder Traumapsychologen, bewährt. Auch die Einbindung der örtlich vernetzten Opferschutzeinrichtungen (Polizei, Weißer Ring etc.) ist hilfreich und sinnvoll (siehe Kap. 4.5).

Es empfiehlt sich, in die betrieblichen Verfahrensabläufe (Notfallpläne) die aktuellen Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen (z. B. betriebliche psychologische Erstbetreuer, Betriebsärzte, Psychotherapeuten, Ansprechpartner bei Unfallversicherungsträgern) aufzunehmen.

## **Unfallanzeigen standardisieren**

Bei Arbeits- und Wegeunfällen bzw. Dienstunfällen besteht für Beschäftigte und Beamte Versicherungsschutz bzw. Unfallfürsorge. Dieser kann jedoch nur wirksam werden, wenn die Unfälle unverzüglich per Unfallanzeige den zuständigen



Stellen gemeldet werden. Schwere Unfälle mit Todesfolge oder mit schwerwiegenden Gesundheitsschäden sind durch den Unternehmer/Dienstherren sofort dem zuständigen Unfallversicherungsträger zu melden.

In Einrichtungen des öffentlichen Dienstes können verschiedene Stellen (Unfallversicherungsträger für Beschäftigte bzw. die Unfallfürsorge für Beamte) für die Leistungsgewährung zuständig sein. Um ggf. schnell medizinische oder psychologische Hilfeleistungen zu erhalten, sollten die Formulare für die Unfallanzeigen, Meldewege im Unternehmen sowie zu den zuständigen Stellen und die Ansprechpartner bei den Unfallversicherungsträgern bekannt sein.

### Informationsmanagement

Unsachgerechte oder fehlende Informationen können die bestehende Unsicherheit und somit die Ängste der Beschäftigten verstärken.

Es ist daher wichtig, durch ein professionelles Informationsmanagement für 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 die Verantwortlichen,
- wer informiert die Beschäftigten/die Öffentlichkeit,
- welche Informationswege stehen zur Verfügung und
- sind Formulare/Textbausteine zur Information der Presse und der Beschäftigten vorhanden.

### 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	

## Absprachen mit Polizei und Rettungskräften

Ist mit Straftaten der **Gefahrenstufe „3“** zu rechnen, muss die örtliche Polizei in die Erarbeitung der Notfallpläne eingebunden werden. Da die Absprachen von den individuellen Gegebenheiten abhängen, sind Einzelfallanalysen notwendig. Wichtig ist, dass Ansprechpartner, Informationswege und mögliche Hilfeleistungen bekannt und Einsatzstrategien zwischen Polizei, Rettungskräften und dem Unternehmen verbindlich festgelegt sind.

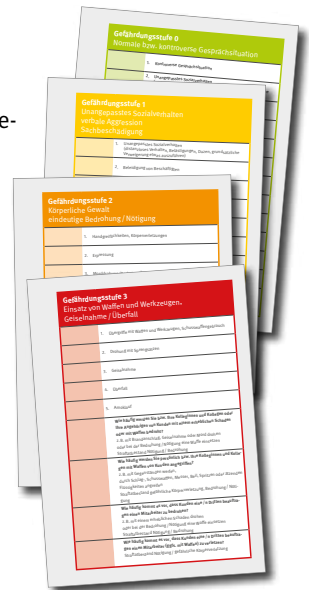
Es empfiehlt sich, einen Verantwortlichen im Betrieb zu beauftragen, der die notwendigen Informationen und Absprachen organisiert und diese ständig aktualisiert.



## Notfallpläne vorbereiten und kommunizieren

Falls ein Notfall eintritt, müssen Betriebe darauf vorbereitet sein. Dafür sorgt eine funktionierende Notfallorganisation, die verschiedene Bedrohungsarten, Zwischenfälle und Notfälle berücksichtigt. Zu einer funktionierenden Notfallorganisation gehören unter anderem:

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



Weitere Hinweise zum Thema Notfallmanagement werden in Abschnitt 4.4 gegeben.

### **Medizinische und psychologische Notfallversorgung sicherstellen**

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 eventuell Spätfolgen, die unter dem Begriff posttraumatische Belastungsstörungen bekannt sind.

Unternehmen und Verwaltungen müssen im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht die medizinische und psychologische Erstversorgung sicherstellen. Dazu wurden in den vergangenen Jahren verschiedene betriebliche Konzepte entwickelt (siehe dazu auch Abschnitt 4.5).

### **Rettungskräfte beschulen**

Die in den Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufe sollten in regelmäßigen Abständen ggfs. unter Einbeziehung von Polizei und Feuerwehr im Rahmen von Unterweisungen oder Übungen trainiert werden.

Die Akteure in Notfällen (z. B. Notfallmanager, Etagen-/Flurbeauftragte, Brandschutzbeauftragte, Ersthelfer) müssen besonders auf ihre Aufgaben in Notfallsituationen vorbereitet werden. Dazu gehört u.a. das Wissen zu Einsatzstrategien von Rettungskräften, Fluchtwegen, Einrichtungen der Ersten Hilfe, Lage der Sammelplätze, Kontaktaufnahmen sowie Informationswege zu Einsatzkräften.

## 4 Umsetzen – aber wie? Einige Erfolgsfaktoren



## 4.1 Begehungen/Beratung mit Experten

Die Betriebsbegehung ist eine gemeinsame Besichtigung von Arbeitsplätzen und -bereichen durch Verantwortliche und Arbeitsschutzexperten des Betriebes (Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte, Personal- oder Betriebsrat, Sicherheitsbeauftragte). Im Bedarfsfall können auch außerbetriebliche Experten (z. B. Aufsichtspersonen des zuständigen Unfallversicherungsträgers, Beamte staatlicher Arbeitsschutzbehörden, Beamte der Kriminalprävention der örtlichen Polizei) hinzugezogen werden.

Betriebsbegehungen konzentrieren sich in erster Linie auf mögliche Unfallgefahren, potenzielle Gefährdungen im Umgang mit Kunden, Belastungsfaktoren bei der Ausführung der Tätigkeiten und daraus resultierende mögliche gesundheitliche Gefährdungen. Sie geben einen ersten Einblick und einen guten Überblick auf die Arbeitsbereiche, ersetzen jedoch nicht detaillierte Analysen zur Gefahrenbewertung (siehe Abschnitt 4.2).



Die Ergebnisse sind zu dokumentieren (Begehungsprotokolle). Sie sollten im Sinne einer Gesamtbeurteilung in innerbetrieblichen Gremien (z. B. Arbeitsschutzausschuss) besprochen werden und Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen sein. Bei einer problemorientierten Vorgehensweise können Lösungsvorschläge oft direkt vor Ort mit den Beschäftigten diskutiert werden. So sind Beschäftigte aktiv in den Arbeits- und Gesundheitsschutz eingebunden.

Der Aufwand von Betriebsbegehungen ist abhängig von der Größe und den Gefährdungen eines Betriebes. Der Nutzen, der sich aus Begehung ergibt, ist vielschichtig: Führungskräfte und betriebliche Experten kommen mit regelmäßig durchgeführten Begehungen ihren gesetzlichen Verpflichtungen im Arbeits- und

Gesundheitsschutz nach (Begehungen als Teil der Gefährdungsbeurteilung). Beschäftigte nehmen durch die Begehungen den Arbeits- und Gesundheitsschutz im Unternehmen positiv wahr (nach dem Motto: „Es besteht Interesse an der Sicherheit und der Gesundheit des Einzelnen, man kümmert sich um uns“). Betriebliche Experten können direkt vor Ort auf mögliche Gefährdungen hinweisen und Beschäftigte für mögliche gesundheitliche Folgen sensibilisieren. Aus den Begehungen und den geführten Diskussionen mit Beschäftigten können Verbesserungsmaßnahmen und Unterweisungsthemen mit direktem und aktuellem Bezug abgeleitet werden.

Besonders zu Sicherheitsfragen, z. B. Zugangskontrollen, Einbruchsicherung, Alarmierung, Absprachen und Verhaltensregeln, empfiehlt es sich, die Beamten der Kriminalprävention der örtlichen Polizei zu Begehungen hinzuziehen. Eine Beratung kann zu folgenden sicherheitsrelevanten Problemkreisen erfolgen:

- sichere Gestaltung von Gebäuden, Zugängen, gefährdeten Bereichen im Haus,
- sichere Einrichtung von Arbeitsplätzen,
- Alarmierungs- und Überwachungsmöglichkeiten,
- Ausbildungs- und Schulungsinhalte für Weiterbildungsveranstaltungen im Umgang mit schwierigen oder problematischen Kunden,
- Absprache zu Einsatzplänen für den Notfall oder
- Überprüfen von Gebäudeplänen, die bei der Polizei hinterlegt werden.

Bei der Begehung kann im Einzelfall auch geprüft werden, ob die Rettungswege des betrieblichen Brandschutzes auch den Erfordernissen verschiedener Bedrohungsszenarien genügen.

## 4.2 Gefährdungen analysieren und Maßnahmen ableiten

Jeder Arbeitgeber, unabhängig von der Beschäftigtenzahl, ist nach § 5 Arbeitsschutzgesetz verpflichtet, Gefährdungsbeurteilungen für die Arbeitsplätze oder für die Tätigkeiten seiner Beschäftigten durchzuführen.

Die im vorangegangenen Abschnitt beschriebenen Betriebsbegehungen geben einen guten Gesamtüberblick über mögliche Gefährdungen am Arbeitsplatz. Bei der komplexen Thematik „Gewalt am Arbeitsplatz“ reichen sie jedoch oftmals nicht aus, um alle relevanten Aspekte zu erfassen. Außerdem zeigen Erfahrungen aus der Praxis, dass besonders die Risikoeinschätzung am Arbeitsplatz Opfer von gewalttätigen Ereignissen zu werden, für Verantwortliche und Beschäftigte ein schwieriger Prozess ist. Oftmals werden mögliche Gefahrenszenarien unterschätzt („Bei uns passiert so etwas nicht“) oder tatsächliche Vorfälle werden von den Beteiligten herabgespielt.

Für die realistische Einschätzung möglicher Gefährdungen zum Thema Bedrohungen und Übergriffe an Arbeitsplätzen in publikumsintensiven Bereichen haben sich verschiedene Instrumente bewährt:

- Analyse betrieblicher Vorfallsberichte und Statistiken (z. B. Strafanzeigen, Hausverbote, Unfallanzeigen, Aktenvermerke),
- Selbsteinschätzung des Übergriffgeschehens durch die Checkliste „FoBiK – Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr“ und
- moderierte Workshops mit Verantwortlichen und Betroffenen.

## Checkliste FoBiK

Mit Hilfe der Checkliste „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“<sup>1</sup> lassen sich die Gefährdungen in Bereichen oder an Arbeitsplätzen mit intensiven Kunden- und Publikumsverkehr in Form einer Selbsteinschätzung nach dem „Aachener Modell“ einstufen. Anhand von Fragen werden die erlebten Formen der Bedrohung und deren Häufigkeiten abgefragt und den vier Gefährdungsstufen zugeordnet.

## Workshops mit Beschäftigten

Das Thema Gewalt am Arbeitsplatz ist komplex und oftmals bei den Beschäftigten und Verantwortlichen emotional unterschiedlich besetzt. Moderierte Workshops sind geeignete Instrumente, um Erfahrungen, Meinungen und mögliche Ängste der Beschäftigten zu erfassen, Erlebtes aufzuarbeiten, mögliche Bedrohungsszenarien zu besprechen sowie Schutzmaßnahmen gemeinsam zu entwickeln.

Für eine Gefährdungseinschätzung werden zunächst die Tätigkeiten der betrachteten Bereiche beschrieben und den vier Gefährdungsstufen des „Aachener Modells“ zugeordnet.

Leitfragen für eine Diskussion können sein:

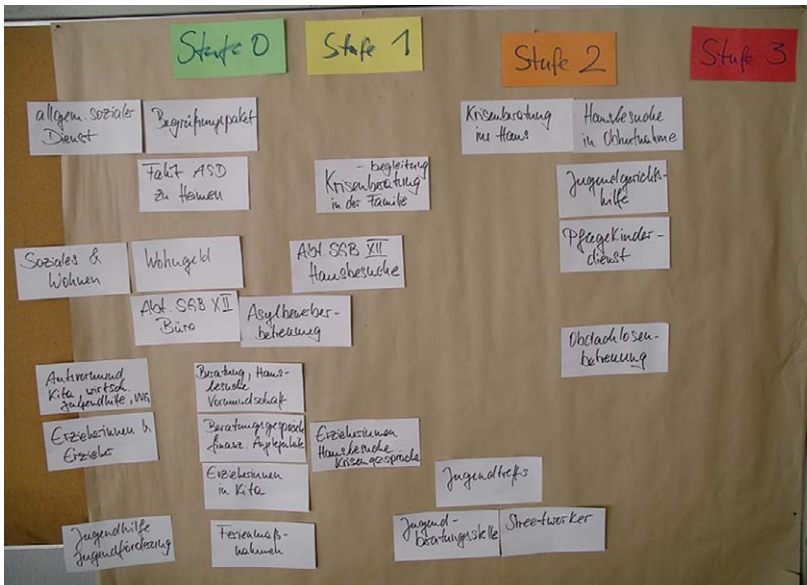
- Welche Tätigkeiten umfasst Ihr Arbeitsbereich?
- Welche gefährlichen Situationen haben Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen bei Ihrer Arbeit schon erlebt bzw. welche sind vorstellbar?

<p><b>8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?</b></p> <p>z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft</p> <p><i>Straftatbestand: Beleidigung</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?</b></p> <p>um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verschaffen</p> <p><i>Straftatbestand: Nötigung</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?</b></p> <p>z. B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, Üble Nachrede, anonyme Briefe</p> <p><i>Straftatbestand: Nötigung</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</b></p> <p>z. B. anstarrn, schmierig pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen</p> <p><i>Straftatbestand: u.U. Beleidigung</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen körperlich sexuell belästigt werden?</b></p> <p>z. B. Kunden graschen, berühren oder streifen (den Körper bzw. im speziellen Brust, Biene, Po)</p> <p><i>Straftatbestand: Beleidigung (sexuelle Belästigung)</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?</b></p> <p>z. B. spucken, schieben, schlagen, treten</p> <p><i>Straftatbestand: Körperverletzung und ggfs. Nötigung</i></p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft
<p><b>14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?</b></p> <p>z. B. mit Brandschlag, Geiselnahme oder</p>	mal	pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekauft

<sup>1</sup> Der komplette Fragebogen befindet sich im Anhang



- Wie häufig haben Sie in der Vergangenheit bedrohliche Situationen erlebt bzw. wurden Ihnen von Kolleginnen und Kollegen berichtet?
- Auf welcher Gefährdungsstufe des „Aachener Modells“ würden Sie Ihre Tätigkeiten einstufen?



**Abb.: Einordnung verschiedener Tätigkeiten eines Sozial- und Jugendamtes nach dem „Aachener Modell“**

In einem nächsten Schritt müssen die bisherigen Schutzmaßnahmen für die Tätigkeiten oder Bereiche überprüft und ggf. weitere technische bzw. organisatorische Maßnahmen oder Qualifizierungsaktivitäten geplant werden.

Die Ergebnisse des Workshops sind in den betrieblichen Unterlagen zu dokumentieren (Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung § 6 ArbSchG).

## 4.3 Mehrstufige Alarmierungssysteme

Die Bedrohungsszenarien an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt haben sich in den letzten Jahren in Hinblick auf die potenzielle Gefährlichkeit verändert. Neben verbalen Aggressionen und Beleidigungen kommt es immer häufiger vor, dass Kunden ihr Anliegen mit körperlicher Gewalt durchsetzen wollen. Auf diese Veränderungen müssen die notwendigen Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen durch entsprechende Verhaltensempfehlungen und Alarmierungssysteme angepasst werden.

**1** verbale Aggressionen  
unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

**0** normale bzw. kontroverse  
Gesprächssituation

An Arbeitsplätzen mit maximal **Gefahrenstufe „0“** und **„1“** sind einstufige Alarmierungssysteme, mit denen Kolleginnen und Kollegen bzw. Vorgesetzte benachrichtigt werden, ausreichend. Erfahrungen zeigen, dass in stressbeladenen Konfliktsituationen die Präsenz von mehreren Personen durchaus eine weitere Eskalation verhindern kann. Sicherlich findet dadurch keine Deeskalation statt, allerdings wird ein weiteres „Aufschaukeln“ der Situation verhindert. Häufig sind nachgelagerte Gespräche und die Lösung des zugrundeliegenden Konflikts notwendig.

Die Entwicklungen der jüngsten Vergangenheit zeigen, dass es an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt durchaus Bereiche gibt, bei denen die Wahrscheinlichkeit, körperlich oder mit Waffen angegriffen zu werden, steigt. Neben dem Prinzip „Kollegen stehen Kollegen bei“ greift hier der Grundsatz „Sicherheit ist von Profis sicherzustellen“. Dies stellt an eine Alarmierung besondere Anforderungen und kann in der betrieblichen Praxis durch ein mehrstufiges System realisiert werden: bei Konflikten und verbalen Auseinandersetzungen werden Kollegen alarmiert (Alarm Stufe 1); bei körperlichen Angriffen werden Sicherheitsdienst bzw. die Polizei gerufen (Alarm Stufe 2).



Ein „mehrstufiges“ Alarmsystem für diese Arbeitsbereiche muss demzufolge

- in Konfliktsituationen (Stufe „0“, „1“) Kollegen alarmieren, um Öffentlichkeit zu erzeugen,
- in gefährlichen Situationen (Stufe „2“, „3“) die gleichen Kollegen vom Tatort fernhalten und
- besondere Einsatzkräfte (Sicherheitsdienst oder Polizei) alarmieren.

Es empfiehlt sich, Handlungsverpflichtungen, Verhaltensempfehlungen, Verantwortlichkeiten und Meldewege in Dienstvereinbarungen verbindlich zu regeln. Um größtmögliche Handlungssicherheit zu gewährleisten, müssen Alarm- und Notfallübungen sowie Unterweisungen regelmäßig durchgeführt werden.

## 4.4 Dokumentierte Sicherheitskonzepte für Notfall- und Krisensituationen

Der Unternehmer bzw. die von ihm beauftragten Personen tragen die Organisationsverantwortung im Betrieb. Sie sind persönlich für schnelle und richtige Entscheidungen bei Not- und Unglücksfällen verantwortlich.

Um in Notfall- und Krisensituationen sicher handeln zu können, ist ein im Vorfeld erarbeitetes Sicherheitskonzept mit funktionsfähigen Alarm- und Einsatzplänen wichtige Voraussetzung. Es beinhaltet Notfallpläne und Alarmierungschecklisten für verschiedene Notfall- und Bedrohungsarten, Maßnahmenblätter, Ansprechpartner und Beauftragte in Notfallsituationen, Kommunikationswege sowie technische Details und Verhaltensregeln.

In den Notfallplänen bzw. Alarmierungschecklisten ist nach Priorität geordnet, wer bei welchem Not- bzw. Bedrohungsfall von wem auf welchem Weg alarmiert wird. So kann jeder Notfallbeteiligte (Adressat) sehen, wer bei was alarmiert und von wem die Alarmierung durchgeführt wird.

Auf diese Weise wird der erfolgreiche Ablauf von Alarmierungen sichergestellt sowie Doppelungen und die damit verbundenen Zeitverluste vermieden. Das Maßnahmenblatt beschreibt, welche Maßnahmen die alarmierte Person oder Stelle durchzuführen hat.

Das Sicherheitskonzept muss ständig aktualisiert werden und sollte im Notfall für Personen der betrieblichen Notfallorganisation jederzeit verfügbar sein. Es empfiehlt sich besonders in Bereichen mit hoher Personalfuktuation in regelmäßigen zeitlichen Abständen Evakuierungsübungen durchzuführen. Dies erhöht im Notfall die Handlungssicherheit bei den Beschäftigten und deckt ggf. Mängel in der Sicherheitsorganisation auf.

In einem Sicherheitskonzept sollte folgendes verbindlich geregelt sein:

- Alarmplan und Alarmierungswege festlegen (Beachtung verschiedener potenzieller Notfälle und Gefahrensituationen),
- Bildung eines Krisenstabes (Zuständigkeiten, Aufgaben),
- Aufbau einer Informationskette für den betrieblichen Krisenstab,
- Planung von Räumen und Flächen für Notfälle,
- Erstellen von Listen mit internen Beauftragten und externen Ansprechpartnern,
- Regelungen zur Zusammenarbeit der betrieblichen und außerbetrieblichen Rettungskräfte,
- Verhaltensregeln für verschiedene Notfälle und
- eventuell vorbereitete Pressemitteilungen.

Die so erstellten Notfallpläne für die verschiedenen Szenarien sollten in einem Leitfaden / Ordner „Notfallmanagement“ zusammengefasst werden.

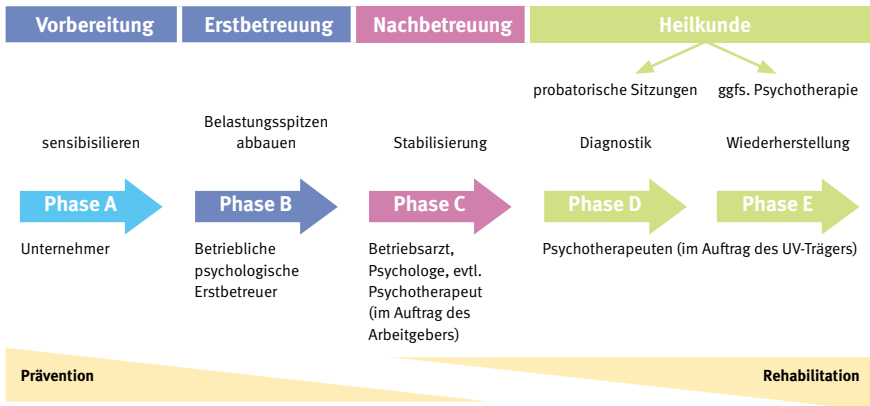
Sie dienen als Grundlage der jährlichen Unterweisung aller Beschäftigten und sind zusätzlich an geeigneten Orten im Betrieb auszuhängen bzw. auszulegen.

Im Anhang 5.5 sind die möglichen Notfall- und Bedrohungsarten nach dem „Aachener Modell“ strukturiert.

## 4.5 Nachsorgekonzepte für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen

Ein Übergriff am Arbeitsplatz hinterlässt bei den Betroffenen meist nicht nur körperliche Verletzungen – es können, wie bereits erwähnt, auch schwerwiegende psychische Auswirkungen entstehen. Unternehmen sollten auf Extrem- oder Notfallsituationen gut vorbereitet sein.

Ein betriebliches Notfallmanagement für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen muss daher Maßnahmen vor und nach einem Extremereignis berücksichtigen. Nachfolgend ist ein Nachsorgekonzept für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen dargestellt, welches verschiedene Phasen der Prävention und Betreuung beinhaltet.



Die im Vorfeld, **Phase A**, notwendigen technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen und Regelungen wurden im Abschnitt 3.5 „Betriebliche Voraussetzungen“ beschrieben.

Kommt es zu einem Extremereignis können die Betroffenen nicht nur körperlich, sondern auch psychisch geschädigt sein. Jedes Opfer reagiert während und nach der Situation individuell, mit mehr oder weniger gesundheitlichen Negativfolgen. Je früher und je besser das Erlebte von den Betroffenen psychisch bewusst ver-

arbeitet wird, um so geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass sich eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) entwickelt. Daher kommt der frühzeitigen Betreuung der Betroffenen, möglichst noch am Unfallort, eine bislang häufig unterschätzte Bedeutung zu.

Die psychologische Nachsorge nach einem akuten Ereignis lässt sich in vier Phasen unterteilen:

- **Phase B:** umfasst den Zeitraum der Akutintervention/Erstbetreuung vor Ort, unmittelbar nach dem traumatischen Ereignis (in der Regel innerhalb der ersten 24 Stunden),
- **Phase C:** betrifft die Nachbetreuung und Stabilisierung der Betroffenen durch Beauftragte des Arbeitgebers,
- **Phase D:** dient der Prävention möglicher Störungen und der Stabilisierung nach der Phase B und C (in der Regel im Rahmen von probatorischen Sitzungen),
- **Phase E:** Weiterbehandlung zur Heilung der psychischen Störungen.

Bei der psychologischen Erstbetreuung bzw. der psychosozialen Notfallversorgung, **Phase B**, muss den Betroffenen vermittelt werden, dass die Gefühle und Wahrnehmungen normale Reaktionen auf ein unnormales Ereignis sind. Diese Erstbetreuung vor Ort kann auch durch nichtprofessionelle Kräfte erfolgen. Bewährt hat sich dafür das Prinzip „Kollegen helfen Kollegen“, bei dem ausgebildete psychologische Erstbetreuer (Laien) mit den Betroffenen über das Ereignis reden, es gemeinsam versuchen zu verarbeiten und ggf. Angebote zur weiteren professionellen Betreuung unterbreiten.



Ein betrieblicher psychologischer Erstbetreuer übernimmt folgende Aufgaben:

1. Auffangen der Schockreaktion durch Anwesenheit und Beruhigung,
2. im weiteren Verlauf lenkend und gestaltend wirken, um weitere negative Folgen zu vermindern und Problemlösungen zu erleichtern,
3. Übergabe an das soziale Umfeld,
4. bei Bedarf Übergabe an fachspezifische Dienste, Unfallversicherungsträger, Betriebsärzte, Durchgangsarzte (D-Ärzte) oder betriebliche Netzwerke.

Für den psychologischen Erstbetreuer werden auch die Begriffe psychologische Ersthelfer bzw. psychologisch geschulte Erstbetreuer verwandt.

Danach sollte schnellstmöglich ein Beruhigungs- und Stabilisierungsprozess, **Phase C**, eingeleitet werden. Sofern im Unternehmen Beschäftigte in psychologischer Nachsorge bzw. psychosozialer Betreuung ausgebildet sind, sollten diese Personen zeitnah in die psychologische Erste Hilfe einbezogen werden. Außerdem stehen für die psychologische Nachbetreuung externe psychosoziale Dienste zur Verfügung.

In besonders schweren Fällen psychischer Beeinträchtigung oder bei lang andauernden Nachwirkungen der Extremsituation ist psychotherapeutische oder fachärztliche Hilfe für die Betroffenen, die meist im Rahmen von probatorischen Sitzungen, **Phase D**, bzw. von Psychotherapien, **Phase E**, erfolgen, notwendig. Nach berufsbedingten Krisensituationen sind dies Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung. Für eine mögliche Inanspruchnahme von Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherungsträger – ggf. auch zu einem späteren Zeitpunkt – ist eine Unfallanzeige eine unbedingte Voraussetzung.



## 4.6 Gefahrenbewusste Büroeinrichtung

Sicherheit gibt es nicht zum Nulltarif. Beschäftigte können durch einfache Vorsichtsmaßnahmen und durch ihr Verhalten selbst einen großen Beitrag für den Arbeits- und Gesundheitsschutz und die Sicherheit im Betrieb leisten. Einen Ansatzpunkt bietet die sichere und gefahrenbewusste Büroeinrichtung. Die Praxis zeigt, dass es oft viele kleine Einzelmaßnahmen sind, die das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten stärken können.

Im Alltag stehen bei den Beschäftigten die sicherheitstechnischen Anforderungen in einigen Fällen konträr zu den Aspekten, die sich unter dem Begriff „Wohlfühlen im Büro“ zusammenfassen lassen. Begehungen mit Experten, Unterweisungen und Gespräche von Führungskräften bieten gute Gelegenheiten, Beschäftigte hinsichtlich der Gefährdungen zu sensibilisieren, mit ihnen ins Gespräch zu kommen, über mögliche Bedenken und Ängste zu sprechen und verschiedene Lösungen zu diskutieren.

Dass besonders bei der gefahrenbewussten Büroeinrichtung viel Überzeugungsarbeit notwendig ist, zeigt der tägliche Arbeitsalltag – eine Überzeugungsarbeit, die sich allerdings auszahlt. Wenngleich ein aufmerksamer Gang durch das eigene Büro manche Gefahrenstellen zu Tage fördert, sind im Nachfolgenden einige Beispiele, Anregungen und Hinweise aufgeführt.

Oftmals ist den Beschäftigten nicht bewusst, dass sich Locher, Scheren, Tacker, Blumenvase, Bilder etc. als Wurfgeschosse für aufgebrachte oder aggressive Kunden eignen. Derartige Arbeitsmittel sollten aus dem Greifbereich der Besucher entfernt und am besten in den Schubladen der Bürocontainer aufbewahrt werden.

Fotos auf dem Schreibtisch von Familienangehörigen oder Freuden können Hinweise auf den familiären Hintergrund der Mitarbeiter geben. In Hinblick auf



**Sogenannte Freiformtische sind für die Kundenberatung weniger gut geeignet. Pflanzen, Vasen, Dosen etc. eignen sich als Wurfgeschosse und sind aus dem Greifraum der Kunden zu entfernen.**

mögliche Straftaten außerhalb der Arbeitsstätte (z. B. „Ich weiß, wo Deine Kinder zur Schule gehen“) sollten diese Fotos ebenfalls nicht auf dem Schreibtisch stehen.

Besucher sollten auf Stühlen gegenüber den Beschäftigten platziert werden, um möglichst im direkten Blickfeld zu sein. So können plötzliche, abrupte Bewegungen besser wahrgenommen und es kann schneller reagiert werden.

Dies steht oftmals im Gegensatz zu der Notwendigkeit bzw. dem Wunsch der Bürger, mit auf den Monitor blicken zu können. Daher nehmen in einer Beratungssituation die Kunden meist an der Stirnseite von Schreibtischen Platz. Um die notwendige Distanz zu wahren und den direkten Blickkontakt zu gewährleisten, sollten Bildschirme an Schwenkarmen befestigt werden, die ein freies Drehen einfach ermöglichen.

Eine professionelle Beratung erfordert eine räumliche Distanz zwischen Kunden und Beschäftigten. Daher empfiehlt es sich, Kunden und Klienten nicht direkt am Schreibtisch der Beschäftigten zu platzieren. Ein notwendiger Abstand lässt sich durch Anbauten am Schreibtisch einfach realisieren. Dies schafft erstens die nötige Distanz und ermöglicht außerdem Besuchern, ihre Unterlagen auszubreiten.

Abgerundete Freiformtische lassen Büros modern und optisch ansprechend erscheinen. Sie laden jedoch Besucher dazu ein, immer näher an den Beschäftigten heranzurücken und verringern somit die notwendige räumliche Distanz. Für Beratungsgespräche mit schwierigem Publikum sind eckige Tische besser geeignet, da hier ein „Herumrücken“ meist verhindert wird.



**Die zweite Fluchttür wurde an einer ungünstigen Stelle im Büro eingebaut. Bei Gefahr kann der Zugang zur Tür versperrt werden.**

Es ist stets darauf zu achten, dass „Fluchtwege“ auch Fluchtwege bleiben. Platz- oder individuelle Gestaltungsgründe dürfen keinesfalls die Ursache für zugestellte oder nicht erreichbare Flucht- und Rettungswege sein.

In diesem Zusammenhang sollte auch überprüft werden, ob die Anordnung von Schreibtisch und Bürostuhl ein schnelles Erreichen des Fluchtwegs ermöglicht.

## 5 Anhang



## 5.1 Grundsatzerklärung gegen Gewalt

### Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Unser Unternehmen \_\_\_\_\_ ist ein gewaltfreier Ort. Wir, die Geschäftsführung und alle Beschäftigten, weigern sich, Gewalt am Arbeitsplatz zu tolerieren.

Deshalb unternehmen wir gemeinsam alle geeigneten Maßnahmen, um das Auftreten von Gewaltvorfällen und Gefährdungen von Mitarbeitern, Kunden und allen anderen Personen in unserem Verantwortungsbereich zu vermeiden.

In unseren Räumlichkeiten gilt daher:

### **Null Toleranz bei Gewalt**

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter akzeptieren wir keinesfalls

- Jede Form körperlicher Gewalt
- Sachbeschädigungen
- Bedrohungen
- Mitbringen oder Zeigen von Waffen jeglicher Art
- Ausdruck von Gewaltfantasien
- Sexuelle Übergriffe oder verbale Belästigungen
- Stalking
- Mobbing

Werden durch diese Handlungen Straftaten verwirklicht, verpflichtet sich die Geschäftsführung zu einer konsequenten Ahndung. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erfahren eine professionelle Nachsorge.

Die Geschäftsführung und die Vorgesetzten sind für die Umsetzung der Grundsatz-erklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz verantwortlich. Die Mitwirkung der Beschäftigten soll bestärkt und gefördert werden.

---

Ort, Datum, Unterschriften Geschäftsführung und Personalvertretung

## 5.2 Glossar Straftatbestände

### 5.2.1 Strafanzeige

Durch eine Strafanzeige wird den Strafverfolgungsbehörden (Polizei und Staatsanwaltschaft) eine Straftat angezeigt. Diese Meldung ist nicht an eine bestimmte Form gebunden. Allerdings ist es sinnvoll, die Anzeige bei der Polizei zu erstatten oder damit keine Daten vergessen werden, ein einheitliches Formblatt zu nutzen. Durch Polizei und Staatsanwaltschaft wird daraufhin ein Ermittlungsverfahren gegen die angezeigte Person (oder ggfs. gegen „Unbekannt“) eingeleitet. Eine Rücknahme der einmal erstatteten Strafanzeige ist nicht mehr möglich<sup>1</sup>. Polizei und Staatsanwaltschaft sind verpflichtet – auch ohne Vorliegen einer schriftlichen Anzeige – alle strafrechtlich relevanten Sachverhalte zu verfolgen, wenn sie einmal Kenntnis erhalten haben.

### 5.2.2 Strafantrag

Nicht alle Straftaten werden von „Amts wegen“ verfolgt. Neben den so genannten Officialdelikten (Delikte, die immer verfolgt werden) gibt es einen Bereich von geringeren Straftaten, die nur auf Antrag des Geschädigten verfolgt werden. Hierzu zählen

- Beleidigung (§§ 185, 194 StGB)
- (einfacher) Hausfriedensbruch (§ 123 StGB)
- Verletzung des Briefgeheimnisses (§§ 202, 205 StGB)

Bei den Antragsdelikten gibt es allerdings einige Ausnahmen. Es handelt sich hierbei um Delikte, die auch ohne ausdrücklichen Strafantrag des Geschädigten verfolgt werden können, wenn die Staatsanwaltschaft ein besonderes öffentliches Interesse an der Strafverfolgung feststellt. Dazu zählen

- (einfache) Körperverletzung (§§ 223, 230 StGB)
- fahrlässige Körperverletzung (§§ 229, 230 StGB)
- (einfache) Sachbeschädigung (§ 303, 303c StGB)
- Diebstahl geringwertiger Sachen (§ 248a StGB)
- Leistungerschleichung (§§ 265a, 248a StGB)

Der Strafantrag muss innerhalb einer Frist von drei Monaten gestellt werden (§

<sup>1</sup> siehe hierzu die Ausführungen zum Strafantrag

77b StGB) und kann zurückgenommen werden (§ 77d StGB).

Antragsberechtigt ist in erster Linie das Opfer der Straftat, u.U. aber auch dessen gesetzlicher Vertreter bzw. Dienstvorgesetzter. D.h. nur bei den ersten drei genannten Antragsdelikten (Beleidigung, Hausfriedensbruch und Verletzung des Briefgeheimnisses) hat es also das Opfer, – nicht der Anzeigenerstatter – in der Hand, ob es zur Strafverfolgung kommt.

### **5.2.3 Hausfriedensbruch § 123 StGB**

Die Vorschrift schützt das Hausrecht. Der Hausrechtsinhaber darf bestimmen, wer sich in seinen Räumlichkeiten aufhalten darf und wer nicht. Das Hausrecht dient dazu, Störungen durch Außenstehende abzuwehren.

Geschützte Örtlichkeiten sind u.a. die Wohnung, die Geschäftsräume, sowie Räume, welche zum öffentlichen Dienst bestimmt sind. Ein Raum ist zum öffentlichen Dienst bestimmt, wenn in ihm öffentlich-rechtliche Geschäfte erledigt werden, die zumindest mittelbar im öffentlichen Interesse liegen.

Das Hausverbot muss ausdrücklich erklärt werden und der unbefugte Verweilende muss klar erkennen können, dass er die Örtlichkeit nicht betreten darf bzw. sich zu entfernen hat. Es empfiehlt sich, das Hausverbot schriftlich zu erteilen.

Die Tathandlung besteht im widerrechtlichen Eindringen oder im unbefugten Verweilen auf Aufforderung des Berechtigten.

### **5.2.4 Sachbeschädigung § 303 StGB**

Die Strafbestimmung schützt das Eigentum gegen unbefugte Beschädigungen durch andere. Man unterscheidet zwischen Beschädigen und Zerstören einer Sache. Eine Beschädigung liegt vor, wenn durch die Tat die Brauchbarkeit der Sache nachhaltig beeinträchtigt wird. Zudem darf die Beseitigung der Beschädigung, um die Sache wieder gebrauchen zu können, nicht nur geringfügigen Aufwand erfordern. Eine Zerstörung hingegen liegt vor, wenn die Gebrauchsfähigkeit der Sache völlig aufgehoben ist. Die Tat muss vorsätzlich (absichtlich) begangen werden. Die fahrlässige Sachbeschädigung ist straflos.

Kosten für die Instandsetzung können von Geschädigten bis zu dreißig Jahre lang geltend gemacht werden.

### **5.2.5 Beleidigung § 185 StGB**

Beleidigung ist ein rechtswidriger Angriff auf die Ehre eines anderen durch vorsätzliche Kundgabe der Missachtung oder Nichtachtung. Die Kundgabe ist eine Äußerung und kann wörtlich, schriftlich, bildlich, oder durch schlüssiges Handeln erfolgen. (z. B. Blödmann, Zeigen des „Mittelfingers“ ...)

In manchen Fällen, können sexualbezogene Handlungen (begrabschen, anfassen) auch eine Beleidigung darstellen. Dies liegt möglicherweise vor, wenn der Täter durch sein Verhalten zum Ausdruck bringt, das Opfer habe einen Mangel, der dessen Ehre mindere.

Ehrenrührige Tatsachenbehauptungen können auch eine Beleidigung darstellen („Sie haben mich bestohlen“). Die Behauptung solcher Tatsachen gegenüber Dritten („Er hat gestohlen“) fällt nicht unter den Tatbestand der Beleidigung, sondern wird als üble Nachrede oder Verleumdung bestraft, sofern die Tatsachenbehauptung nicht bewiesen werden kann oder wider besseres Wissen aufgestellt wird.

Ob eine Ehrverletzung vorliegt, muss ggf. durch Auslegung und unter Berücksichtigung der Umstände ermittelt werden.

Die Beleidigung muss vorsätzlich begangen worden sein, eine fahrlässige Beleidigung ist nicht unter Strafe gestellt.

### **5.2.6 Verleumdung § 187 StGB**

Eine Äußerung, die geeignet ist jemanden in der öffentlichen Meinung herabzuwürdigen oder zu diskreditieren, stellt eine Verleumdung dar, wenn die behauptete Tatsache unwahr ist.

Der Täter muss in sicherer Kenntnis der Unwahrheit handeln. Wenn der Beweis, dass der Täter wider besseres Wissen gehandelt hat, nicht erbracht werden kann, kommt nur eine Bestrafung wegen übler Nachrede (§ 186 StGB) in Betracht.

### **5.2.7 Körperverletzung § 223 StGB**

Es werden zwei Formen der vorsätzlichen Körperverletzungen, die sich häufig überschneiden, unterschieden. Diese Formen sind die körperliche Misshandlung und die Gesundheitsschädigung.

Wenn durch die Tat das Wohlbefinden oder die körperliche Unversehrtheit beeinträchtigt wird, liegt eine körperliche Misshandlung vor. Das Zufügen eines Schmerzes ist nicht unbedingt notwendig, ausreichend ist z. B. die Erregung von Ekel durch Anspucken. Ausschlaggebend ist nur, dass das körperliche Wohlbefin-



den nicht unerheblich beeinträchtigt wird. Das gleiche gilt für einen Angriff auf die körperliche Unversehrtheit. Auch hier muss der entstandene Schaden nicht ganz unerheblich sein. Ein blauer Fleck durch festes Zufassen oder ein oberflächlicher Kratzer reicht möglicherweise nicht aus.

Eine Gesundheitsschädigung ist das Hervorrufen oder Steigern eines, wenn auch vorübergehenden, krankhaften Zustandes.

Dies ist möglicherweise gegeben, wenn das Opfer eines Überfalls mehrere Wochen krankgeschrieben wird, nachdem es mit scheinbar geladener Waffe bedroht wurde (psychisch starke Beeinträchtigung).

### **5.2.8 Gefährliche Körperverletzung § 224a StGB**

Wird die Körperverletzung mittels Gift, einer Waffe (Messer, Schlagstock...) oder Werkzeugs (Bürolampe, Stockschirm, Tacker...) oder durch einen hinterlistigen Überfall begangen, liegt u.U. eine gefährliche Körperverletzung vor.

Bei dieser Tat ist bereits der Versuch strafbar, die Strafandrohung ist wesentlich höher.

### **5.2.9 Nötigung § 240 StGB**

Nötigen bedeutet, dem anderen ein von ihm nicht gewolltes Verhalten aufzuzwingen. Das durch den Straftatbestand geschützte Rechtsgut ist die Freiheit der Willensentschließung und Willensbetätigung.

Die Nötigung kann mittels Gewalt oder durch die Androhung eines empfindlichen Übels erfolgen.

Gewalt ist jeder Angriff, der vom Opfer als körperliche Zwangswirkung empfunden wird.

Der Gewaltbegriff der Nötigung erfasst auch Gewalt gegen Sachen, sofern diese sich physisch mittelbar auf die Person des Genötigten auswirkt.

Die Androhung eines empfindlichen Übels ist gegeben, wenn der Genötigte durch die Drohung in eine erhebliche Zwangssituation versetzt wird. (... Ich weiß wo Du wohnst, pass zukünftig auf Deine Kinder auf!...)

Absicht des Täters ist, den Genötigten zu einer ungewollten Handlung zu zwingen. Auch bei diesem Delikt ist bereits der Versuch strafbar.

### **5.2.10 Bedrohung § 241 StGB**

Im Gegensatz zur Nötigung wird bei diesem Delikt dem Opfer oder einem Angehö-

rigen mit einer schwerwiegenden Tat gedroht. Bei dieser Tat muss es sich um ein Verbrechen im juristischen Sinn (§ 12 StGB), also einer schweren Straftat handeln. Hier kommen insbesondere Delikte wie schwere Körperverletzungen, Tötungsdelikte, gravierende Sexualdelikte oder Raubüberfälle in Betracht.

Es kommt nicht darauf an, dass der Täter eine Verhaltensänderung beim Opfer erzwingen will, die bloße (ernstgemeinte) Drohung und die dadurch verursachte Angst beim Opfer reichen aus.

#### **5.2.11 Unterlassene Hilfeleistung § 323c StGB**

Bei Unglücksfällen, gemeiner Gefahr oder Not ist jeder Mensch verpflichtet, Hilfe zu leisten. Allerdings muss die Hilfeleistung für den „Helfer“ nach den Umständen zumutbar sein.

Ob sie es im Einzelfall ist, bestimmt sich nach dem Grad der Gefährdung des Verunglückten und der Beziehung des Helfers zum Unfallgeschehen, aber auch nach dessen individuellen Eigenschaften, den Hilfsmitteln und Fähigkeiten.

Nicht zumutbar ist die Hilfeleistung, wenn sie nur unter erheblicher eigener Gefahr (z. B. Hilfeleistung bei einem Übergriff auf einen Kollegen) oder Verletzung anderer wichtiger Pflichten möglich sein würde.

#### **5.2.12 Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten § 126 StGB**

Wer mit einer gravierenden Straftat wie z. B. einer Bombendrohung, einer Amoktat, einem Tötungsdelikt oder schweren Körperverletzung in einer Weise droht, die geeignet ist, den öffentlichen Frieden zu stören, wird mit Freiheitsstrafe bestraft.

Wer wider besseren Wissens vortäuscht, eine solche Tat stünde bevor, wird ebenfalls bestraft.

## 5.3 Fragebogen FoBiK

Eine realistische Gefahrenbewertung ist eine unabdingbare Grundlage für die Entwicklung von praxisorientierten Maßnahmen und Verhaltensempfehlungen im Sinne einer effektiven Gewaltprävention.

Der folgende Fragebogen „**FoBiK**“ (Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr) bezieht sich auf mögliche Belastungen durch kritische Situationen im Kundenverkehr.

Mit Hilfe dieses Fragebogens können Unternehmen ihre Situation selbst einschätzen und somit Anhaltspunkte für eine Gefahrenbewertung gewinnen. Durch die ermittelten Werte lässt sich retrospektiv feststellen, welches Gefahrenpotenzial der betrachtete Arbeitsplatz oder die Tätigkeit birgt.

Es ist allerdings zu beachten, dass für eine realistische Gefahrenbewertung neben der statistischen Wahrscheinlichkeit auch die theoretische Möglichkeit einer Tat zu berücksichtigen ist.

Der Fragebogen FoBiK berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien, deren Häufigkeit und ordnet sie in der Auswertung farblich den einzelnen Gefährdungsstufen des „Aachener Modells“ zu.

Als Grundsatz für die Auswertung des Fragebogens gilt:

**Die höchste ermittelte Gefahrenstufe (auch bei einmaligem Ankreuzen) ist für den betrachteten Bereich/Tätigkeit gegeben.**

Stufe 0	normale bzw. kontroverse Gesprächssituation
Stufe 1	Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung
Stufe 2	Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung/Nötigung
Stufe 3	Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

Um ein möglichst realistisches und unbeeinflusstes Spiegelbild der wahrgenommenen Gefährdungssituation ermitteln zu können, wird die Verwendung des nicht farblich markierten Fragebogens empfohlen.

Ein Muster ist nachfolgend abgedruckt:

Beispiel:

---

Wie häufig kommt es vor, dass Kunden...      3 mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen

---

Tragen Sie bitte die Häufigkeit pro Zeitraum ein.

---

1. **Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?**      mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen

Unangepasstes Sozialverhalten, ggf. verbale Aggression

---

2. **Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern, mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?**      mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen

z. B. sich weigern, den Anweisungen eines Beschäftigten Folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern

---

- 
- 3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern, ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.
- 
- 4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten
- Straftatbestand u.U. üble Nachrede*
- 
- 5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten
- Straftatbestand u.U. Verleumdung*
-

---

**6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren?**      mal pro    Tag    Woche    Monat    Jahr    noch nicht vorgekommen

z. B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen etc.

*Straftatbestand Sachbeschädigung*

---

**7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?**      mal pro    Tag    Woche    Monat    Jahr    noch nicht vorgekommen

z. B. Schreibtisch abräumen, Telefon/Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen

*Straftatbestand Sachbeschädigung*

---

**8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?**      mal pro    Tag    Woche    Monat    Jahr    noch nicht vorgekommen

z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft

*Straftatbestand Beleidigung*

---

- 
- 9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen
- Straftatbestand Nötigung*
- 
- 10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, übler Nachrede, anonymen Briefe
- Straftatbestand Nötigung*
- 
- 11. Wie häufig kommt es vor, dass Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?** mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen
- Straftatbestand u.U. Beleidigung*
-

- 
- 12. Wie häufig kommt es vor, dass Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden?**
- mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po
- Straftatbestand Beleidigung (sexuelle Belästigung)*
- 
- 13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?**
- mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. spucken, schubsen, schlagen, treten
- Straftatbestand Körperverletzung und ggf. Nötigung*
- 
- 14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?**
- mal pro  Tag  Woche  Monat  Jahr  noch nicht vorgekommen
- z. B. mit Brandanschlag, Geiselnahme oder Mord drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen
- Straftatbestand Nötigung/Bedrohung*
-



- 
- 15. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?**      mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen
- z. B. mit Gegenständen werfen, durch Schlag-, Schusswaffen, Messer, Beil, Spritzen oder ätzenden Flüssigkeiten angreifen
- Straftatbestand gefährliche Körperverletzung, Bedrohung/Nötigung*
- 
- 16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?**      mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen
- z. B. mit einem erheblichen Schaden drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen
- Straftatbestand Nötigung/Bedrohung*
- 
- 17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen, einen Mitarbeiter (ggf. mit Waffen) zu verletzen?**      mal pro  Tag     Woche     Monat     Jahr     noch nicht vorgekommen
- Straftatbestand Nötigung/gefährliche Körperverletzung*
-

Zur schnellen Einordnung und Auswertung kann der farbig hinterlegte Fragebogen genutzt werden!

<p><b>1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?</b> Unangepasstes Sozialverhalten, ggfs. verbale Aggression</p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?</b> z. B. sich weigern, den Anweisungen eines Beschäftigten folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern</p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern, ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern?</b> z. B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren</p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen

<p><b>4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert?</b></p> <p>z. B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten</p> <p><i>Straftatbestand u.U. üble Nachrede</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr  <input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten?</b></p> <p>z. B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten</p> <p><i>Straftatbestand u.U. Verleumdung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr  <input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren?</b></p> <p>z. B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen etc.</p> <p><i>Straftatbestand Sachbeschädigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr  <input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen

<p><b>7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?</b></p> <p>z. B. Schreibtisch abräumen, Telefon/Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen</p> <p><i>Straftatbestand Sachbeschädigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?</b></p> <p>z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft</p> <p><i>Straftatbestand Beleidigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat	<input checked="" type="checkbox"/> Jahr <input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?</b></p> <p>um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr <input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?</b></p> <p>z. B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, üble Nachrede, anonyme Briefe</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen

<p><b>11. Wie häufig kommt es vor, dass Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</b></p> <p>z. B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen</p> <p><i>Straftatbestand u.U. Beleidigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>12. Wie häufig kommt es vor, dass Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden?</b></p> <p>z. B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po</p> <p><i>Straftatbestand Beleidigung (sexuelle Belästigung)</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
<p><b>13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?</b></p> <p>z. B. spucken, schubsen, schlagen, treten</p> <p><i>Straftatbestand Körperverletzung und ggf. Nötigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen

<p><b>14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?</b></p> <p>z. B. mit Brandanschlag, Geiselnahme oder Mord drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung/Bedrohung</i></p>	<p>mal pro</p> <p><input type="checkbox"/> Tag   <input type="checkbox"/> Woche   <input type="checkbox"/> Monat   <input type="checkbox"/> Jahr</p>	<p><input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen</p>
<p><b>15. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?</b></p> <p>z. B. mit Gegenständen werfen, durch Schlag-, Schusswaffen, Messer, Beil, Spritzen oder ätzenden Flüssigkeiten angreifen</p> <p><i>Straftatbestand gefährliche Körperverletzung, Bedrohung/Nötigung</i></p>	<p>mal pro</p> <p><input type="checkbox"/> Tag   <input type="checkbox"/> Woche   <input type="checkbox"/> Monat   <input type="checkbox"/> Jahr</p>	<p><input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen</p>
<p><b>16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen, einen Mitarbeiter zu bedrohen?</b></p> <p>z. B. mit einem erheblichen Schaden drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung/Bedrohung</i></p>	<p>mal pro</p> <p><input type="checkbox"/> Tag   <input type="checkbox"/> Woche   <input type="checkbox"/> Monat   <input type="checkbox"/> Jahr</p>	<p><input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen</p>

---

<b>17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen, einen Mitarbeiter (ggfs. mit Waffen) zu verletzen?</b>  <i>Straftatbestand Nötigung/ gefährliche Körperverletzung</i>	mal pro <input type="checkbox"/> Tag <input type="checkbox"/> Woche <input type="checkbox"/> Monat <input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
---	--	---

---

## 5.4 Notfallordner

Ein Notfallordner sollte verschiedene Gefährdungen, Not- und Zwischenfälle berücksichtigen. Im Folgenden sind für Arbeitsplätze mit Publikumsverkehr die wesentlichen betrieblichen Notfälle und Gefährdungsstufen dargestellt.

Notfälle nach dem Aachener Modell

<b>Gefährdungsstufe</b>	<b>Notfall/Gefährdung</b>
<b>Gefährdungsstufe 0</b> Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation	1. Kontroverse Gesprächssituation
<b>Gefährdungsstufe 1</b> Unangepasstes Sozialverhalten verbale Aggression Sachbeschädigung	2. Unangepasstes Sozialverhalten (distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, grundsätzliche Verweigerung etwas auszuführen)
	3. Beleidigung von Beschäftigten
	4. Üble Nachrede, Verleumdung
	5. Sachbeschädigung/Randale
	6. Selbsttötungsgedanken/-äußerungen von Kunden
<b>Gefährdungsstufe 2</b> Körperliche Gewalt eindeutige Bedrohung/ Nötigung	7. Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen
	8. Erpressung
	9. Morddrohung (Bedrohung)
	10. Schwere Sachbeschädigung
	11. Amokdrohung
	12. Waffenbesitz
	13. Sexuelle Übergriffe



<b>Gefährdungsstufe</b>	<b>Notfall/Gefährdung</b>
<b>Gefährdungsstufe 3</b> Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Geiselnahme/Überfall	14. Übergriffe mit Waffen und Werkzeugen, Schusswaffengebrauch
	15. Drohung mit Sprengsätzen
	16. Geiselnahme
	17. Überfall
	18. Amoklauf

Weitere betriebliche Notfälle sind zu berücksichtigen:

<b>Gefährdungsstufe</b>	<b>Notfall/Gefährdung</b>
<b>Zwischenfall</b>	19. Kurzzeitiger Stromausfall
	20. Diebstahl
	21. Körperlicher Zusammenbruch von Kunden
	22. Leichte Verletzungen von Beschäftigten (Arbeits- und Wegeunfall)
<b>Notfall</b>	23. Brandfall
	24. Unwetter/Sturm/Naturkatastrophen
	25. Sabotage
	26. Verletzung von Beschäftigten (Arbeits- und Wegeunfall)
<b>Extremereignis</b>	27. Anschlag (biologisch/chemisch)
	28. Brandanschlag
	29. Suizid eines Kunden

Der Notfallordner sollte weitere wichtige Informationen beinhalten:

- 1 Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- 2 Notfallpläne und innerbetriebliche Meldewege
- 3 Räumungsplan/Flucht- und Rettungspläne/Sammelplätze
- 4 Wichtige Telefonnummern (intern/extern)
- 5 Liste der medizinischen und psychologischen Erstbetreuer
- 6 Betriebliches Nachsorgekonzept und Ansprechpartner
- 7 Beschreibung Arbeitsunfall/Unfallanzeige
- 8 Formblatt zu Strafanzeigen
- 9 Zusammenarbeit mit der Pressestelle/Medien und Öffentlichkeit

Im Notfallordner sollten die aufgeführten Gefährdungen/Notfälle nach einem einheitlichen Aufbau beschrieben werden. Beispielhaft hierfür ist der Notfallplan „Körperverletzungen“ abgebildet.

## Gefährdungsstufe 2 Körperverletzung

<b>1</b>	<p><b>Sofortreaktion</b></p> <p><b>Alarm Stufe „2“ über Taster auslösen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polizei (☎ 110)</li> <li>• Sicherheitsdienst (☎ XXX interne Nummer)</li> <li>• Notarzt/Rettungsdienst (☎ 112)</li> </ul> <p>Inhalt der Meldungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer meldet?</li> <li>• Was ist passiert?</li> <li>• Wo ist etwas passiert?</li> <li>• Wie viele Personen sind betroffen/verletzt?</li> <li>• Warten auf Rückfragen</li> </ul>
<b>2</b>	<p><b>Verhaltens-empfehlung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Gefahr bringende Gegenwehr oder Provokation</li> <li>• nicht den Helden oder die Heldin spielen, keine Selbstgefährdung Gefahrenbereich verlassen, um sich in Sicherheit zu bringen (nur wenn die Situation dadurch nicht noch gefährlicher wird)</li> <li>• Ruhe bewahren, nicht in Panik ausbrechen</li> <li>• Täterbeschreibung und Tatablauf merken (Informationsweitergabe an Polizei sicherstellen)</li> </ul>

<h1>3</h1>	<b>Erste Hilfe Opferhilfe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erste Hilfe leisten (Liste der Ersthelfer)</li> <li>• Rettungsdienst einweisen</li> <li>• Personen zur Beruhigung und Betreuung des Opfers abstellen (Medizinische und psychologische Ersthelfer)</li> <li>• Begleiter für den Transport zum Krankenhaus bzw. Arzt bestimmen (nächstes Krankenhaus, Durchgangsarzt)</li> </ul>
<h1>4</h1>	<b>Dokumentation/ Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorfall intern dokumentieren (Formblatt nutzen)</li> <li>• interne Informationskette in Gang setzen (Geschäftsführung, Vorgesetzte informieren)</li> <li>• Strafanzeige erstatten (Formblatt nutzen, Sachverhaltsschilderung von Zeugen/Opfern, Strafantrag stellen)</li> <li>• Unfallanzeige erstellen (Formblatt nutzen)</li> </ul>
<h1>5</h1>	<b>Nachsorge/ Aufarbeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• psychologische Erstbetreuung anbieten (psychologische Erstbetreuer, soziale Ansprechpartner)</li> <li>• Information der Belegschaft</li> <li>• ggf. Information der Presse (Geschäftsführung, Pressestelle, Öffentlichkeitsarbeit)</li> <li>• Information der Netzwerkpartner (z. B. Opferschutzbeauftragte der Polizei, Weißer Ring)</li> <li>• Vorfall analysieren, ggf. Hausverbot aussprechen und ggfs. Maßnahmen anpassen</li> </ul>

## 6

**Ergänzende  
Hinweise****§ 32 Notwehr**

Abs.1 Wer eine Tat begeht, die durch Notwehr geboten ist, handelt nicht rechtswidrig.

Abs.2 Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden.

**§ 323 Unterlassene Hilfeleistung**

Wer bei Unglücksfällen oder gemeiner Gefahr oder Not nicht Hilfe leistet, obwohl dies erforderlich und ihm den Umständen nach zuzumuten, insbesondere ohne erhebliche eigene Gefahr und ohne Verletzung anderer wichtiger Pflichten möglich ist, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.

Wird jemand von einem anderen Menschen angegriffen, darf er solche Verteidigungshandlungen vornehmen, die zur Abwehr des Angriffs erforderlich sind.

Ebenso dürfen auch Handlungen vorgenommen werden, um angegriffenen Kollegen zu helfen.

Eine Verpflichtung zur Hilfeleistung besteht nur, wenn sie den Helfenden zumutbar ist. Keinesfalls muss Hilfe geleistet werden, wenn dadurch die Gefahr besteht, selbst Schaden zu nehmen oder höherwertige Pflichten bestehen.

## 5.5 Formulare

Dienststelle / Einrichtung
----------------------------

Aktenzeichen		
Sachbearbeitung durch (Name)		
Sachbearbeitung Telefon	Nebenstelle	Fax

# Strafanzeige

Straftat(en)/Verletztes Bestimmung(en)	Versuch
Tatzeit am/Tatzeitraum von (Wochentag, Datum, Uhrzeit) bis (Wochentag, Datum, Uhrzeit)	
Tatort (PLZ, Ort, Gemeinde, Kreis, Straße/Platz, Hausnummer, Stockwerk, AG-Bezirk)	
Tatörtlichkeit	
Ergänzende Beschreibung zum Tatort/zur Tatörtlichkeit	
Beweismittel (auch Spuren, Asservate)	
Erlangtes Gut	
Schadenssumme erlangtes Gut €	Sachschaden €

## tatverdächtig ist

Name	Akademische Grade/Titel	
Geburtsname	Vorname(n)	
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort/-kreis/-staat
Familienstand	Ausgeübter Beruf	Staatsangehörigkeit(en)
Anschrift		
Telefonische (z. B. privat, geschäftlich, mobil) und sonstige (z. B. per E-Mail) Erreichbarkeit		

Beide Elternteile/Personensorgberechtigte(r), Vormund, Betreuer(in) – soweit Angaben erforderlich - mit Anschrift und Erreichbarkeiten

## Anzeigenerstatterin/Anzeigenerstatter

Name			
Geburtsname		Vorname(n)	
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort/-kreis/-staat	
Familienstand	Ausgeübter Beruf *	Staatsangehörigkeit(en) *	
Anschrift			
Telefonische Erreichbarkeit (dienstl. ggf. E-Mail)			

**Antrag nach § 406 d Abs. 1 StPO (Mitteilung über den Ausgang des Verfahrens) gestellt**

**Ich stelle Strafantrag**  **Ich stelle keinen Strafantrag**

## Geschädigte/Geschädigter ist

Name				Akademischer Grade/Titel	
Geburtsname		Vorname(n)			
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort/-kreis/-staat			
Familienstand	Ausgeübter Beruf	Staatsangehörigkeit(en)			
Anschrift					
Telefonische Erreichbarkeit (dienstl. ggf. E-Mail)					

Verletzungen	
Beschädigungen	
erlangtes Gut	
Schadenssumme erlangtes Gut €	Sachschaden €
Gesamtschaden €	

**Antrag nach § 406 d Abs. 1 StPO (Mittellung über den Ausgang des Verfahrens) gestellt.**

**Ich stelle Strafantrag**       **Ich stelle keinen Strafantrag**

**Zeuge/Zeugin ist**

Name			Akademische Grade/Titel
Geburtsname			Vorname(n)
Geschlecht	Geburtsdatum	Geburtsort/-kreis/-staat	
Familienstand	Ausgeübter Beruf	Staatsangehörigkeit(en)	
Anschrift			
Telefonische Erreichbarkeit (dienstl. ggf. E-Mail)			

**Sachverhalt:**

Ort

Datum

(Unterschrift des Anzeigenerstatters)



## Antrag auf Erlass einer einstweiligen Verfügung

Ich beantrage – wegen der Dringlichkeit ohne vorherige mündliche Verhandlung – den Erlass einer einstweiligen Verfügung folgenden Inhalts:

1. Dem Antragsgegner wird untersagt den Antragsteller/Mitarbeiter der ARGE zu bedrohen, zu beleidigen, zu belästigen, zu verletzen oder sonst körperlich zu misshandeln.
2. Dem Antragsgegner wird für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die in der Ziffern 1 ausgesprochenen Gebote/Verbote ein Ordnungsgeld bis zu 250.000,00 EUR und für den Fall, dass dieses nicht beigetrieben werden kann, Ordnungshaft oder (sofortige) Ordnungshaft bis zu 6 Monaten angedroht.
3. Der Antragsgegner trägt die Kosten des Verfahrens.

### Gründe

Der Antragsgegner ist Empfänger von Leistungen nach dem Sozialgesetzbuch II. In diesem Zusammenhang sind seitens des Antragsgegners regelmäßige Vorsprachen bzw. Beratungsgespräche zur Klärung der Anspruchsvoraussetzungen sowie zu seiner Integration in den Arbeitsmarkt erforderlich.

In der Vergangenheit hat der Antragsgegner den Antragsteller wiederholt bedroht und beleidigt (oder verletzt). Diesbezüglich kam es zu folgenden Übergriffen, die zur Anzeige gebracht worden sind.

### Aufzählung/Darstellung der Übergriffe ggf. Aktenzeichen der Staatsanwaltschaft

Ein Hausverbot wurde nicht ausgesprochen, weil der Antragsgegner sich so den erforderlichen Vorsprachen bzw. Beratungsgesprächen entziehen könnte und er damit begünstigt würde.

Der Erlass einer einstweiligen Verfügung ist dringend geboten, da weitere Beleidigungen und Bedrohungen bzw. Verletzungen durch den Antragsgegner zu befürchten sind.

Die vorstehenden Handlungen des Antragsgegners zum Nachteil des Antragstellers können von den nachfolgenden Zeugen, zu laden über die ARGE \_\_\_\_\_ bezeugt werden.

**oder**

Die vorstehenden Angaben versichere ich an Eides statt, nachdem ich über die Bedeutung und über die strafrechtlichen Folgen einer vorsätzlich oder fahrlässig falsch abgegebenen eidesstattlichen Versicherung belehrt worden bin.

# UNFALLANZEIGE

**1** Name und Anschrift des Unternehmens

**2** Unternehmensnummer des Unfallversicherungsträgers

**3** Empfänger

**4** Name, Vorname des Versicherten

**5** Geburtsdatum Tag Monat Jahr

**6** Straße, Hausnummer

Postleitzahl

Ort

**7** Geschlecht

männlich  weiblich

**8** Staatsangehörigkeit

**9** Leiharbeitnehmer

ja  nein

**10** Auszubildender

ja  nein

**11** Ist der Versicherte

Unternehmer  Ehegatte des Unternehmers  mit dem Unternehmer verwandt  Gesellschafter/Geschäftsführer

**12** Anspruch auf Entgeltfortzahlung besteht für  Wochen

**13** Krankenkasse des Versicherten (Name, PLZ, Ort)

**14** Tödlicher Unfall?

ja  nein

**15** Unfallzeitpunkt

Tag Monat Jahr Stunde Minute

**16** Unfallort (genaue Orts- und Straßenangabe mit PLZ)

**17** Ausführliche Schilderung des Unfallherganges (Verlauf, Bezeichnung des Betriebsteils, ggf. Beteiligung von Maschinen, Anlagen, Gefahrstoffen)

Die Angaben beruhen auf der Schilderung <input type="checkbox"/> des Versicherten <input type="checkbox"/> anderer Personen													
<b>18</b> Verletzte Körperteile	<b>19</b> Art der Verletzung												
<b>20</b> Wer hat von dem Unfall zuerst Kenntnis genommen? (Name, Anschrift des Zeugen)	War diese Person Augenzeuge? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein												
<b>21</b> Name und Anschrift des erstbehandelnden Arztes/Krankenhauses	<b>22</b> Beginn und Ende der Arbeitszeit des Versicherten <table border="1"> <tr> <td>Beginn</td> <td>Stunde</td> <td>Minute</td> <td>Ende</td> <td>Stunde</td> <td>Minute</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	Beginn	Stunde	Minute	Ende	Stunde	Minute	.....	.....	.....	.....	.....	.....
Beginn	Stunde	Minute	Ende	Stunde	Minute								
.....	.....	.....	.....	.....	.....								
<b>23</b> Zum Unfallzeitpunkt beschäftigt/tätig als	<b>24</b> Seit wann bei dieser Tätigkeit? <table border="1"> <tr> <td>Monat</td> <td>Jahr</td> </tr> <tr> <td>.....</td> <td>.....</td> </tr> </table>	Monat	Jahr	.....	.....								
Monat	Jahr												
.....	.....												
<b>25</b> In welchem Teil des Unternehmens ist der Versicherte ständig tätig?													
<b>26</b> Hat der Versicherte die Arbeit eingestellt?	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> sofort <input type="checkbox"/> später, am Tag Monat Stunde												
<b>27</b> Hat der Versicherte die Arbeit wieder aufgenommen?	<input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja, am Tag Monat Jahr												
<b>28</b> Datum	Unternehmer/Bevollmächtigter Betriebsrat (Personalrat) Telefon-Nr. für Rückfragen (Ansprechpartner)												





# Impressum

## Herausgeber

Unfallkasse NRW  
Moskauer Straße 18  
40227 Düsseldorf  
Telefon 0211 9024-0  
Telefax 0211 9024-1355  
E-Mail [info@unfallkasse-nrw.de](mailto:info@unfallkasse-nrw.de)  
Internet [www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)

## Autorinnen und Autoren

Katrin Päßler, Ulrich Trommer

## Redaktion

Thomas Picht

## Gestaltung

Gathmann Michaelis und Freunde, Essen

## Druck

Druck und Design, Gronau

## 4. Auflage November 2021

1.500

## Bildnachweis

©istockphoto.de / sdominick / emyerson / JacquesKloppers / Viorika / Maica /  
naphtalina / killerb10 / endopack / denisenko / yenwen / tavor / MarcusPhoto1 / Cimmerian /  
nicolas\_ / matejmm / Coica / chris-fra  
©fotolia.com / Dot Com / Otmar Smit / Nordi133  
©Dreamstime.com / Luminis

## Bestellnummer

PIN 37



## Unfallkasse NRW

Moskauer Straße 18  
40227 Düsseldorf  
Telefon 0211 9024-0  
[www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de)