

Übersicht über Erscheinungsformen von Gewalt und mögliche Maßnahmen im Sinne des Aachener Modells

Stufe	Erscheinungsform	Tätigkeit vorbereiten	Tätigkeit durchführen	Tätigkeit nachbereiten
0	• Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation	• Grundsatzerklärung gegen Gewalt • Gefahrenbewusstsein schaffen • regelmäßige Unterweisung • Qualitätssicherung • Standards zur Gesprächsführung, zum Beispiel mit Kundinnen und Kunden, einführen • Kommunikations- und interkulturelle Kompetenz-Trainings • Maßnahmen zur Vermeidung von beziehungsweise Umgang mit Stress	• Anwendung der für den jeweiligen Fall geeigneten Kommunikationsstrategie • Bewusstsein zu Konfliktentstehung und -vermeidung bilden • Interkulturelle Kompetenzen anwenden • Aufmerksamkeit im Team bewahren	• gegebenenfalls Nachbesprechung im Team
1	• Verbale Aggression, Sachbeschädigung, unangepasstes Sozialverhalten	• Fortbildungsveranstaltungen anbieten, zum Beispiel zu: Selbsthilferechte, Straftatbestände, Umgang mit Aggressionen, Deeskalationsstrategien • verbindliche Standards zur Ahndung von Übergriffen festlegen • Verfahrensanweisung „Übergriff“ erstellen • Leitstellenpersonal (Notrufannahme) unterweisen	• Anwendung der für den jeweiligen Fall geeigneten Kommunikationsstrategie • Bewusstsein zu Konfliktentstehung und -vermeidung bilden • interkulturelle Kompetenzen anwenden • Fluchtmöglichkeiten erkunden • Grenzen von nicht geduldetem Verhalten aufzeigen • gegebenenfalls Notruf absetzen	• Nachbesprechung im Team • gegebenenfalls Dokumentation mit Meldebogen „Übergriff“ • gegebenenfalls Unfallmeldung
2	• Körperliche Gewalt, Handgreiflichkeiten, eindeutige Bedrohung, Nötigung	• Absprache mit der Polizei, um eine definierte Reaktion der Ordnungskräfte festzulegen • Verfahrensanweisung „Übergriff“ anwenden • Opferschutz sicherstellen, psychologische Erstbetreuung organisieren • Unfallanzeigen standardisieren	• sofort Notruf absetzen • Eigenschutz geht vor Fremdschutz! • Befreiung/Rückzug aus der Übergriffssituation	• Informationsmanagement sowohl gegenüber den Beschäftigten aber auch gegenüber der Öffentlichkeit • Psychologische Erstbetreuung sicherstellen • Dokumentation des Ereignisses • Unfallmeldung
3	• Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Geiselnahme, Überfall, Amok	• Absprache mit der Polizei, um Kenntnis über die Reaktion der Ordnungskräfte zu haben • Szenarien üben	• Rückzug aus dem Gefahrenbereich • anrückende Kräfte warnen • sichere Bereitstellungsräume festlegen • alle Maßnahmen nur in Absprache mit der Polizei durchführen	• Psychologische Notfallversorgung sicherstellen • Informationsmanagement sowohl gegenüber den Beschäftigten aber auch gegenüber der Öffentlichkeit