



Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr

Beschäftigte vor Übergriffen schützen

Eine Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer
sowie Personalverantwortliche

Wir wollen,
dass Sie
sicher leben.



Ihre Polizei

Kompetent. Kostenlos. Neutral.

Vorwort	3
1. Formen der Gewalt am Arbeitsplatz	5
2. Folgen von Übergriffen am Arbeitsplatz werden unterschätzt	7
3. Risikofaktoren	9
4. Umgang mit Gefahren	11
5. Risikobewertung von Arbeitsplätzen	13
6. Maßnahmen für die Sicherheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz	15
6.1 Stufe 0 – Kontroverse Gesprächssituationen	15
6.2 Stufe 1 – Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung	17
6.3 Stufe 2 – Körperliche Gewalt, Nötigung, Bedrohung	18
6.4 Stufe 3 – Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall	19
7. Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“	20
8. Auswertung Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“	23

Vorwort

Diese Publikation informiert über verschiedene Maßnahmen, um Beschäftigte vor Kundenübergriffen am Arbeitsplatz zu schützen. Sie richtet sich an Behördenleiter, Geschäftsführer und Personalverantwortliche sowie Personen, die Sicherheitskonzepte planen und umsetzen. Für die Mitarbeiter gibt es ein spezielles Faltblatt mit Verhaltenstipps (Faltblatt „Gewalt am Arbeitsplatz – Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen“).

Die Risiken für Übergriffe an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr hängen von mehreren Faktoren ab und können sich von Organisation zu Organisation unterscheiden. Es ist deshalb wichtig, die jeweiligen individuellen Risiken genau zu analysieren und ein darauf abgestimmtes, individuelles Sicherheitskonzept zu erstellen. Dieses sollte laufend aktualisiert werden, da sich die Risikofaktoren im Lauf der Zeit ändern können.

Die in dieser Handreichung vorgestellten Maßnahmen können helfen, Übergriffe am Arbeitsplatz zu reduzieren, die Intensität der Gewalt zu mindern und im besten Fall zu verhindern. Trotzdem ist es nicht möglich, das Risiko für Übergriffe an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr völlig auszuschließen.

Die Inhalte dieser Publikation basieren auf dem gemeinsam von der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen mit dem Polizeipräsidium Aachen entwickelten „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“.¹



Maßnahmen zum Schutz vor Kundenübergriffen

¹ Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Prävention in NRW/37. Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. 2010. Mit freundlicher Genehmigung der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und des PP Aachen.



1. Formen der Gewalt am Arbeitsplatz

Wenn Beschäftigte aufgrund ihrer beruflichen Tätigkeit von Kunden angegriffen werden, ist das „Gewalt am Arbeitsplatz“. Betroffen sind u. a. Mitarbeiter in Sozial-, Jugend-, Ordnungs-, Ausländer- und Finanzbehörden, dem Vollzugsdienst oder der Bundesagentur für Arbeit.

Die Gewalthandlungen umfassen:

- » im Vorfeld bereits bewusst unhöfliches oder unangepasstes Verhalten,
- » verbalisierte Gewalt (auch Einschüchtern oder Beleidigen),
- » Gewalt gegen Sachen (absichtliches Verschmutzen, Beschädigen oder Randalieren),
- » indirekte Gewalt (Drohungen oder Nötigungen, um Einfluss auf eine Entscheidung zu nehmen) sowie
- » körperliche Übergriffe.

Formen der Gewalt
sind vielfältig



2. Folgen von Übergriffen am Arbeitsplatz werden unterschätzt

Beschimpfungen und andere Formen von Gewalt werden häufig nicht erfasst, sondern als Teil der Arbeit hingenommen, weil Beschäftigte und Vorgesetzte sie als „zu gering“ oder „nicht anzeigewürdig“ bewerten – obwohl es sich dabei um Straftaten handeln kann.

Oftmals unterschätzen Betroffene und Verantwortliche die möglichen psychischen Folgen solcher Übergriffe, die von Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivierung, Verzweiflung, Überforderung bis hin zu Stresssymptomen und posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS) reichen können. Um sie möglichst gering zu halten, ist es wichtig, Geschädigte sofort vor Ort psychologisch zu betreuen und unmittelbar anschließend psychotherapeutisch zu unterstützen. Das Gleiche gilt für Zeugen eines Übergriffs, denn auch diese können unter den oben genannten Symptomen leiden.

Zudem können Übergriffe am Arbeitsplatz sowie mangelnde Krisenintervention zu steigenden Fehlzeiten, sinkender Motivation und Arbeitsleistung sowie einem verschlechterten Betriebsklima führen. Darüber hinaus können Vandalismus und Sachbeschädigungen erhebliche Kosten verursachen sowie betriebliche Abläufe stören.



Übergriffe
haben Folgen



3. Risikofaktoren

Das Risiko für Übergriffe an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr ist besonders in folgenden Situationen erhöht:

- » beim **Umgang mit Waren, Bargeld und Wert-sachen**,
- » beim **Verweigern von Leistungen**,
- » bei **Einzelarbeitsplätzen oder Einzelgesprä-chen**, zum Beispiel bei Beratungen im Sozial- und Jugendamt, bei der Betreuung Obdachloser oder bei Maßnahmen durch Gerichtsvollzieher,
- » bei Kontakt zu **Personen, die zu Aggressio-nen neigen oder die unter Alkohol- bezie-hungsweise Drogeneinfluss stehen**, beispiels-weise aggressive Patienten in Notaufnahmen von Kliniken sowie,
- » in Behörden und Unternehmen, die ihre Kunden durch **lange Wartezeiten, ungünstige** und/oder **zu enge Wartezonen** ohne Beschäfti-gungsmöglichkeiten (z. B. Zeitungen, Zeitschrif-ten) oder **fehlerhafte Rechnungen, Bescheide und Auskünfte** verärgern bzw. stressen.

Warum Menschen Gewalt anwenden, ist nicht einfach und eindeutig zu erklären. Treffen aller-dings verschiedene Risikofaktoren aufeinander, ist die Gefahr hoch, dass die betroffenen Perso-nen aggressiv oder sogar gewalttätig reagieren.

Risikofaktoren in der Person des Täter können beispielsweise sein:

- » generelle Konfliktbereitschaft oder Aggressivität
- » Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- » mangelnde Konfliktfähigkeit oder geringe Frust-rationstoleranz
- » Missverständnisse oder Kommunikationspro-bleme/Sprachbarrieren
- » falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- » wirtschaftliche oder familiäre Probleme bzw. Existenzängste
- » gruppensdynamische Prozesse
- » Alkohol- bzw. Drogeneinfluss
- » psychische Erkrankungen
- » keine Angst vor Repressionen oder Konse- quenzen
- » Einstellungen und Werte (kulturelle Hinter- gründe)

Trifft ein grundsätzlich aggressiv gestimmter Täter dann noch zusätzlich auf begünstigende bauliche bzw. organisatorische Umstände wie:

- » Einzelarbeitsplätze, Außendienst oder Haus- besuche,
- » hohe Arbeitsbelastung oder Überlastung der Beschäftigten,
- » fehlende oder unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte,
- » schlecht strukturierte Arbeitsabläufe oder mangelhafte EDV-Unterstützung,
- » schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öff- nungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang etc.),
- » fehlender Sicherheitsdienst bzw. fehlende Absprachen zwischen Sicherheitsdienst und Mitarbeitern,
- » kein oder mangelhaftes Beschwerdemanage- ment,

und/ oder Mitarbeiter, die persönliche Prob- leme im Umgang mit Kunden haben, wie z. B.:

- » Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich),
- » mangelnde Fachkenntnisse oder Unsicherheit,
- » Überlastung oder private Probleme,
- » mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalt- erfahrung),
- » mangelnde Handlungskompetenz in kritischen, gewaltbeladenen Situationen, kann eine Situation eskalieren.



11 02

Fr 31.03.

11

Wahlen

Gezielte Übernahme

Ebenentaste



1 2 abc 3 def
4 ghi 5 jkl 6 mno
7 pqrs 8 tuv 9 wxyz
* 0

4. Umgang mit Gefahren

An Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr können verschiedene Formen von Gewalt auftreten. Häufig – in manchen Bereichen sogar täglich – kommt es zu verbalen Angriffen und Beleidigungen. Eindeutige Bedrohungen sowie körperliche Gewalt sind dagegen eher selten, Amokläufe, Angriffe mit Waffen oder Geiselnahmen die Ausnahme.

Je nach Art der Gewalt muss unterschiedlich reagiert werden: Während sich Beschäftigte gegen verbale Attacken noch selbst behaupten können, ist spätestens bei einem Angriff mit Waffen die Polizei hinzuzuziehen.

In dieser Publikation werden die verschiedenen Formen von Gewalt am Arbeitsplatz – je nach Schwere der Tat – in vier Gefahrenstufen eingeteilt und für jede Stufe geeignete Gegenmaßnahmen vorgestellt. Die Übergänge zwischen den einzelnen Stufen sind fließend.

Personalverantwortliche finden Hilfestellungen, um kritischen Situationen vorzubeugen und erfahren, wie sie risikobehaftete Arbeitsplätze erkennen, einer der Gefahrenstufen zuordnen und daraus geeignete Gegenmaßnahmen für den Ernstfall ableiten können.

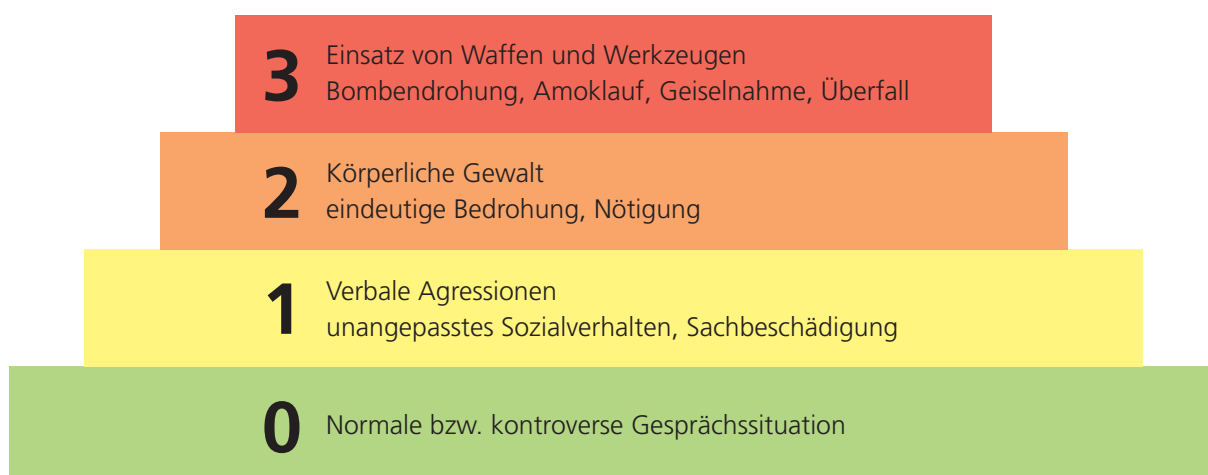
Die vier Gefahrenstufen von 0 bis 3 im Modell

Stufe 0: Normale bis kontroverse Gesprächssituationen.

Stufe 1: Verbal aggressives Auftreten (z. B. kränkende, verletzende, entwürdigende Beschimpfungen), unangepasstes Sozialverhalten (z. B. Duzen, Belästigen, Verweigern), physisch aggressives Verhalten gegen die Büroeinrichtung oder Gebäudeteile (z. B. Tritte gegen Büromöbel, Sachbeschädigungen).

Stufe 2: Gewaltformen wie Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt sowie eindeutige Bedrohung und Nötigung.

Stufe 3: Schwere Formen der Gewaltausübung (z. B. Amoklauf, Geiselnahme und Überfall) sowie der Einsatz von Werkzeugen (z. B. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten) oder Waffen.



Die vier Gefahrenstufen von 0 bis 3.



5. Risikobewertung von Arbeitsplätzen

Um Übergriffen durch Kunden vorzubeugen, ist zunächst zu klären, welche Risiken für Übergriffe an den Arbeitsplätzen bestehen. Dies kann beispielsweise bei einer Betriebsbegehung von Vertretern der Behördenleitung bzw. Geschäftsführung gemeinsam mit Führungskräften und Arbeitsschutzexperten überprüft werden. Gegebenenfalls können Mitarbeiter der örtlichen Polizeidienststelle bzw. (kriminal-) polizeilichen Beratungsstelle hierbei beraten. Gemeinsam kann die Arbeitsplatzsituation besprochen werden. Darüber hinaus können bei dieser Gelegenheit betroffene Mitarbeiter für die verschiedenen Facetten der Gewaltprävention sensibilisiert werden.

Polizeibeamte können gegebenenfalls zu folgenden Themen beraten:

- » Sichern von Gebäuden, Zugängen und gefährdeten Bereichen im Haus.
- » Einrichten sicherer Arbeitsplätze.
- » Einrichten von Alarmierungs- und Überwachungsmöglichkeiten.
- » Empfehlen von Inhalten für Weiterbildungen zum Umgang mit schwierigen Kunden.
- » Erstellen von Notfallplänen.
- » Überprüfen von Gebäude- und Liegenschaftsplänen, die bei der Polizei hinterlegt werden.

Zusätzlich zu den Erkenntnissen aus der Betriebsbegehung sollten weitere Informationen hinzugezogen werden, wie zum Beispiel eine Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibung, innerbetriebliche Dokumentationen, Meldungen über Hausverbote sowie Straf- und Unfallanzeigen.

Neben diesen objektiven Daten ist auch das persönliche Empfinden sehr wichtig. Denn in der Praxis hat sich gezeigt, dass die Gefahrenbewertung der Realität am nächsten kommt, wenn neben den Einschätzungen der Experten und Verantwortlichen auch die Erfahrungen der Beschäftigten in die Analyse einbezogen werden. Hilfreich beim Erfassen der persönlichen Erfahrungen von Übergriffen am Arbeitsplatz kann der Fragebogen „FoBIK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“ sein. Er berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien, die erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag und ordnet sie den einzelnen Gefahrenstufen zu.

Risiken
bewerten



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

2 Körperliche Gewalt
eindeutige Bedrohung, Nötigung

1 Verbale Aggressionen
unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

0 Normaler, unproblematischer Gesprächssituation

6. Maßnahmen für die Sicherheit der Mitarbeiter am Arbeitsplatz

Es gibt eine Vielzahl von Maßnahmen, wie Sie Ihre Mitarbeiter vor Übergriffen am Arbeitsplatz schützen, beziehungsweise nach einem Übergriff unterstützen können. Dazu gehören das Erarbeiten eines Sicherheitskonzepts, in welchem bauliche, technische und organisatorische Aspekte im Vordergrund stehen sowie personenbezogene Maßnahmen, wie zum Beispiel das Anbieten von Schulungen zur Deeskalation.

Auf den folgenden Seiten werden für jede der bereits vorgestellten Gefahrenstufen bewährte Maßnahmen vorgestellt. Da die Stufen aufeinander aufbauen, sind bei einem Arbeitsplatz mit der Gefahrenstufe „2“, auch die Maßnahmen der Stufen „0“ und „1“ enthalten.

Beschäftigte über Gefahren aufklären

Beschäftigte müssen wissen, dass es zu Konflikten an ihren Arbeitsplätzen kommen kann. Nur so können sie sich darauf vorbereiten und bedrohliche Situationen entschärfen, z. B. indem sie auf eine sichere Arbeitsplatzgestaltung sowie ein entsprechendes Verhalten gegenüber aggressiven Kunden achten (mehr dazu im Faltblatt „Gewalt am Arbeitsplatz – Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen“). In der Regel können Beschäftigte Gefahren der **Stufen „0“ und „1“** ohne Hilfe der Leitungsebene sicher und deeskalierend abwehren. Signalisieren Führungskräfte darüber hinaus ihre Unterstützung, wirkt das in der akuten Situation beruhigend auf die Beschäftigten und vermittelt ihnen gleichzeitig Sicherheit und Rückhalt. Ein konsequentes Aufarbeiten hilft zudem, die Gefahr zukünftiger Eskalationen zu reduzieren.

Ab **Gefahrenstufe „2“** sollten Profis hinzugezogen werden, das heißt, die Polizei oder ein Sicherheitsdienst. Nur so kann auf gravierende und gefährliche Übergriffe auch professionell reagiert werden. Hierbei sollte klar geregelt sein, welche Aufgaben das Personal und welche Aufgaben die Sicherheitskräfte übernehmen.

6.1 Stufe 0

Kontroverse Gesprächssituationen

Schaffen Sie eine sichere Arbeitsplatzumgebung

Gesetzliche Regelungen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz verpflichten Behörden und Unternehmen dazu, sichere Arbeitsbedingungen zu schaffen, zum Beispiel für gute Beleuchtung und Beschilderung am Arbeitsplatz zu sorgen.

Tipps

- » Ihre Beschäftigten sollten ihren Kunden gegenüber sitzen und sie gut im Blick haben. So können sie plötzliche Bewegungen (Gefahren) eher wahrnehmen und schneller reagieren. Ein fest mit dem Boden verbundener Schreibtisch sollte als „natürliche Barriere“ zwischen Kunde und Mitarbeiter dienen.
- » Im Notfall müssen Ihre Beschäftigten das Büro schnell verlassen können und deshalb den kürzeren Weg zur Tür haben. Dieser Fluchtweg muss gut erreichbar und frei sein, keine Gegenstände (Möbel) dürfen ihn versperren. Sinnvoll ist ein Fluchtweg ins Nachbarbüro durch eine zweite Tür.
- » Im Gefahrenfall ermöglichen automatisch verriegelnde Panikschlösser trotz verschlossener Tür die Flucht auf den Flur. Das unberechtigte Öffnen der Tür von außen verhindert ein Türknauf auf der Kunden-seite. Automatische Türschließer können das „Türknaulen“ verärgerter, renitenter Kunden und damit einen Solidarisierungseffekt für weitere Besucher unterbinden.
- » Klären Sie Ihre Mitarbeiter in regelmäßigen Schulungen über mögliche Gefährdungen und sicherheitsbewusstes Verhalten (gefährliche Gegenstände wie Brieföffner, Schere nicht auf den Schreibtischen ablegen, auf Familienfotos im Büro verzichten) auf, siehe auch Faltblatt „Gewalt am Arbeitsplatz – Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen“.

Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf den Ernstfall vor

Schulen Sie Ihre Mitarbeiter, wie sie sich im Ernstfall gegenseitig unterstützen können. Insbesondere für den Fall konfliktbelasteter Treffen bzw. Gespräche sollten sie sich untereinander absprechen.

Sinnvoll ist zudem:

- » Sich gegenseitig über verdächtige Personen zu informieren.
- » Falls ein Alarmsystem vorhanden ist, dessen Bedienung zu üben und abzusprechen, wann ein Alarm ausgelöst werden soll.
- » Unbekannte Personen anzusprechen und nach deren Wünschen zu fragen.

Kontrollieren Sie den Zutritt von Fremden

Betreten fremde Personen ungehindert das Haus, kann dies gefährlich werden, insbesondere wenn sie unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen. Schränken Sie deshalb den freien Zugang in das Gebäude ein.

Sorgen Sie für eine klare räumliche Trennung zwischen den Personal- und Besucherbereichen und verhindern Sie den freien Zugang zu nichtöffentlichen Räumen (z. B. Sozialräume, Küche, Lager oder Personaltoiletten).

Überwachen Sie die öffentlichen Bereiche und achten Sie darauf, wo sich im Haus Fremde aufhalten, um frühzeitig drohende Eskalationen zu erkennen. Ein gut sichtbar getragener Besucherausweis kann hierbei hilfreich sein.

Verhindern Sie Menschenansammlungen und stellen Sie klare Regeln für das Aufsuchen der Büros auf (nur zu den Sprechzeiten).

Zu diesem Zweck gibt es eine Vielzahl technischer und organisatorischer Maßnahmen:

- » Empfangstheken
- » Eingangskontrollen
- » abgeschlossene interne Bereiche
- » Türen mit Zugangscode
- » Videoüberwachungssysteme
- » Begleiten von Kunden durch das Gebäude
- » Warteschlangenmanagement und -verkürzung
- » Terminierung von Kundengesprächen
- » abgetrennte und freundlich gestaltete Wartezonen

- » Kundeninformationssysteme
- » farbliche Besucherleitsysteme durch das Gebäude

Bieten Sie Seminare zu Straftatbeständen und Selbsthilferechten an

Führungskräfte und Personal sollten über Kenntnisse zu Straftatbeständen, Hausrecht sowie Selbsthilferechten verfügen. Das gibt ihnen Rechtssicherheit im Umgang mit „schwierigen“ Kunden.

Bieten Sie deshalb Seminare beziehungsweise Informationsveranstaltungen zu wichtigen Rechtsgrundlagen an, zu denen Sie interne und externe Experten hinzuziehen (z. B. die Rechtsabteilung, Juristen, Polizei, Staatsanwaltschaft) oder ermöglichen Sie die Teilnahme an externen Seminaren.

Richten Sie Fluchtwege ein

Prüfen Sie, ob die Rettungswege im Haus gut gekennzeichnet und jederzeit frei sind. Bei kundenintensiven Tätigkeiten und besonders an Einzelarbeitsplätzen hat sich der so genannte „zweite Fluchtweg“ ins Nachbarbüro bewährt.

Bieten Sie interkulturelle Schulungen an

Fehlende Deutschkenntnisse oder kulturell bedingte Missverständnisse können im Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund unter Umständen zu Konflikten führen. Deshalb ist es sinnvoll, die Beschäftigten mittels interkultureller Schulungen hierauf vorzubereiten. Darüber hinaus bietet sich der Einsatz speziell geschulter Konfliktlöser an, die nicht nur über kulturelle Besonderheiten Bescheid wissen, sondern auch über entsprechende Fremdsprachenkenntnisse verfügen, um Verständigungsschwierigkeiten aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse zu überbrücken.

6.2 Stufe 1

Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

Legen Sie verbindliche Regeln fest

Eskalieren Kundengespräche und lassen sich kommunikativ nicht mehr klären, kann es vorkommen, dass aufgebrachte Besucher mit Beschimpfungen, Beleidigungen, Randalen oder Sachbeschädigung reagieren.

Wenn Sie mit solchen Szenarien an Ihren Arbeitsplätzen rechnen müssen, ist es sinnvoll, in einem Sicherheitskonzept Verhaltensweisen für den Notfall, Unterstützungsmöglichkeiten durch Kollegen oder Vorgesetzte sowie Informationswege nach einer schwierigen Situation zu regeln. Die Beschäftigten werden handlungssicher, wenn organisatorische Abläufe, Verantwortlichkeiten und Informationswege festgelegt sind und gewährleistet ist, dass alle innerbetrieblichen Verantwortlichen über bedrohliche Situationen sachgerecht informiert werden.



Veranstalten Sie Schulungen zum Umgang mit aggressiven Kunden

In speziellen Trainings können Ihre Beschäftigten geeignete Verhaltensstrategien für schwierige Situationen lernen. Schwerpunkt sollte das Analysieren des eigenen Verhaltens in Konfliktsituationen sein. Dazu gehört das Nachdenken darüber, wie persönliche Einstellungen und Werte den Umgang mit Konflikten, Bedrohungen und Gewalt beeinflussen. Ziel des Trainings sollte sein, die Sozialkompetenz und das Selbstbewusstsein der Teilnehmer zu stärken sowie Deeskalationsstrategien in Konflikt- und Bedrohungssituationen zu vermitteln.

Führen Sie ein Alarmierungssystem ein

Im Notfall müssen Ihre Beschäftigten Kollegen oder Vorgesetzte herbeirufen können. Erfahrungen zeigen, dass bereits die Anwesenheit mehrerer Personen deeskalierend wirken kann. In Situationen der Gefahrenstufen „0“ bis „1“ reicht es, Kollegen sowie Vorgesetzte zu rufen, zum Beispiel mit Hilfe akustischer oder optischer Warnsignale oder Notfall-Taster. Dabei hat der Schutz der Beschäftigten im betrieblichen Alltag absoluten Vorrang.

Dokumentieren Sie Vorfälle

Richten Sie ein behördeninternes Dokumentationsystem ein, auf das alle Mitarbeiter zugreifen können, um Übergriffe objektiv zu erfassen und Gewaltvorfälle aufarbeiten zu können.

Konsequenterweise sollte gegen auffällige Personen:

- » Ein Hausverbot ausgesprochen und dies dokumentiert werden.
- » Beim Vorliegen einer Straftat eine Strafanzeige erstattet werden.

6.3 Stufe 2

Körperliche Gewalt, Nötigung, Bedrohung

Schulen Sie Ihre Beschäftigten

Üben Sie die in den Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufe in regelmäßigen Abständen ein. Besonders die verantwortlichen Notfallakteure müssen auf ihre Aufgaben vorbereitet werden. Dazu gehört auch, die Einsatzstrategien der Rettungskräfte, die Fluchtwege, die Einrichtungen der Ersten Hilfe, die Lage der Sammelplätze, die Kontaktaufnahme zu den Einsatzkräften sowie deren Informationswege zu kennen.

Die körperliche Unversehrtheit Ihres Personals hat Vorrang

Bei einem Übergriff hat die körperliche Unversehrtheit Ihres Personals Vorrang. Daher gilt grundsätzlich, sich nicht auf eine körperliche Konfrontation mit einer aggressiven Person einzulassen. Nur Sicherheitskräfte bzw. entsprechend ausgebildete Beschäftigte können gegebenenfalls – ohne sich dabei selbst zu gefährden – einen Täter bis zum Eintreffen der Polizei festhalten.

Informieren Sie Ihre Beschäftigten frühzeitig über einen Vorfall

Nach einem gewalttätigen Ereignis sollten Sie Ihre Belegschaft möglichst schnell und sachlich informieren, da Ungewissheit oder unsachliche Informationen Unsicherheit und Ängste verstärken.

Klären Sie im Vorfeld, wer auf welche Weise (z. B. per E-Mail oder Beschäftigtenversammlung) Vorgesetzte, Mitarbeiter und gegebenenfalls die Öffentlichkeit informiert. Bereiten Sie Texte zur Information Ihrer Beschäftigten und der Presse vor.

Stellen Sie eine medizinische Versorgung und psychologische Erstbetreuung sicher

Die ersten Stunden nach einem traumatischen Ereignis sind außerordentlich wichtig für das Verarbeiten des Erlebten, daher ist es wichtig, die Opfer möglichst frühzeitig zu betreuen. Je früher das geschieht, desto geringer sind die Folgeschäden.

Behördenleiter und Geschäftsführer sind im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht dazu verpflichtet, die medizinische und psychologische Erstversorgung sicher zu stellen. Sorgen Sie im Rahmen betrieblicher Nachsorgekonzepte dafür, dass die Geschädigten in den ersten 24 Stunden nach der Tat eine psychologische Erstbetreuung erhalten. Zunächst können psychologisch geschulte Kollegen, (Betriebs-)Ärzte, Psychologen oder Mitarbeiter von Beratungsstellen die Opfer betreuen. In der weiteren Stabilisierungsphase sind die Berufsgenossenschaften, Unfallkassen oder Trauma-Ambulanzen hinzuzuziehen.

Die Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen und Stellen (z. B. psychologische Erstbetreuer, Ärzte, Psychotherapeuten, Unfallversicherungsträger) sollten in einem Notfallplan stehen und laufend aktualisiert werden.



6.4 Stufe 3

Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall.

Richten Sie ein Notfallmanagement ein

Gibt es in Ihrer Organisation Arbeitsplätze der Gefahrenstufe „3“, erstellen Sie einen Notfallplan, damit Sie im Ernstfall mit einer funktionierenden Notfallorganisation schnell und sicher reagieren können. Dazu gehören unter anderem:

- » **Verantwortlichkeiten und Weisungsbefugnisse** regeln.
- » **Erreichbarkeit im Notfall** sicherstellen.
- » **Abläufe, Verhaltensweisen, Informations- und Alarmierungswege** für verschiedene Bedrohungsarten festlegen.
- » **Notfall- und Alarmierungspläne** erstellen.
- » Beschäftigte regelmäßig zu **Notfallmaßnahmen** unterweisen.
- » **Funktionsfähigkeit** der technischen Einrichtungen regelmäßig prüfen.

Es ist sinnvoll, diese Informationen in einem Notfallordner zusammenzufassen, der für jeden Mitarbeiter zugänglich ist.

Sprechen Sie Ihre Notfallpläne mit Polizei und Rettungskräften ab

Beziehen Sie die örtliche Polizei in das Erstellen der Notfallpläne ein. Beauftragen Sie in Ihrer Organisation einen Verantwortlichen, der die hierfür notwendigen Informationen zusammenstellt, Absprachen trifft und diese ständig aktualisiert.

Ansprechpartner, Informationswege und mögliche Hilfeleistungen müssen im Ernstfall allen Beteiligten bekannt sein. Stimmen Sie Einsatzstrategien mit Polizei, Rettungskräften und Ihrer Organisation verbindlich ab.



7. Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“

Der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“ bezieht sich auf mögliche Belastungen durch kritische Situationen im Umgang mit Kunden. Er berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien sowie deren erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag und ordnet sie den einzelnen Gefährdungsstufen des „Aachener Modells“ zu.

Hinweise zur Handhabung des Fragebogens

Bitte geben Sie im Fragebogen an, wie oft es in einem bestimmten Zeitraum, z. B. an einem Tag, in einer Woche oder einem Monat, an einem bestimmten Arbeitsplatz mit Kundenverkehr zu einer der im Fragebogen beschriebenen Situationen kam, siehe Beispiel. Falls ein Vorfall sich noch nie ereignet hat, kreuzen Sie bitte in der letzten Spalte „noch nicht vorgekommen“ an.

Ziehen Sie in Ihre Analyse die Ereignisse der vergangenen zwölf Monate ein.

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 Drogen Einfluss die Einrichtung besuchen?	mal pro	☐ Tag	☐ Woche	☐ Monat	☐ Jahr	☐ noch nicht vorgekommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder gar nicht zur Mitarbeit bereit sind, z. B. Fragen zu beantworten oder sich weigern, mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?	mal pro	☐ Tag	☐ Woche	☐ Monat	☐ Jahr	☐ noch nicht vorgekommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern, telefonisch Kontakt aufzunehmen oder bestimmte Dinge zu tun, z. B. Unterlagen zu schicken, oder auf Schreiben bzw. Telefonate zu reagieren?	mal pro	☐ Tag	☐ Woche	☐ Monat	☐ Jahr	☐ noch nicht vorgekommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert, z. B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten?	mal pro	☐ Tag	☐ Woche	☐ Monat	☐ Jahr	☐ noch nicht vorgekommen
5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten, z. B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten?	mal pro	☐ Tag	☐ Woche	☐ Monat	☐ Jahr	☐ noch nicht vorgekommen

6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren, z. B. Türen knallen, Türen, Scheiben oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen etc.?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren, z. B. den Schreibtisch abräumen, Telefon bzw. Computer zerstören, Möbel umkippen, mit Gegenständen werfen oder die Einrichtung beschmutzen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
8. Wie häufig sind Sie oder Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt, z. B. durch herumschreien, beleidigen oder beschimpfen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
9. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden mit Selbstverletzung drohen, um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
10. Wie häufig drohen Kunden Ihnen, Kollegen oder Ihren Angehörigen verbal, z. B. mit übler Nachrede, anonymen Briefen, Erpressung, Sachbeschädigung oder körperlicher Gewalt?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
11. Wie häufig kommt es vor, dass Sie oder Kollegen von Kunden sexuell belästigt werden, z. B. durch anzügliche Witze, Bemerkungen über Figur bzw. Aussehen, Anstarren, Pfeifen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
12. Wie häufig kommt es vor, dass Sie oder Kollegen unerwünscht berührt werden, z. B. an der Brust, den Beinen, am Po oder anderen Körperteilen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
13. Wie häufig werden Sie oder Kollegen von Kunden körperlich angegriffen, z. B. bespuckt, geschubst, geschlagen oder getreten?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen

14. Wie häufig drohen Kunden Ihnen, Ihren Kollegen oder Angehörigen mit einer Waffe oder einem erheblichen Schaden, z. B. einem Brandanschlag, einer Geiselnahme oder einem Mord?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
15. Wie häufig werden Sie oder Kollegen von Kunden mit Waffen angegriffen, z. B. mit Messer, Beil, Spritzen, ätzenden Flüssigkeiten, Schlag- oder Schusswaffen oder mit Gegenständen beworfen?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine andere Person damit beauftragen, einem Mitarbeiter zu drohen, z. B. mit einem erheblichen Schaden oder mit einer Waffe?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen
17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine andere Person damit beauftragen, einen Mitarbeiter zu verletzen, gegebenenfalls mit einer Waffe?	mal pro ☐ Tag ☐ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen

8. Auswertung Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“

Tragen Sie die im vorangegangenen Fragebogen gemachten Angaben in einem zweiten Schritt in den farbig hinterlegten Fragebogen weiter unten ein.

An der farblichen Hinterlegung sehen Sie die jeweilige Gefahrenstufe. Maßgebend für die Einstufung eines Arbeitsplatzes ist die höchste ermittelte Stufe, auch bei nur einmaligem Ankreuzen.

Beispiel:

13. Wie häufig werden Sie oder Kollegen von Kunden körperlich angegriffen, z. B. bespuckt, geschubst, geschlagen oder getreten? ☒ 8 mal pro ☐ Tag ☒ Woche ☐ Monat ☐ Jahr ☐ noch nicht vorgekommen

Im Beispiel ergibt sich die Gefahrenstufe 2 als höchste ermittelte Stufe. Folglich gilt für den betreffenden Arbeitsplatz Gefahrenstufe 2.

Gefahrenstufen des „Aachener Modells“

- Stufe 0** Kontroverse Gesprächssituation
- Stufe 1** Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung
- Stufe 2** Körperliche Gewalt, Nötigung, Bedrohung
- Stufe 3** Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder gar nicht zur Mitarbeit bereit sind, z. B. Fragen zu beantworten oder sich weigern, mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern, telefonisch Kontakt aufzunehmen oder bestimmte Dinge zu tun, z. B. Unterlagen zu schicken, oder auf Schreiben bzw. Telefonate zu reagieren?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert, z. B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten, z. B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren, z. B. Türen knallen, Türen, Scheiben oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen etc.?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren, z. B. den Schreibtisch abräumen, Telefon bzw. Computer zerstören, Möbel umkippen, mit Gegenständen werfen oder die Einrichtung beschmutzen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
8. Wie häufig sind Sie oder Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt, z. B. durch herumschreien, beleidigen oder beschimpfen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
9. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden mit Selbstverletzung drohen, um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
10. Wie häufig drohen Kunden Ihnen, Kollegen oder Ihren Angehörigen verbal, z. B. mit übler Nachrede, anonymen Briefen, Erpressung, Sachbeschädigung oder körperlicher Gewalt?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
11. Wie häufig kommt es vor, dass Sie oder Kollegen von Kunden sexuell belästigt werden, z. B. durch anzügliche Witze, Bemerkungen über Figur bzw. Aussehen, Anstarren, Pfeifen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
12. Wie häufig kommt es vor, dass Sie oder Kollegen unerwünscht berührt werden, z. B. an der Brust, den Beinen, am Po oder anderen Körperteilen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

13. Wie häufig werden Sie oder Kollegen von Kunden körperlich angegriffen, z. B. bespuckt, geschubst, geschlagen oder getreten?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
14. Wie häufig drohen Kunden Ihnen, Ihren Kollegen oder Angehörigen mit einer Waffe oder einem erheblichen Schaden, z. B. einem Brandanschlag, einer Geiselnahme oder einem Mord?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
15. Wie häufig werden Sie oder Kollegen von Kunden mit Waffen angegriffen, z. B. mit Messer, Beil, Spritzen, ätzenden Flüssigkeiten, Schlag- oder Schusswaffen oder mit Gegenständen beworfen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine andere Person damit beauftragen, einem Mitarbeiter zu drohen, z. B. mit einem erheblichen Schaden oder mit einer Waffe?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine andere Person damit beauftragen, einen Mitarbeiter zu verletzen, gegebenenfalls mit einer Waffe?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

Notizen

Impressum

Herausgeber:

Programm Polizeiliche Kriminalprävention
der Länder und des Bundes
Zentrale Geschäftsstelle
Taubenheimstraße 85
70372 Stuttgart
www.polizei-beratung.de

Redaktion:

Meike Steinle
Polizeiliche Kriminalprävention der Länder
und des Bundes

Fotos:

Niels Schubert

Gestaltung:

Oscar Charlie GmbH, Stuttgart

Druck:

Pfitzer GmbH & Co. KG
Benzstraße 39
71272 Renningen

Wo Ihre nächstgelegene (Kriminal-) Polizeiliche Beratungsstelle ist, erfahren Sie auf jeder Polizeidienststelle. Darüber hinaus können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Landeskriminalamt Baden-Württemberg

Polizeiliche Kriminalprävention
Taubenheimstraße 85, 70372 Stuttgart
Tel.: 0711/5401-0, -3458
Fax: 0711/5401-1010
E-Mail: praevention@polizei.bwl.de
Internet: www.polizei-bw.de

Bayerisches Landeskriminalamt

Polizeiliche Kriminalprävention
Maillingerstraße 15, 80636 München
Tel.: 089/1212-0, -4389
Fax: 089/1212-4134
E-Mail: blka.sg513@polizei.bayern.de
Internet: www.polizei.bayern.de

Der Polizeipräsident in Berlin Landeskriminalamt

Polizeiliche Kriminalprävention
Platz der Luftbrücke 6, 12101 Berlin
Tel.: 030/4664-0, -9791 13
Fax: 030/4664-8229 0941
E-Mail: lkapraev@polizei.berlin.de
Internet: www.polizei.berlin.de

Polizeipräsidium Land Brandenburg

Polizeiliche Kriminalprävention
Kaiser-Friedrich-Str. 143, 14469 Potsdam
Tel.: 03 31/2 83-4260
Fax: 03 31/2 83-3152
E-Mail: polizeiliche.praevention@polizei.brandenburg.de
Internet: www.polizei.brandenburg.de

Polizei Bremen

Präventionszentrum
Am Wall 195, 28195 Bremen
Tel.: 0421/362-19003
Fax: 0421/362-19009
E-Mail: praeventionszentrum@polizei.bremen.de
Internet: www.polizei.bremen.de

Landeskriminalamt Hamburg

Polizeiliche Kriminalprävention
Caffamacherreihe 4, 20355 Hamburg
Tel.: 040/4286-7 077 7
Fax: 040/4286-7 03 79
E-Mail: kriminalberatung@polizei.hamburg.de
Internet: www.polizei.hamburg.de

Hessisches Landeskriminalamt

Zentralstelle Kriminal- und Verkehrsprävention
Hölderlinstraße 1–5, 65187 Wiesbaden
Tel.: 0611/83-0, -8485
Fax: 0611/83-8488
E-Mail: beratungsstelle.hlka@polizei.hessen.de
Internet: www.polizei.hessen.de

Landeskriminalamt Mecklenburg-Vorpommern

Polizeiliche Kriminalprävention
Retgendorfer Straße 9, 19067 Rame
Tel.: 03866/64-0, -6111
Fax: 03866/64-6102
E-Mail: praevention@lka-mv.de
Internet: www.polizei.mvnet.de

Landeskriminalamt Niedersachsen

Polizeiliche Kriminalprävention
Am Waterlooplatz 11, 30169 Hannover
Tel.: 0511/26262-0, -3203
Fax: 0511/26262-3250
E-Mail: d32@lka.polizei.niedersachsen.de
Internet: www.polizei.niedersachsen.de

Landeskriminalamt Nordrhein-Westfalen

Polizeiliche Kriminalprävention
Völklinger Straße 49, 40221 Düsseldorf
Tel.: 0211/939-0, -3205
Fax: 0211/939-3209
E-Mail: vorbeugung@polizei.nrw.de
Internet: www.lka.polizei.nrw

Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz

Polizeiliche Kriminalprävention
Valenciaplatz 1–7, 55118 Mainz
Tel.: 06131/65-0
Fax: 06131/65-2480
E-Mail: LKA.LS3.L@polizei.rlp.de
Internet: www.polizei.rlp.de

Landespoleipräsidentium Saarland

Polizeiliche Kriminalprävention
Graf-Johann-Straße 25–29, 66121 Saarbrücken
Tel.: 0681/962-0, -2868
Fax: 0681/962-2865
E-Mail: lpp246@polizei.slpol.de
Internet: www.saarland.de/polizei.htm

Landeskriminalamt Sachsen

Polizeiliche Kriminalprävention
Neuländer Straße 60, 01129 Dresden
Tel.: 0351/855-0, -2309
Fax: 0351/855-2390
E-Mail: praevention.lka@polizei.sachsen.de
Internet: www.polizei.sachsen.de

Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt

Polizeiliche Kriminalprävention
Lübecker Straße 53–63, 39124 Magdeburg
Tel.: 0391/250-0, -2440
Fax: 0391/250-3020
E-Mail: praevention.lka@polizei.sachsen-anhalt.de
Internet: www.polizei.sachsen-anhalt.de

Landespoleiament Schleswig-Holstein

Polizeiliche Kriminalprävention
Mühlenweg 166, 24116 Kiel
Tel.: 0431/160-0, -65555
Fax: 0431/160-61409
E-Mail: kiel.lpa132@polizei.landsh.de
Internet: www.polizei.schleswig-holstein.de

Landespoleiidirektion Thüringen

Polizeiliche Kriminalprävention
Andreasstraße 38, 99084 Erfurt
Tel.: 0361/662-0, -3171
Fax: 0361/662-3109
E-Mail: praevention.lpd@polizei.thueringen.de
Internet: www.thueringen.de/th3/polizei

Bundespoleipräsidentium

Polizeiliche Kriminalprävention
Heinrich-Mann-Allee 103, 14473 Potsdam
Tel.: 0331/97997-0
Fax: 0331/97997-1010
E-Mail: kriminalpraevention@polizei.bund.de
Internet: www.bundespolei.de

HERAUSGEBER: PROGRAMM POLIZEILICHE KRIMINALPRÄVENTION DER LÄNDER UND DES BUNDES

Zentrale Geschäftsstelle
Taubenheimstraße 85, 70372 Stuttgart

Mit freundlicher Empfehlung

**Wir wollen,
dass Sie
sicher leben.**



Ihre Polizei

Kompetent. Kostenlos. Neutral.