

Organisatorische Maßnahmen

Innerhalb der Organisation gibt es eine Vielzahl von Ansatzpunkten, wie

- keine Alleinarbeit! Im Büro mindestens zu zweit arbeiten
- bei längeren Wartezeiten Transparenz gegenüber den Kundinnen und Kunden herstellen – Wartezeiten optimal verkürzen
- für eine gute Beschilderung sorgen, sodass Auskunfts- und Informationsstellen schnell gefunden werden können

Personenbezogene Maßnahmen

Hierbei handelt es sich um eine ausreichende Qualifizierung des Personals in Kommunikations- und Deeskalationsstrategien. Speziell Führungskräfte müssen auf diesem Themengebiet ausreichend geschult werden, damit sie ihre Mitarbeiter_innen entsprechend unterweisen können.

- Kommunikationsseminar
- Deeskalationsseminar bzw. Selbstbehauptungsseminar
- ggf. Selbstverteidigungstraining

Personenbezogene Maßnahmen

Besonders zu betrachten ist die Tätigkeit von Beschäftigten im Außendienst. Technische Maßnahmen zur Gewaltprävention sind hier schwer umsetzbar, deshalb müssen besonders organisatorische und personelle Maßnahmen Beachtung finden.

- Termine nicht alleine wahrnehmen
- Alarmierungsmöglichkeiten vorsehen
- Verhaltenstraining (vor Ort Gefahren erkennen)
- ggf. Vorabinformationen über Kund_innen – Rücksprache mit der Polizei

Literatur:

Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“, Unfallkasse Nordrhein-Westfalen, 2010

Bildnachweis: © peterschreiber.media - istockphoto.com

Nachdruck mit freundlicher Genehmigung der Kommunalen Unfallversicherung Bayern, Bayerische Landesunfallkasse



Unfallkasse Brandenburg

Müllroser Chaussee 75
15236 Frankfurt (Oder)
Tel.: 0335/5216-0
Fax: 0335/5216-111
E-Mail: praevention@ukbb.de
www.ukbb.de

**Gewaltprävention -
Schutz vor Übergriffen
bei Arbeitsplätzen mit
Publikumsverkehr**

Verantwortung der Unternehmer_innen

In öffentlichen Einrichtungen mit Publikumsverkehr kommt es immer wieder zu Übergriffen von Kund_innen auf die dort tätigen Mitarbeiter_innen.

Ziel eines jeden Unternehmens muss es sein, ein geeignetes Sicherheits- und Notfallmanagement vorweisen zu können. Die Verantwortung hierfür liegt bei den Unternehmer_innen. Arbeitsstätten, Geräte und Maschinen müssen durch technische, organisatorische und personelle Maßnahmen so gestaltet werden, dass sämtliche Mitarbeiter_innen vor Gefahren an Leib und Leben geschützt sind. Geregelt ist diese Forderung im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und in der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (DGUV Vorschrift 1).

Grundsatzerklärung gegen Gewalt an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

Die Formen der Übergriffe bzw. der Gewalt reichen von kontroversen Gesprächssituationen über Beleidigungen bis hin zu körperlicher Gewalt. Folgende Tatbestände können auftreten:

- Beleidigungen (§ 185 StGB)
- Körperverletzung (§§ 223 ff. StGB)
- Nötigung (§ 240 StGB)
- Bedrohung (§ 241 StGB)
- sexuelle Belästigung (§ 184i StGB)
- Nachstellung (§ 238 StGB)

Zum Schutz der Beschäftigten am Arbeitsplatz sollte im Vorfeld eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz formuliert werden.

Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz

Für die Mitarbeiter_innen können die Folgen von verbaler und physischer Gewalt von kurzfristiger Verunsicherung bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) oder zu leichten bis bleibenden körperlichen Schäden reichen. Dies kann auch Auswirkungen auf das Unternehmen in Form von abfallender Produktivität, schlechtem Betriebsklima bis hin zur höheren Krankheitsrate haben.

Aufgabe der Vorgesetzten bzw. der Unternehmer_innen

Bei Gewalt (verbal oder körperlich) bedingungslos hinter den Mitarbeiter_innen stehen!

Aufklärung der Mitarbeiter_innen über rechtliche Hintergründe/Tatbestände.

Werden Straftaten verübt, muss eine konsequente Ahndung durch Vorgesetzte bzw. das Unternehmen erfolgen, indem sie:

- stellvertretend Strafantrag (§ 230 StGB) oder Strafanzeige stellen
- Hausverbot erteilen
- Amtsbesuche von auffällig gewordenen Kund_innen nur nach Voranmeldung zulassen

Aufgabe der Vorgesetzten bzw. Unternehmer_innen

- Grenzen setzen! Sagen Sie „STOP“!
- Vorfälle dem Vorgesetzten melden
- je nach Tatbestand Notwehr/Nothilfe (§ 32 StGB) oder vorläufige Festnahme (§ 127 StPO)

Gewaltprävention – Schutzmaßnahmen und Sicherheitskonzept

Zur Gewaltprävention ist es für die jeweilige Einrichtung erforderlich, geeignete Maßnahmen auf technischer, organisatorischer und personeller Ebene (TOP) zu ergreifen. Grundlage hierfür ist eine vorab durchgeführte Gefährdungsbeurteilung nach § 5 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG). Geeignete Maßnahmen sind hier beispielhaft aufgeführt.

Technische Maßnahmen

Bauliche und räumliche Maßnahmen beeinflussen die Sicherheit der Beschäftigten maßgeblich. Die Gestaltung von Büros, Informations- und Wartebereichen, Flucht- und Rettungsmöglichkeiten sowie geeignete Alarmierungssysteme, Zugangskontrollen und Leitsysteme stellen einen wichtigen Ansatzpunkt dar.

Raumkonzept Büro/Infobereich:

- Büroeinrichtung so planen, dass ein ungehinderter Fluchtweg aus dem Büro möglich ist
- Verbindungstüren zwischen Büros
- Trennung zwischen Beschäftigten und Kund_innen, z. B. durch Möblierung

Raumkonzept Wartebereich:

- Wartezonen bei Neuplanung oder Umbau ausreichend groß und hell planen

Technische Alarmierung:

- Alarmierung nach Eskalationsstufen
- leicht zu bedienendes Alarmsystem

