

Sicherheitskonzept Gewaltprävention für die Stadtverwaltung Wuppertal

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort und Zielsetzung

2. Grundlagen

2.1 Was ist Gewalt

2.2 Bedingungen und Ursachen von Gewalt

3. Grundsätze für ein respektvolles Miteinander

4. Analyse der Situation und Festlegung von Schutzmaßnahmen

4.1 Gefährdungsbeurteilung

4.2 Handlungsempfehlungen für alle Angehörigen des öffentlichen Dienstes

4.3 Handlungsempfehlungen für Arbeitsplätze im Innendienst mit Publikumsverkehr

4.4 Handlungsempfehlungen für Arbeitsplätze im Außendienst

4.5 Nachsorge

Anlagen

Glossar

Best Practice-Beispiele

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Flyer „Rat und Hilfe für Betroffene, Kolleginnen und Kollegen“
- Leitfaden „Verhalten bei eskalierenden Situationen und Ablaufplan bei Alarmierung von NetAlarmPro“

1. Vorwort und Zielsetzung

Die Stadtverwaltung Wuppertal versteht sich als bürgerorientierte Dienstleisterin mit Beratungs- und Servicefunktion.

Hierbei kann es – wie immer, wenn Menschen miteinander in Kontakt treten – zu Konflikten kommen. Die Ursachen hierfür sind breit gefächert.

Aspekte wie

- gegenläufige Vorstellungen und Erwartungshaltungen
- persönliche Befindlichkeiten,
- Verständnisprobleme,
- kulturelle Unterschiede,
- psychische Erkrankungen,
- Suchtproblematiken und
- Existenzängste

sind einige Beispiele.

In der Regel lassen sich Widersprüche und Missverständnisse in einem sachlichen Dialog klären.

Leider ist in den vergangenen Jahren die Bereitschaft, Konflikte in unsachlicher Weise zu klären, gestiegen. Die Hemmschwelle für verbale und körperliche Gewalt ist dabei deutlich gesunken.

Solche Situationen lassen sich – trotz empathischem, sachlichem und deeskalierend wirkendem Verhalten – nicht gänzlich vermeiden.

Das vorliegende Konzept will I als Leitfaden für präventive Maßnahmen dienen, Ratschläge für ein konkretes Verhalten in Ausnahmesituationen geben und Hinweise für das Vorgehen nach einem Zwischenfall aufzeigen. Das Konzept wird stetig überprüft und angepasst.

2. Grundlagen

2.1 Was ist Gewalt

Es gibt unterschiedliche Definitionen von Gewalt. Im Kontext des Sicherheitskonzeptes bedeutet Gewalt ein äußeres Verhalten von Personen, dass sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen. Zur Gewalt im Dienst zählen damit alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Tätigkeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden. Dies kann zu einer Beeinträchtigung oder Schädigung ihrer Gesundheit, ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führen. Dazu zählen auch digitale Formen von Gewalt.

Im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz kann zwischen externer und interner Gewalt unterschieden werden. Gewalt „von außen“ erfolgt in Form von Übergriffen, die von Außenstehenden – zum Beispiel Passanten, Klienten, Patienten, Inhaftierten – gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden. Darunter fallen auch Selbstverletzungen der Außenstehenden und deren Androhung, insbesondere als Druckmittel.

Der vorliegende Leitfaden behandelt ausschließlich diese Gewalt „von außen“.

2.2 Bedingungen und Ursachen von Gewalt

Die Bedingungen und Ursachen für Gewalt sind vielfältig. Gewaltausbrüche können Affekthandlungen sein oder sich über einen längeren Zeitraum ankündigen. Treffen verschiedene Risikofaktoren aufeinander, ist die Gefahr hoch, dass sich Aggressivität und Gewalt entladen. Um solchen Situationen vorzubeugen, ist es wichtig, Bedingungen und Ursachen von Gewalt genauer zu betrachten. Sie lassen sich in vier Kategorien einordnen: täterbezogene Ursachen, baulich-technische und organisatorische Bedingungen sowie Faktoren, welche von den Beschäftigten beeinflusst werden können.

Täterbezogene Ursachen

Ursachen für Gewalt können von der Täterin oder dem Täter (unbewusst) erlernte Handlungsmuster sein, um Konflikten zu begegnen. Sie können ihre Gründe wiederum in gesundheitlichen Beeinträchtigungen wie psychischen Erkrankungen haben. Die Einnahme von Alkohol oder Betäubungsmitteln sowie prekäre wirtschaftliche Verhältnisse können aggressives Verhalten ebenfalls fördern. Weitere Gründe können Sprachbarrieren und Verständnisprobleme sein.

Baulich-technische Bedingungen

Baulich-technische Rahmenbedingungen beeinflussen die Arbeitsumgebung sowie das Arbeitsklima und können Situationen begünstigen, in denen aggressives Verhalten gezeigt wird. Sie reichen von einer ungeeigneten Arbeitsplatzgestaltung bis hin zu fehlenden oder unzureichenden Fluchtwegen oder Alarmierungssystemen.

Organisatorische Bedingungen

Als organisationsbedingte Ursachen kommen eine aus externe Sicht fehlende oder unzureichende Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsabläufen oder eine geringe interkulturelle Kompetenz in Betracht. So kann ein Mangel an transparenten Strukturen und Abläufen bei Betroffenen einer (Verwaltungs-) Maßnahme das Gefühl auslösen, ungerecht behandelt zu werden.

Von den Beschäftigten beeinflussbare Faktoren

Ein von der Täterin oder dem Täter als autoritär oder bedrohlich empfundenenes Auftreten oder vermeintliche Kompetenzdefizite (Kommunikationsprobleme, mangelnde Fachkenntnisse oder Handlungskompetenz) können Übergriffe begünstigen. Mangelndes Gefahrenbewusstsein, Überlastung sowie fehlende Bewältigungsstrategien auf Seiten der Beschäftigten können dazu führen, dass eine bedrohliche Situation eskaliert.

3.0 Grundsätze für ein respektvolles Miteinander

Die Stadtverwaltung Wuppertal ist ein Ort des sachlichen Dialogs und des respektvollen Umgangs.
Die Stadtverwaltung Wuppertal

- steht für ein freundliches, empathisches und respektvolles Miteinander.
- bringt ihren Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern Achtung und Wertschätzung entgegen.
- pflegt einen höflichen Umgangston.
- befasst sich mit den Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden und gibt ihnen Gelegenheit, diese in Ruhe vorzutragen.
- Erläutert Entscheidungen transparent und verständlich
- ist ein Ort professionellen Umgangs, in dem die Anrede „Sie“ lautet.

Unsere Kundinnen und Kunden

- achten unsere Grundsätze.
- bemühen sich – gemeinsam mit uns – um ein respektvolles Miteinander.
- nehmen Termine pünktlich wahr.
- haben Verständnis, wenn vereinzelt Verzögerungen im Betriebsablauf entstehen.
- schenken uns die gleiche Aufmerksamkeit wie wir ihnen.
- verzichten während des Aufenthaltes in unseren Dienststellen auf die Nutzung ihrer Mobiltelefone oder schalten diese lautlos.

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unserer Kundinnen und Kunden akzeptieren wir in unseren Räumlichkeiten keinesfalls

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

In allen Gebäuden und an allen Arbeitsplätzen gilt:

Null Toleranz bei Gewalt!!!

Abgeleitet aus diesen Grundprinzipien hat die Stadtverwaltung die in den Anlagen aufgeführte Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz erarbeitet.

Um diese Grundsätze für jeden und jede sichtbar zu machen, ist die Grundsatzerklärung in allen Bereichen mit Publikumsverkehr auszuhängen.

4.0 Analyse der Situation und Festlegung von Schutzmaßnahmen

4.1 Gefährdungsbeurteilung

Mit Hilfe der Gefährdungsbeurteilung erfolgt eine systematische Ermittlung und Bewertung aller Gefährdungen am Arbeitsplatz. Daraus werden Maßnahmen zum Schutz der Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit entwickelt und umgesetzt.

Im Bereich der Gewaltprävention hat sich das Aachener Modell als ein wirksames Instrument zur Erstellung der Gefährdungsbeurteilung etabliert. Das Aachener Modell 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. Das „Aachener Modell“ trägt diesem Umstand Rechnung und zeigt mit einem stufenartigen Aufbau die unterschiedlichen Formen von Gewalt auf.

**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

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 baulich-technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen die Stadtverwaltung im Vorfeld schaffen muss, um gewalttätige Ereignisse wirkungsvoll zu verhindern bzw. wie bei einem Ereignis die betroffenen Beschäftigten mit einem betrieblichen Nachsorgekonzept unterstützt werden können. Jede Leistungseinheit mit Publikumskontakt muss auf Grundlage des Aachener Modells eine entsprechende Gefährdungsbeurteilung durchführen.

Unterstützung bekommen die Leistungseinheiten hierbei durch die Arbeitssicherheit.

4.2 Handlungsempfehlungen für alle Angehörigen des öffentlichen Dienstes

Persönliches „Gefahrenradar“

Besonders wichtig ist es, Konflikt- oder Gewaltsituationen rechtzeitig zu erkennen. Das ist nicht immer einfach, denn sie können je nach beteiligten Personen und unterschiedlichen Orten komplex

und schwer zu überblicken sein. Zudem wiegt man sich in der vertrauten Arbeitsumgebung oftmals in trügerischer Sicherheit. Neben Handlungsempfehlungen, die jeweils auf individuelle Arbeits- und Tätigkeitssituation zugeschnitten sind, spielt die eigene subjektive Gefährdungsbewertung jeder und jedes Beschäftigten eine zentrale Rolle. Hierfür müssen sie neben objektiven Daten und Fakten auch die eigene Wahrnehmung – also Ihr „Bauchgefühl“ – berücksichtigen, um eine Gefährdung rechtzeitig und richtig einschätzen zu können.

Ein solches persönliches „Gefahrenradar“ sollte in jeder auch noch so harmlosen Situation aktiviert sein. Wird ein Übergriff zu spät erkannt oder werden gefährliche Details einer Gewalthandlung übersehen, steigt das Risiko, Opfer zu werden.

Arbeitsplatzbegehungen / Gefährdungsbeurteilungen

Zu den wichtigsten Voraussetzungen für eine effektive Prävention zählen genaue Kenntnisse der Tätigkeiten und die Beurteilung von Gefährdungen in den jeweiligen Arbeitsbereichen. Der betriebliche Arbeitsschutz bietet mit der Arbeitsplatzbegehung und der Erstellung bzw. Aktualisierung von Gefährdungsbeurteilungen geeignete Instrumente, um Arbeitsplätze regelmäßig anhand einheitlicher Sicherheitsstandards zu überprüfen, mögliche Gefährdungen zu identifizieren und notwendige Schutzmaßnahmen zu ergreifen.

Gemeinsam mit der Arbeitssicherheit sollte analysiert werden, welche Gefahrenpotenziale der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Tätigkeiten mit sich bringen, welche Personenkreise besonders gefährdet sind und von wem oder durch was eine Gefahr ausgehen könnte.

Bei einer Arbeitsplatzbegehung werden unter anderem die gefahrenbewusste Gestaltung und Einrichtung von Arbeitsplätzen und Gebäuden bewertet. Dazu zählen die Fluchtwegsituation, Zugangssteuerungen und Alarmierungsmöglichkeiten. Zeigen Begehungsberichte und Check- oder Prüflisten Handlungsbedarf für die Sicherheit der Beschäftigten, sind die Personalverantwortlichen und Behördenleitungen in der Pflicht, geeignete Maßnahmen festzulegen und diese konsequent umzusetzen bzw. deren Umsetzung zu beauftragen.

Sichere Arbeitsplatzgestaltung

Beschäftigte können durch ihr eigenes Verhalten und durch die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes einen Beitrag zu ihrer eigenen Sicherheit leisten. Sie können sich durch regelmäßige Unterweisungen über eine sichere Arbeitsumgebung und die sichere Aufbewahrung von Arbeitsmitteln informieren und beraten lassen. Führungskräfte sind verpflichtet, darauf hinzuweisen und unterstützend mitzuwirken. Vorsorge- und Verhaltensmaßnahmen sind beispielsweise

- Besucherinnen und Besucher so zu platzieren, dass Beschäftigte den kürzesten Weg zur Tür haben,
- keine gefährlichen Gegenstände (Scheren, Tacker etc.) in Greifnähe liegen zu lassen
- Fluchtwege freizuhalten,

- die eigene Privatsphäre nicht preiszugeben (zum Beispiel Familienfotos, Hinweise auf Hobbys).

Darüber hinaus sollte bereits bei der Gebäudeplanung auf eine sichere Gestaltung der Arbeitsplätze und der Arbeitsumgebung hingewirkt werden. Hierzu zählen eine gute Beleuchtung und Beschilderung im Gebäude, an Ausgängen und Parkplätzen, Flucht- und Rettungswege, Gebäudeleitsysteme, Notruf- und Alarmierungssysteme, eine

Zugangssteuerung für den Publikumsverkehr sowie geeignete Flur-, Warte- und Aufenthaltsbereiche. Auch im Außendienst und an mobilen Arbeitsplätzen können gefahrenbewusste Sicherheitsmaßnahmen entwickelt und an die örtlichen Begebenheiten angepasst und umgesetzt werden.

Qualifizierung (Aus- und Fortbildung)

Die Vermittlung von Kommunikations- und Deeskalationsmöglichkeiten schon in der Ausbildung, spätestens aber durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen schaffen Möglichkeiten der Gewaltprävention.

Die Beschäftigten können dadurch lernen, problematische Situationen schneller zu erkennen sowie besonnen und professionell zu reagieren.

Dem zielgerichteten Training von festgelegten Handlungs-, Kommunikations- und Verhaltensweisen in bedrohlichen Situationen kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Mehrstufige Deeskalations- und Sicherheitstrainings bestehen idealerweise aus den Elementen Selbstbehauptung, Stressbewältigung und Kommunikation.

Über die Gewaltprävention hinaus ist die eigene Stressbewältigung besonders im Kunden- und Bürgerkontakt ein wichtiger Bestandteil des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Denn es geht nicht nur darum, das Verhalten von möglicherweise gestressten Bürgerinnen und Bürgern nachzuvollziehen, sondern auch, die Ursachen für den eigenen Stress zu identifizieren und damit richtig umzugehen.

Für beide Bereiche bietet die Kommunale Fortbildung (KOFO) und das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) ein breites Spektrum an Seminaren und Unterstützung an.

Deeskalations- und Sicherheitstraining sind immer über die Leistungseinheiten zu buchen.

Seminare zur Stressbewältigung sind für alle Beschäftigten offen und könne direkt bei der KOFO gebucht werden. Kontakt zum BGM kann über die BGM-Ansprechpartner in den Leistungseinheiten aufgenommen werden.

Kommunikation

Für eine gute Kommunikation und Beratung gibt es kein Patentrezept – dazu sind die Situationen und die beteiligten Menschen zu verschieden. Allerdings können interne Verhaltensgrundsätze und einheitliche Kommunikationsstandards für den professionellen Bürgerkontakt dazu beitragen, dass Situationen nicht eskalieren.

Diese Standards basieren auf den Grundlagen des aktiven Zuhörens und der wertschätzenden, gewaltfreien Kommunikation, die durch klassische Kommunikationstechniken ergänzt werden. Dabei ist es besonders wichtig, selbst in herausfordernden Situationen konstruktiv im Gespräch zu bleiben.

Vernetzung/ Gewaltereignisse erfassen und dokumentieren

In vielen Bereichen der Stadtverwaltung kommen vergleichbare Konfliktsituationen und Gewalterfahrungen vor und nicht selten fallen dieselben Personen durch Aggressionen bei unterschiedlichen Behörden oder Einrichtungen auf. Damit kommt der Vernetzung sowie dem Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den betroffenen Stellen eine zentrale Bedeutung zu.

Durch diese Vernetzung können unter anderem mögliche Gefährdertypen identifiziert, gemeinsame Fortbildungen durchgeführt sowie bestehende Präventionsstrategien angepasst und gemeinsam weiterentwickelt werden. Die Vernetzung soll über ein einheitliches Meldesystem erfolgen, welche seitens der Verwaltung zur Verfügung gestellt wird.

Hiermit sollen sich nach gefährlichen Situationen – zum Beispiel bei körperlichen Angriffen – Betroffene und Vorgesetzte verständigen: Wer muss informiert, was muss dokumentiert und gesichert werden? Betriebliche Meldeverfahren zur Vorfallerhebung (Meldebogen, elektronische Formulare, App-Anwendungen) sind niedrigschwellige Möglichkeiten, Gewaltereignisse zu erfassen. Sie sollen Beschäftigte motivieren, Vorkommnisse zu melden und gegebenenfalls zur Anzeige zu bringen.

Die systematische Erfassung aller Gewaltereignisse kann nicht nur den Schutz vor bereits in Erscheinung getretenen und aktenkundigen Täterinnen und Tätern erhöhen. Sie bildet auch die Grundlage für eine regelmäßige Auswertung (Übergriffstatistik) und liefert objektive Daten für die Einschätzung der Gefahrenlagen in verschiedenen Arbeitsbereichen (Gefahrenbewertung).

Geeignete Notfall- / Interventionsmaßnahmen ergreifen

Je nach Gefährdungslage müssen verschiedene Notfall- und Interventionsmaßnahmen ergriffen werden. Auch hier bietet das „Aachener Modell“ Orientierung. Es zeigt auf, wie durch geeignete Kommunikations- und Alarmierungsmittel (Telefon, stiller Alarm, mobiler Alarm) Beschäftigte und die im Notfall hinzugezogenen Einsatz- und Rettungskräfte zeitnah erreicht werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass Beschäftigte Unterstützung erhalten, ggfs. Erste Hilfe leisten, sichere Räume aufsuchen und alarmierte Einsatz- und Rettungskräfte zeitnah den Einsatzort erreichen.

Nachsorge

Nach einem Gewaltereignis steht die medizinische Notfallversorgung an erster Stelle. Aber auch über die medizinische Notfallversorgung hinaus können weitere Maßnahmen erforderlich sein. Aus diesem Grund ist es unabdingbar, den Betroffenen Hilfe und Unterstützung anzubieten und

gegebenenfalls eine psychologische Nachsorge zu ermöglichen. Sie unterteilt sich in vier Phasen:

- Erstbetreuung vor Ort durch Kolleg*innen und/oder Vorgesetzte
- Nachbetreuung, Beruhigung, Stabilisierung
- Prävention von Langzeitfolgen
- Eventuell psychologische Weiterbehandlung

Im Rahmen der Nachsorge ist es wichtig, die betroffene Person beim Zugang zu Angeboten und Hilfen zu unterstützen. Dazu dienen interne Angebote und Experten, zum Beispiel aus dem Bereich der psychologischen Erstbetreuung, der betriebsärztlichen Versorgung und externe Hilfsangebote, wie eine geeignete psychotherapeutische Behandlung. Die Stadtverwaltung Wuppertal bietet ihren Beschäftigten über EAP-Assist eine kostenlose und bei Bedarf auch anonyme Möglichkeit, unverzüglich Hilfe rund um die Uhr, also auch nachts, an Wochenenden und an Feiertagen zu bekommen.

Hilfestellungen gibt auch die Unfallkasse NRW. Ein schneller Kontakt kann durch die Arbeitssicherheit hergestellt werden.

4.3 Handlungsempfehlungen für Arbeitsplätze im Innendienst mit Publikumsverkehr

Nachfolgend werden beispielhaft einige Schutzmaßnahmen dargestellt.

Eine genaue Festlegung von Schutzmaßnahmen ist von vielen Faktoren – wie z.B. der baulichen Situation, der Art des Dienstgeschäftes, den organisatorischen Strukturen, usw. - abhängig. Die folgende Aufzählung kann somit nur beispielhaft sein.

Eine genaue Festlegung von Schutzmaßnahmen muss mit Hilfe des Aachener Modells für jede Leistungseinheit und für jeden Standort anhand der ermittelten Eskalationsstufe gesondert erfolgen.

Präventiv	
Baulich-technische Maßnahmen	• gefahrenbewusste Büroeinrichtung / Arbeitsplatzgestaltung • zweiten Fluchtweg sicherstellen • Gestaltung der Wartezonen • Besucherleitsystem im Gebäude • Trennung interner und externer Bereiche • Zutrittssteuerung • Gestaltung des Eingangsbereiches • Aufrufsysteme in Wartebereichen • Briefkasten für Dokumentenabgabe • Beleuchtung im Gebäude / Außenbereiche • Alarmierungssystem

Organisatorische Maßnahmen	• Grundsatzerklärung gegen Gewalt • Standards der Gesprächsführung festlegen / Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen festlegen • Arbeiten mit Termin / Sprechzeiten und Pausen • Regelung für Bürger*innen mit Migrationshintergrund • Beschwerdemanagement • Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit • Dokumentation von Zwischenfällen • Funktionsbezogene E-Mail-Adresse • Verhaltensregeln festlegen • Regeln für Terminabsprachen außerhalb der Öffnungszeiten festlegen
Personenbezogene Maßnahmen	• Gefahrenbewusstsein schaffen – regelmäßige Unterweisung • Kommunikations- und Deeskalationstrainings • Professionelle Vorbereitung auf „kritische“ Termine • Gefahrenbewusste Arbeitsplatzgestaltung • Stressprävention

Verhalten in Gefahrensituationen	
Baulich-technische Maßnahmen	• Erzeugen von Öffentlichkeit • Zweiten Fluchtweg nutzen
Organisatorische Maßnahmen	• Verbindlichen Ablauf bei Notruf festlegen • Regelungen für die Einbeziehung von Sicherheitskräften sicherstellen • Hausverbot durchsetzen
Personenbezogene Maßnahmen	• Umgang mit persönlichen Informationen und Daten • Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen • Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen

4.4 Handlungsempfehlungen für Arbeitsplätze im Außendienst

Nachfolgend werden beispielhaft einige Schutzmaßnahmen dargestellt.

Eine genaue Festlegung von Schutzmaßnahmen ist von vielen Faktoren – wie z.B. der Art des Dienstgeschäftes, den organisatorischen Strukturen, usw. - abhängig. Die folgende Aufzählung kann somit nur beispielhaft sein.

Eine genaue Festlegung von Schutzmaßnahmen muss mit Hilfe des Aachener Modells für jede Leistungseinheit anhand der ermittelten Eskalationsstufe gesondert erfolgen.

Präventiv	
Baulich-technische Maßnahmen	• Nutzung verfügbarer Informationssysteme • Funktionsfähigkeit der Führungs- und Einsatzmittel (FEM) im Vorfeld sicherstellen • Beleuchtung im Außendienst • Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst • Dienstfahrzeuge oder Mietwagen zur Verfügung stellen • Verfügbarkeit zweier Autoschlüssel bei Doppelbesetzung des Dienst-KFZ • Bodycams, Videoüberwachungssysteme
Organisatorische Maßnahmen	• Grundsatzerklärung gegen Gewalt • Standards der Gesprächsführung • Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf • Geeignete Dienstkleidung zur Außendarstellung • Nutzung von Dienstausweisen • Standardisiertes Verfahren zur „Unfallanzeige“ • Beschwerdemanagement • Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag • Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit • Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen • Gefahrenbewusste Absprachen und Dienstübergabe • Alarmierungspläne festlegen • Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst • Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen • Einsatzgebiet der Mitarbeitenden nicht in Wohnortnähe • Stressprävention •
Personenbezogene Maßnahmen	• Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung • Gefahrenbewusstes Verhalten • Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern • Impfangebote bei besonderen Ansteckungsrisiken • Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“ • Informationsveranstaltung für Führungskräfte und die Mitarbeitenden zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen • Regelmäßige Unterweisungen

Verhalten in Gefahrensituationen	
Baulich-technische Maßnahmen	• Erzeugung von Öffentlichkeit • Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei nutzen
Organisatorische Maßnahmen	• Keine Alleinarbeit in unübersichtlichen Situationen • Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf – Notfallpläne für verschiedene Ereignisse einhalten
Personenbezogene Maßnahmen	• Gefahrenbewusstes Verhalten • Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen • Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen

4.5 Nachsorge

Nachsorge	
Baulich-technische Maßnahmen	• Defizite erkennen und beheben • Erkenntnisse aus Nachbesprechungen nutzen, um Schwachstellen in der Infrastruktur zu erkennen
Organisatorische Maßnahmen	• Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen • Unfallanzeige stellen (obligatorisch) • Strafanzeige/Strafantrag (obligatorisch) • Hausverbot aussprechen • Nachsorgekonzept nach traumatischen Ereignissen • Gefährdungsbeurteilung überprüfen und anpassen
Personenbezogene Maßnahmen	• Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren • Medizinische und psychologische Erste Hilfe anbieten und annehmen • Psychologische Notfallversorgung

Anhang

Detaillierte Regelungen zur Prüfung und zum Umgang mit Maßnahmen zur Gewaltprävention

0.Grundsaterklärung gegen Gewalt

Eine Grundsaterklärung stellt die Grundlage für das Thema „Gewaltprävention“ dar. Diese stellt die Null-Toleranz gegenüber Gewalt gegen die Beschäftigten dar und signalisiert den Beschäftigten, dass die Leitung sie vor Gewaltereignissen schützen will.

Die Grundsaterklärung sollte gut sicht- und lesbar in den Eingangs- oder Zugangsbereichen sowie in Fahrzeugen ausgehängt werden.

Hierbei ist ggf. auch auf eine mehrsprachige Ausführung zu achten. Die Grundsaterklärung sollte als Teil der Vertragsunterlagen bei Vergabe von Dienstleistungsaufträgen (Bewachungs-, Reinigungsdienstleistung etc.) berücksichtigt werden.

1.Gewährleistung von Vorsorgemaßnahmen

1.1 Räumlich-organisatorische Vorkehrungen

1.1.1 Gefahrenbewusste Büroeinrichtung / zweiter Fluchtweg / Arbeitsplatzgestaltung

Büro- und Verwaltungsräume müssen für den Kundenverkehr/-kontakt geeignet sein. Dabei ist zu beachten, dass notwendige Fluchtwege, die zum Verlassen aus einer Gewaltsituation erforderlich sind, vorgesehen werden und nutzbar bleiben.

Die Büroeinrichtung bzw. die Möbel sollen so aufgestellt werden, dass den Bürgerinnen und Bürgern eine klare Abgrenzung zeigt, wo sie Platz nehmen sollen und was der Arbeitsbereich der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters ist.

Eine solche Büroaufstellung hilft den Beschäftigten, ihre Grenzen zu wahren.

Es wurde festgestellt, dass die Form von Möbeln Einfluss auf das Verhalten von Bürger*innen hat.

Eckige Büromöbel verhindern dabei ein zu dichtes Annähern der Bürger*innen an die Beschäftigten. Bei Möbeln mit „abgerundeten“ Ecken oder sogenannten Freiformtischen neigen sie eher dazu die Nähe der Beschäftigten zu suchen.

Büros sollten zudem über eine **zweite Fluchtmöglichkeit**, neben der eigentlichen Tür, verfügen. Ab Gefährdungsstufe 2 muss geprüft werden, ob ein zweiter Fluchtweg erforderlich ist (z.B., wenn körperliche Auseinandersetzungen zu erwarten sind), ab Gefährdungsstufe 3 muss immer ein zweiter Fluchtweg zur Verfügung stehen. Dieser zweite Fluchtweg muss sich unmittelbar hinter dem Schreibtisch befinden.

In den Räumen sollten zudem die **Raumnummern innen wie außen gut erkennbar angebracht werden**, um in kritischen Situationen Interventionskräfte (z.B. den Sicherheitsdienst oder die Polizei) gezielt heranzuführen zu können.

Der Arbeitsplatz selbst sollte stets so gestaltet sein, dass **Gegenstände, die in einem Übergriff als Waffe Eingang in das Angriffsgeschehen finden könnten, außer Reichweite der Kund*innen liegen**. Utensilien wie Scheren, Brieföffner, Heftgeräte, Locher, Flaschen u. ä. sind daher aus dem Zugriffsbereich der Kund*innen zu entfernen.

Die Funktionalität der zur Verfügung gestellten **akustischen Alarmierungsmöglichkeiten muss gegeben sein (z.B. Tastenkombination, Telefon, SoloProtect, etc.)**.

Bei der Gestaltung der Arbeitsräume ist jede/r Mitarbeiter/-in aufgerufen, **Provokationen – zum Beispiel durch Bildmaterial – zu vermeiden**. Ferner ist zu beachten, dass die Preisgabe von privatem Bildmaterial die Grundlage für Bedrohungen durch Kund*innen darstellen kann.

Umgang mit persönlichen Informationen und Daten

Zu einer gefahrenbewussten Arbeitsatmosphäre gehört auch der bewusste Umgang mit persönlichen Informationen und Daten der Beschäftigten. Beschäftigte sollten sich bei der individuellen Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes darüber bewusst sein, dass sie z. B. mit Familienfotos, Postern von Sportvereinen oder Hinweisen auf Hobbies viel Persönliches über sich preisgeben.

Funktionsbezogene E-Mail-Adresse

Die Einrichtung von funktionsbezogenen E-Mail-Adressen mit definierten Zugriffsrechten und Vertretungsregelungen sichern die Bearbeitung von Sachverhalten, Anträgen etc. auch im Vertretungsfall.

1.1.2 Gestaltung der Wartezonen/ Leitsysteme/ Aufrufsysteme

Um eine entspannte Grundstimmung zu begünstigen, sollen Wartezonen hell und freundlich gestaltet sein. Dazu gehören z.B. Pflanzen und eine ausreichende Anzahl an Sitzmöglichkeiten. Diese sollten räumlich großzügig angeordnet werden, um auch eine Privatsphäre zu ermöglichen. Die Möbel sollten dabei nach Möglichkeit fest mit dem Gebäude verbunden, nicht brennbar bzw. zumindest schwer entflammbar sein. Um die gefühlte Wartezeit zu verringern, bietet es sich an, aktuelles Info-/Lesematerial, freies W-LAN oder auch eine Spielecke für Kinder bereitzustellen.

Zutrittskontrolle/Zutrittssteuerung

In bestimmten Bereichen kann es erforderlich sein, den Personenstrom in Gebäuden zu steuern bzw. zu kontrollieren. Es empfiehlt sich dann mit baulich-technischen Systemen für einen kontrollierten Zugang zu sorgen. Dies kann z. B. über Schließanlagen, Türen mit Türknäufen, Türspionen oder Meldesystemen, z.B. mit Hilfe von Klingeln oder Gegensprechanlagen, erfolgen. Der Einsatz von Kameras ist in öffentlichen Bereichen meist schwierig, vor der Installation sollten die geltenden Bestimmungen geprüft werden.

Gestaltung des Empfangsbereiches/Einrichtung von Infotheken/Infostellen

Wird ein Empfangsbereich geplant, soll dieser freundlich, hell und übersichtlich gestaltet sein. Er ist gut aufzufinden, z. B. durch eine klare Beschilderung, und sollte über eine besetzte und auskunftsfähige Anlaufstelle für Besucher*innen, wie z. B. eine Infotheke, verfügen.

Es wird empfohlen, die Arbeitsplätze für die Beschäftigten so zu gestalten, dass auf Augenhöhe kommuniziert werden kann. Hierbei können Steh-/ Sitzarbeitsplätze oder Thekenarbeitsplätze als Lösungen umgesetzt werden.

Besucherleitsystem im Gebäude / öffentliche Toiletten

Um den Besuch in einer Verwaltung nach Möglichkeit entspannt zu gestalten, stellt das Auffinden der notwendigen Räume eine weitere Gestaltungsoption dar. Leitsystem oder Beschilderungen sollten dabei klar nachvollziehbar und gut erkenn- und lesbar vorhanden bzw. angebracht sein. Ebenso die Raumbezeichnungen und die Namen der Beschäftigten an den jeweiligen Büros.

Öffentliche Toiletten sollen ebenfalls vorhanden und gut auffindbar sein. Eine gemeinsame Toilette für Bürger*innen und Beschäftigte sollte dabei vermieden werden. Es ist darauf zu achten, dass Bürger*innen zu den Toiletten der Beschäftigten grundsätzlich keinen Zugang haben.

Aufrufsysteme in den Wartebereichen in publikumsintensiven Bereichen

Um einen geregelten und nachvollziehbaren Zugang von Wartenden zu den Beschäftigten zu gewährleisten, sollten Aufrufanlagen oder Systeme mit Wartenummern genutzt werden. Hier bieten sich heute auch elektronische Lösungen, z. B. eine App auf einem Mobiltelefon, an.

Trennung interner und externer Bereiche

Um Beschäftigten Rückzugs- und Pausenbereiche zu ermöglichen, sollten Bürger*innen keinen Zutritt zu den internen Bereichen (Backoffice) haben. Dies betrifft z. B. Teeküchen, Sozial-, Kopier- und Lagerräume.

1.1.3 Briefkasten für Dokumentenabgabe

Um den Bürger*innen, die lediglich Unterlagen, Briefe etc. abgeben wollen, Zeit und Stress zu ersparen und die Anzahl an Personen im Gebäude zu minimieren, bietet es sich an, im Eingangs- oder Außenbereich Briefkästen für den Dokumenteneinwurf zu installieren.

1.2 technische Maßnahmen

1.2.1 Alarmierungssystem installieren

In vielen Fällen hat sich gezeigt, dass Öffentlichkeit und auf sich aufmerksam machen, z. B. durch Hinzuziehung von weiteren Beschäftigten, eine Situation wieder beruhigt oder entschärft. Um hier eine Alarmierung durchzuführen, bieten sich Alarmierungsmöglichkeiten/-systeme an.

Aktuell wird das Alarmierungssystem NetAlarmPro eingesetzt. Diese bietet den Vorteil über einen Notfallbuzzer schnell und unkompliziert einen Alarm auszulösen.

Hilfreich können auch Einsichtsmöglichkeiten in die Büroräume, z. B. durch transparente Türblattelemente, sein. Diese ermöglichen für herbeieilende Kolleg*innen eine Erkundung der Lage im betroffenen Büro, ohne selbst in eine nicht erkennbare Gefahrensituation zu gelangen.

1.2.2 Beleuchtung im Gebäude / Außenbereiche

Parkgelegenheiten, Verkehrswege, Flure, Wartezonen/-bereiche sollen, ebenso wie die Büros, gut beleuchtet werden. Dadurch werden Angsträume reduziert.

Um im Außenbereich einen guten Überblick, z. B. über die Ein- und Ausgangsbereiche zu haben, sollten Pflanzen klein gehalten bzw. regelmäßig zurückgeschnitten werden. Kommende oder gehende Beschäftigte können somit diese Bereiche gut überblicken und auf dort gegebenenfalls anwesende Personen oder Gegenstände reagieren.

1.3 Vorbereitung von Terminen / Gesprächen; Verhaltensregeln

1.3.1 Standards der Gesprächsführung festlegen / Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen festlegen

Der Umgang mit kommunikativen Hilfsmitteln kann Einfluss darauf haben, Konfliktsituationen bewältigt werden. Gesprächspartner*innen sollte stets professionell, sachlich, freundlich, rechtskonform und in offener Kommunikation begegnet werden. Die Kommunikationstechnik des sogenannten „aktiven Zuhörens“ kann dabei zielgruppengerecht eingesetzt werden. Die Wechselwirkung bei der Anwendung der verbalen und nonverbalen Kommunikation ist zu beachten. Anzeichen für eine Eskalation sind oft frühzeitig erkennbar, sodass die Reaktionszeit durch bewusstes Wahrnehmen entgleisenden Verhaltens deutlich verkürzt werden kann.

Für unerwartete Situationen (z. B. bei alkoholisierten Bürger*innen, Hausbesuche) sollten im Vorfeld klare Vorgaben und Verhaltensempfehlungen festgelegt werden. In unerwarteten Situationen gilt es, die trainierten Kommunikations- und Deeskalationsstrategien erfolgreich umzusetzen.

1.3.2 Verhaltensregeln festlegen

Unerwartete Situationen können immer und ständig entstehen. Daher sollen vorab Verhaltensregeln erarbeitet und festgelegt werden. Die Regelungen sollen dabei die möglichen Gefährdungen, die Anzahl an betroffenen Beschäftigten etc. berücksichtigen.

- Eigenschutz und Unversehrtheit haben oberste Priorität! Bewahren Sie die Ruhe und versuchen Sie, auch beruhigend auf Ihr Gegenüber einzuwirken.
- Halten Sie zu Ihrem Gegenüber gebührenden Abstand. Vermeiden Sie jeglichen Körperkontakt.
- Vermitteln Sie Ihrem Gegenüber durch verbalen und nonverbalen Ausdruck Selbstsicherheit und Selbstbewusstsein.
- Vermeiden Sie hastige, ruckartige Bewegungen, die als Angriff fehlinterpretiert werden können.
- Widmen Sie sich Ihrem Gegenüber (auch außerhalb von Konfliktsituationen) durch Blickkontakt und signalisieren Sie dadurch Aufmerksamkeit und Kommunikationsbereitschaft.
- Wählen Sie angemessene, dem dienstlichen Kontext entsprechende Kleidung. Das Tragen angemessener Bekleidung kann sich gerade im Rahmen gewisser planbarer Termine (z.B. Gerichtstermin, Außendiensttermin, etc.) auf die Reaktion des Gegenübers auswirken.
- Vermeiden Sie provozierende, ironische, sarkastische und andere herabsetzende Äußerungen.
- Sprechen Sie ruhig, laut und deutlich. Fassen Sie Ihre Aussagen in kurze und prägnante Sätze. Vermeiden Sie schwer verständliches „Verwaltungsdeutsch“, Fremdwörter und Laien unbekannte Fachausdrücke.
- Siezen Sie Ihre Gesprächspartner*in konsequent – selbst dann, wenn Ihr Gegenüber Sie duzt.

1.3.2 Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit

- Alleinarbeit kann mit besonderen Gefahren verbunden sein. Daher sind Kriterien und Verfahren zur Alleinarbeit festzulegen und zu kommunizieren. Dazu gehören z. B. auch die An- und Abmeldung, damit bekannt ist, wo der Beschäftigte sich aufhält. Grundsätzlich sollte Alleinarbeit vermieden werden.

1.3.3 Arbeiten mit Terminen / Sprechzeiten und Pausen

In beratungsintensiven Bereichen spielt die Termintreue eine besondere Rolle zur Vermeidung von Konflikten. Dabei sollen klare Terminabsprachen für feste Anfangs- und Endzeiten erfolgen.

So können sich beide Seiten auf das Gespräch einstellen und vorbereiten. Für die Vorbereitung auf Gespräche sollten allen Beteiligten die notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung stehen. Die Nutzung elektronische Medien zur Übersendung notwendiger Unterlagen hat sich bewährt.

Während der Öffnungszeiten ist in Bereichen mit Publikumskontakt sicherzustellen, dass mehrere Arbeitsplätze besetzt sind und diese Mitarbeiter*innen gegenseitig Kenntnis von der Anwesenheit der/des anderen haben. Finden Termine während der Pausenzeiten oder am späten Nachmittag statt, muss geklärt sein, dass andere Kolleg*innen in der näheren Umgebung zugegen sind. Sie sollten über den anstehenden Besuch der Kundschaft unterrichtet sein. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Termin, aufgrund des zu besprechenden Themas oder aufgrund von Vorerfahrungen mit der Kund*in, die Entstehung von Konflikten erwarten lässt.

Besucher*innen, welche die Dienststellen außerhalb der Kernarbeitszeiten betreten, ist besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Hält sich eine Kund*in außerhalb dieser Zeiten im Gebäude auf, ist die Person nach ihrem Anliegen zu befragen. Bei nicht schlüssiger Antwort sollte sie unter Hinweis auf die Öffnungszeiten zum Verlassen des Gebäudes aufgefordert werden. Wird der Aufforderung nicht gefolgt, sollte das weitere Vorgehen mit Kolleg*innen und/oder der Leitung abgesprochen werden.

1.3.4 Regelungen für Bürger*innen mit anderen Nationalitäten

Bürger*innen mit Migrationshintergrund stoßen aufgrund der deutschen Amtssprache immer wieder auf sprachliche Hürden. Um die Sprachbarrieren zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren, sollten bei Bedarf Übersetzung (z.B. durch die Bereitstellung von Dolmetscher*innen zur Verfügung stehen. Auch empfiehlt es sich, Informationsmaterial und die Hausordnung mehrsprachig bereitzustellen. Piktogramme oder Symbole können hier sehr hilfreich sein und sprachliche Barrieren überwinden.

1.3.5 Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“

Sofern kritische Termine im Vorfeld bekannt sind, sollten sich Beschäftigte professionell auf sie vorbereiten. Dazu gehört die Vorbereitung, auf das anstehende Gespräch und die eigenen Ziele sowie auf mögliche Provokationen. Wichtig ist auch, die eigenen Ressourcen und Möglichkeiten richtig einzuschätzen. Bei problematischen Terminen ist Vorsorge zu treffen, d. h. Kollegen oder Vorgesetzte sollen informiert und gebeten werden, aufmerksam zu sein oder den Termin gegebenenfalls zu begleiten. Gleichzeitige Durchführung von Kundengesprächen in Doppelbüros sollen vermieden werden. Ausreichend Pausen sind einzuplanen.

1.3.6 Beschwerdemanagement

Kontakte mit Beschäftigten oder Vorgänge laufen nicht immer zufriedenstellend und es kommt zu unterschiedlichen Ansichten oder Auslegungen von Ergebnissen/Sachverhalten. Dies kann zu Beschwerden führen. Um diese Konflikte lösen zu können, hilft ein funktionierendes Beschwerdemanagement. Dieses ermöglicht die Aufarbeitung von Beschwerden systematisch und ergebnisorientiert.

2. Verfahren bei konkret eskalierenden Situationen/ Ablaufplan für Alarmierungen

2.1 Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen

Unvorhergesehene Situationen können Stress oder Unsicherheit auslösen. Hierdurch können unangemessene Reaktionen begünstigt werden. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder bzw. deeskalierender Gesprächstechniken trägt erheblich zu einem konstruktiven Gesprächsverlauf bei. Es ist klar, dass Beschäftigte in einer eskalierenden Situation erhöhtem Stress ausgesetzt sind.

Daher dienen die folgenden Verhaltensmaßnahmen als Empfehlungen für ein professionelles Handeln in verbal eskalierenden Situationen:

Verhaltensmaßnahme	 das bedeutet unter anderem
In schwierigen Situationen dem Verstärken oder Hochschaukeln von Konflikten entgegenwirken	• erste Zeichen einer Eskalation ernst nehmen • ruhig, wohltuend und klar bleiben, Beziehungsebene herstellen • Wertschätzung, Empathie, Sorge, Respekt und Ernsthaftigkeit zeigen • Aufrechterhaltung der persönlichen Kontrolle und der Situation – ruhig bleiben, trotz Angst oder Ärger, erleichtert adäquate Entscheidungen • aktives Zuhören, offene Fragen stellen • Zeitgewinn zur Entscheidungsfindung • sichtbares und selbstbewusstes Auftreten (Körpersprache, ruhige Stimme, Mimik, Gestik, Augenkontakt) • Herstellen einer ruhigen Lage, Machtspiele unbedingt vermeiden
Klare und unmissverständliche Grenzen setzen	• klare Ansagen machen, in der Rolle der Berater*in bleiben • räumliche Distanz unbedingt wahren, Anfassen nicht zulassen

	• Person nicht provozieren und nicht unmittelbar auf Provokationen eingehen, Ironie und Sarkasmus vermeiden • jede Art von Drohgebärden vermeiden • Bürger*innen immer mit „Sie“ ansprechen, auch wenn man selbst geduzt wird • Gespräch klar und unmissverständlich beenden, keine Diskussionen zulassen • Raum für ehrhaften Rückzug geben – Optionen, z. B. Ersatztermin und Alternativen aufzeigen
Organisierter Rückzug (im Sinne der Eigensicherung)	• Raum verlassen (Eigensicherung), auch unter einem Vorwand sich klug und körperlich der Situation entziehen • Alarmierungssystem aktivieren, Hilfe holen • Öffentlichkeit erzeugen • Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte zur Unterstützung hinzuziehen (Eigensicherung beachten) • Wenn die Kund*in nicht gehen will, ggf. Sicherheitsdienst/Polizei rufen

2.2 Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen

Eine Kommunikationssituation, in der jemand aggressiv auftritt, ist immer als Gefahrensituation zu bewerten. Verbale Deeskalationsversuche können misslingen oder ein Angriff so plötzlich erfolgen, dass Versuche zur verbalen Deeskalation nicht mehr möglich sind.

Die aufgeführten Maßnahmen gelten als Handlungs- und Verhaltensempfehlungen bei körperlichen Übergriffen:

- Offensive Deeskalation, d.h. organisierter Rückzug, Öffentlichkeit und Aufmerksamkeit erzeugen, Ansprache von Hilfe, Raum/ Bereich für einen Rückzug lassen – nicht hinterherlaufen.
- Verteidigung ist gut, Flucht ist besser. Weg von der Angreiferin/ vom Angreifer, weg aus der Situation. Bei akuter Gefährdung muss sofort der Raum/Bereich verlassen werden, um sich in Sicherheit bringen zu können.
- Alarmierungssysteme sind zu nutzen. Bei Bedarf werden unverzüglich der Sicherheitsdienst bzw. die Polizei verständigt.
- Die Verfolgung eines*r flüchtenden Täter*in ist zu unterlassen.
- Im Notfall sollten sich Beschäftigte niemals auf ein Gerangel oder auf einen Kampf einlassen, auch nicht bei vermeintlicher körperlicher Überlegenheit; Körperkontakt bzw. Festhalten ist zu vermeiden.

- Nicht sitzen bleiben, falls das Verhalten des Gegenübers bedrohlich wird. Wichtig ist, dass man rechtzeitig aufsteht, damit man im Notfall schneller reagieren kann.
- Eigensicherung beachten, d.h. sich der räumlichen Gegebenheiten bewusst zu sein und auf die eigene Körpersprache zu achten.
- In angespannten Situationen sollte stets ein Sicherheitsabstand von ca. zwei Metern (zwei Armlängen) eingehalten werden. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, beim ersten Angriff nicht sofort getroffen zu werden. Beschäftigte haben außerdem so möglicherweise noch Reaktionszeit, um zu fliehen.
- Das eigene Handeln zur Notwehr/Nothilfe unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit (§ 32 StGB) ausführen. Hilfe holen und für die Kolleg*innen da sein. Die Kolleg*innen zu unterstützen bedeutet aber auch, sich nicht in eine gefährliche Situation zu begeben, die man selbst nicht bewältigen kann.
- Leben und körperliche Unversehrtheit sind wichtiger als Wertgegenstände. Bei einem Überfall ist den Forderungen des*r Täter*in möglichst nachzugeben.
- Zeugen sind sehr hilfreich, wenn sie sich das Aussehen des*r Täter*in und den Tathergang merken und im sich anschließenden Strafverfahren zur Verfügung stehen

2.3 Erzeugen von Öffentlichkeit

- Besonders an Einzelarbeitsplätzen ist es für Beschäftigte wichtig, in einer stressbeladenen Konfliktsituation schnelle Hilfe hinzuziehen zu können. 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, wird das Hinzuziehen von Kolleg*innen, Vorgesetzten oder des Sicherheitsdienstes empfohlen. So macht man auf sich aufmerksam und erreicht Öffentlichkeit.
- Auch die Möglichkeit, im Notfall einen Alarm auslösen zu können, ist, unter dem Aspekt eines verstärkten Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz, für Beschäftigte sinnvoll und wichtig. Durch ein geeignetes Alarmsystem (z. B. akustische oder optische Warnsignale,
- softwareunterstützte Systeme mit PC-Tastenkombination, Icon auf dem Monitor, Notfall-Taster etc.) können die sich im räumlichen Umfeld aufhaltenden Mitarbeitenden alarmiert werden.

2.4 Zweiten Fluchtweg aus dem Büro nutzen

Verteidigung ist gut – Flucht ist besser. Polizei und Sicherheitsdienste empfehlen in Gefahrensituationen, die Eigensicherung zu beachten und sich selbst vor Gefahren zu schützen. Fluchtwege sollen daher immer frei zugänglich sein.

3. Umgang/ Maßnahmen nach erfolgten Vorfällen

3.1 Dokumentation von Zwischenfällen (Hausverbote, Strafanzeigen), Ermahnungsschreiben

Für eine etwaige Ergreifung weitergehender Maßnahmen (Hausverbote, Strafanzeigen, Gerichtsverfahren) ist es von großer Wichtigkeit, dass auf eine umfangreiche und lückenlose Dokumentation zurückgegriffen werden kann. Deshalb ist es unerlässlich, über sämtliche Zwischenfälle schriftliche Vermerke anzufertigen. Waren die Kolleg*innen als bezeugende Person zugegen, sollen auch sie ihre Beobachtungen schriftlich fixieren.

Eine umfassende Dokumentation liegt dann vor, wenn zumindest zu folgenden Punkten Angaben gemacht wurden:

- Tag und Uhrzeit des Ereignisses
- präzise und ausführliche Beschreibung der Situation
- ggf. Verweis auf vorausgegangene (ebenfalls dokumentierte/zu dokumentierende) Zwischenfälle
- Name der Störer*in, der/des Angegriffenen und von bezeugenden Personen
- Art und Umfang des Zwischenfalls (z.B. Beleidigung, Bedrohung, Körperverletzung, Sachbeschädigung)
- bei Beleidigungen: genauer Wortlaut ohne Interpretation oder Ergänzung.

Um den Aufwand für Sie so gering wie möglich zu halten, wird ein entsprechender Formularassistent im Rahmen des verwaltungsweiten Meldesystems zur Verfügung gestellt.

Abhängig von der Situation und der Art des Zwischenfalls sollte der Kund*in das eigene Fehlverhalten reflektiert werden. Dies kann, wenn sich eine Person etwa „nur“ im Ton vergreift, durch eine mündliche Ermahnung, unmittelbar in der Situation, erfolgen.

Teilweise sind Personen, die sich in einer Konfliktsituation befinden, für derartige Hinweise aber nicht empfänglich. Mitunter können sie, je nach getroffener „Tonlage“, die Aufruhr der Betroffenen noch forcieren. In solchen Situationen kann eine Reflektion über das Fehlverhalten auf dem Schriftweg (inkl. dem Aufzeigen möglicher Konsequenzen im Wiederholungsfall) die richtige Alternative sein. Solche Zuschriften sind mit der jeweiligen Team- oder Abteilungsleitung abzustimmen.

Darüber hinaus können auffällig gewordene Kund*innen von der Führungskraft zu einem klärenden Gespräch, in dem die Ursachen für das Fehlverhalten hinterfragt und mögliche Folgen des Verhaltens aufgezeigt werden, eingeladen werden.

Generell ist bei Verfehlungen zwischen Floskeln/Sarkasmus, Beschimpfung/Beleidigung, Bedrohung und tatsächlichen körperlichen Übergriffen zu unterscheiden.

Je nach Ausmaß des Fehlverhaltens ist der bloße Versand eines Ermahnungsschreibens nicht mehr zielführend bzw. ausreichend. Hier sind die Erteilung eines Hausverbotes und/oder die Einleitung einer Strafanzeige zu überprüfen.

3.2 Unfallanzeige stellen (obligatorisch)

Die Informationen zu einem Übergriff, auch wenn die betroffene Person körperlich nicht verletzt wurden, sollten auch dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger gemeldet werden. Nach einem Gewaltvorfall, bei dem keine körperlichen Gesundheitsschäden vorliegen, kann es im Nachgang zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Daher ist es unabdingbar, den Betroffenen psychologische Hilfe anzubieten, um mögliche Beeinträchtigungen z.B. aufgrund auftretender posttraumatischer Belastungsstörungen zu verhindern. Die Erstattung einer Unfallanzeige beim zuständigen Unfallversicherungsträger ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung.

3.3 Strafanzeige/Strafantrag

Verbale Aggressionen und Beleidigungen können je nach Ausprägung Straftatbestände erfüllen. Allerdings hat jede/r 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*r Betroffenen ab. Deshalb ist es wichtig, dass diese Bewertung gemeinsam mit den Vorgesetzten und nach einheitlichen Standards innerhalb einer Behörde erfolgt. Ein konsequentes Ahnden dieser Übergriffe ist auch im Hinblick auf eine gelebte Sicherheitskultur zielführend.

Bei schwerwiegenderen Straftaten wie Körperverletzungen, eindeutigen Bedrohungen, Nötigungen oder Angriffen mit Waffen sollte grundsätzlich Strafanzeige erstattet werden. Kommt es zu einem Polizeieinsatz, erfolgt die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens von Amts wegen durch die eingesetzten Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten. Sofern eine Strafverfolgung außerdem die Stellung eines ausdrücklichen Strafantrags durch die geschädigte Person und/oder den Dienstherrn voraussetzt, sollte die Antragsfrist von drei Monaten (§ 77b StGB) beachtet werden.

Wichtig ist hier, dass die ladungsfähige Anschrift, nie die Privatadresse sein muss. Hier kann immer die Dienstanschrift angegeben werden. (§68 Abs. 2 StPO) Beschäftigte, die im beruflichen Kontext Opfer bzw. Zeug*in einer Straftat geworden sind, erhalten im Strafverfahren die volle Unterstützung durch die Vorgesetzten. Gelebter Opferschutz beginnt bei der Prüfung des Stellens einer Strafanzeige, geht über die Beratung, Unterstützung und Begleitung von Mitarbeitenden in Gerichtsverhandlungen bis zur Informationsweitergabe über den Stand der Ermittlungen und des Strafverfahrens. Eine Beratung/Begleitung durch Führungskräfte und z. B. Personal-/Rechtsabteilung ist ratsam.

Unterstützung der Beschäftigten im Strafverfahren

Beschäftigte, die im beruflichen Kontext Opfer bzw. Zeug*in einer Straftat geworden sind, erhalten im Strafverfahren die volle Unterstützung durch die Vorgesetzten. Gelebter Opferschutz beginnt bei der Prüfung des Stellens einer Strafanzeige, geht über die Beratung, Unterstützung und Begleitung von Mitarbeitenden in Gerichtsverhandlungen bis zur Informationsweitergabe über den Stand der Ermittlungen und des Strafverfahrens.

Eine Beratung/Begleitung durch Führungskräfte und z. B. Personal-/Rechtsabteilung ist ratsam.

3.4 Umsetzung Hausverbot

Das Hausrecht im öffentlich-rechtlichen Bereich umfasst das Recht, über den Aufenthalt von Personen in den Räumen der Verwaltung und den zugehörigen Außenbereichen zu bestimmen. Das Hausverbot zielt darauf ab, eine fortwirkende Störung und zu befürchtende zukünftige Störungen des Dienstablaufs zu vermeiden. Vor diesem Hintergrund ist ein konsequentes Handeln angezeigt. Liegt nach der Einschätzung der städtischen Mitarbeiter*in eine konkrete Gefährdungs- bzw. Störungssituation vor, ist die Verhängung eines Hausverbotes gerechtfertigt, s. auch Dienstanweisung über die Befugnis zur Erteilung von Hausverboten und zur Erstattung von Strafanzeigen bei Hausfriedensbruch.

3.5 Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen

Nach gewaltbeladenen Situationen ist es wichtig, die Belegschaft schnell und objektiv über den Vorgang sowie die daraus folgenden Maßnahmen zu informieren. Für eine zielgerichtete Informationssteuerung sollte der Einsatz eines geeigneten Informationsmanagements vorbereitet werden. Gezielt gesteuerte Informationen zum tatsächlichen Ablauf tragen zur Aufklärung der Mitarbeitenden bei und vermeiden Verunsicherungen. Im Falle von schweren Verletzungen oder Todesfällen sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Information durch Beschäftigte an direkte Vorgesetzte
- Pflicht des*r Vorgesetzten, diese Informationen entgegenzunehmen und ggf. geeignete Maßnahmen einzuleiten
- Weitere Schritte durch Vorgesetzte (z.B. Unfallanzeige, Strafanzeige, „blauer Brief“, Beratung über weitergehende Hilfs-/Unterstützungsangebote)
- Lageangepasste (sachliche) Information der betroffenen Organisationseinheit zum Vorfall durch die/den Vorgesetzten
- Rückmeldung an Betroffene bzgl. weiterem Verlauf
- Dokumentation des Vorfalls

3.6 Nachsorgekonzept nach traumatischen Ereignissen

Schnelle und effektive Hilfe für die Betroffenen ist nach traumatischen Ereignissen von zentraler Bedeutung. Für betroffene Beschäftigte ist es wichtig, Rückhalt und Sicherheit von Kolleg*innen bzw. Vorgesetzten zu erfahren.

Zur akute Nachsorge können folgende Verhaltensregeln hilfreich sein:

- Suchen Sie behutsam Kontakt.
- Erkundigen Sie sich nach dem Befinden und machen Sie Ihre Anteilnahme deutlich.
- Fragen Sie den Betroffenen, was Sie für ihn tun können.
- Beruhigen Sie, ohne abzuwiegeln. Sprechen Sie ruhig und hören Sie aufmerksam zu.
- Schirmen Sie Verletzte vor Zuschauern ab.
- Verständigen bei Nichtansprechbarkeit bzw. mit dessen Einverständnis einen Arzt.
- Begleiten Sie die betroffene Person in einen geschützten Bereich und vergewissern sich, dass ein Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Ein Teil der Betroffenen kann das Erlebte jedoch nicht allein verarbeiten. Er benötigt in der Akutphase, mitunter aber auch erst Tage oder Wochen nach dem Ereignis, eine fachkundige Beratung oder psychotraumatische Unterstützung. Wichtig ist in diesem Zusammenhang unbedingt die Erstellung der Unfallanzeige. Verweisen Sie auch auf das professionelle Angebot von EAP-Assist, welches bei Bedarf nachts, an Wochenenden und an Feiertagen professionelle Unterstützung anbietet. Bei Bedarf auch anonym, in dem Fall jedoch kostenfrei.

4. Unterweisungen/ Qualifizierungsmaßnahmen

Gefahrenbewusstsein schaffen – regelmäßige Unterweisung

Um ein Bewusstsein für die besonderen Gefahren eines Gewaltereignisses zu schaffen und zu erhalten, sind regelmäßige Unterweisungen und Schulungen zu Themen wie Büroeinrichtung, Vereinbarungen und Regelungen zur Sicherheit sowie Kommunikationsstandards unabdingbar. Diese Unterweisungen müssen regelmäßig erfolgen. Schutzmaßnahmen und Verhaltensanweisungen zum Thema Notfallmanagement müssen Bestandteil jährlicher Unterweisungen sein. Das Bewusstsein zu Konfliktentstehung und -vermeidung soll gefördert werden. Mindestens vierteljährlich sollten die Themen in Teamsitzungen angesprochen werden. Welche Regelungen haben sich bewährt, was sollte angepasst werden usw. Schwerere Vorfälle sollten im Rahmen des Nachsorgekonzeptes unmittelbar besprochen und aufgearbeitet werden.

In praktischen Übungen kann gefahrenbewusstes Verhalten für spezifische Dienst-Alltagssituationen trainiert und angepasst werden. Der Lerneffekt kann nur durch regelmäßiges Wiederholen und entsprechende Anpassungen durch Nachbetrachtungen kritischer Situationen vertieft werden. Eine konsequente Anwendung der vereinbarten Standards und Regeln ist Voraussetzung für deren Erfolg.

Kommunikations- und Deeskalationstrainings anbieten

Um eine sichere und gewaltfreie Kommunikation sowie Handlungssicherheit bei stressbeladenen Situationen zu erlangen, sind geeignete Trainings für Arbeitsbereiche mit Kundenkontakt anzubieten. Diese Trainings sind für die betroffenen Beschäftigten verpflichtend. Der Wiederholungszyklus richtet sich nach dem Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung.

Gefährdungsstufe 3 = jährlich,
Gefährdungsstufe 2 = alle zwei Jahre und
Gefährdungsstufe 1 und 0 = alle drei Jahre.

Die KoFo verfügt über ein breites Portfolio an Referent*innen und kann die Inhalte den Erfordernissen vor Ort anpassen. In Arbeitsbereichen, in denen Beschäftigten ggf. körperliche Übergriffe drohen, steigern regelmäßige Deeskalationstrainings die Handlungssicherheit betroffener Beschäftigter.

Stressprävention

Gestresste und psychisch belastete Beschäftigte sind häufig nur eingeschränkt in der Lage, weiter stressende und belastende Ereignisse sicher zu bewältigen. Der Fürsorgeverpflichtung folgend, sollte den Beschäftigten die Möglichkeit gegeben werden, ihre stressbedingten Belastungen zu reduzieren und einen präventiven Umgang mit Stress zu erlernen. Zu diesem Zweck sollten spezielle Seminare zur Stressprävention/Resilienz oder Gesprächszirkel unter professioneller Anleitung angeboten werden. Die Teilnahme an den Seminaren sollte freiwillig sein.

Die KoFo stellt ein entsprechendes Angebot zur Verfügung.

5. regelmäßige Überprüfung und Anpassung der festgelegten Maßnahmen

Regelmäßige Gefahrenanalyse

Um das Dienstgeschäft sicher zu gestalten, ist eine regelmäßige Gefahrenanalyse unabdingbar. Dabei sollte mindestens eine jährliche Auswertung von Vorfällen oder Ereignissen erfolgen. Die Ergebnisse sollten bei der Ableitung von Maßnahmen berücksichtigt werden. Diese Erkenntnisse sollten auch in Unterweisungen der Beschäftigten einfließen.

Defizite erkennen und beheben

Man sollte flexibel auf Veränderungen reagieren. Ein regelmäßiger Abgleich vorhandener und benötigter baulicher Begebenheiten ist erforderlich, um auf dem aktuellen Stand der Technik zu bleiben. Nur so vermeidet man Sicherheitslücken.

Best practice Beispiele

Amt 201 Flyer „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenverkehr“

Ich bin betroffen, was muss ich wissen?

Ein Überfall am Arbeitsplatz oder auf dem Arbeitsweg sollte als Arbeitsunfall gemeldet werden.
Eine seelische Verletzung infolge eines Unfalls oder eines Übergriffes sollte abgeklärt, betreut und gegebenenfalls behandelt werden.

Hilfe zu benötigen ist kein Zeichen von Schwäche!

Hilfe zu fordern zeigt Stärke!

Bitte sprechen Sie Ihre/n Vorgesetzte/n an!

Wichtige Anlaufstellen, bei denen Ihnen geholfen wird, sind:

Polizei Wuppertal Opferschutz Kriminalität

Thomas Kolodziej
Tel.: 0202 284-1810
E-Mail: k.praevention.wuppertal@polizei.nrw.de

Heike Krommes
Tel.: 0202 284-1818
E-Mail: k.praevention.wuppertal@polizei.nrw.de

EAP Assist

Die EAP-Assist leistet für Sie individuell zugeschnittene medizinisch und psychosozial abgesicherte Hilfe. Bei allen akuten Fragen, Problemen, Krisen am Arbeitsplatz oder in der Familie: Kostenlose Beratung rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Telefonnummer: 0800 – 2 44 01 24

Ihr Zugangscode zur persönlichen Onlineberatung: STWUPeap2019

www.eap-assist.de

Quellenangabe:
Broschüre „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenverkehr“ Rat und Hilfe für Betroffene, Kolleginnen und Kollegen, Landeshauptstadt Düsseldorf

Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenverkehr

Rat und Hilfe für Betroffene, Kolleginnen und Kollegen



Sozialamt



STADT WUPPERTAL

Bearbeitungsstand 10/2019
Druck & Layout 201.4

Übergriffe und Gewalt

Beschäftigte können am Arbeitsplatz mit Personen in Kontakt kommen, die ihr Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Dies kann in den unterschiedlichsten Formen geschehen wie Beleidigungen, Nötigungen, Bedrohungen, Sachbeschädigungen, Körperverletzungen oder Erpressung. Gewalt am Arbeitsplatz kann jederzeit auftreten und es kann jeden treffen.

Übergriffe und Gewalt können

- verbaler
- körperlicher oder
- seelischer

Art sein.

Dieses Verhalten seitens einer dritten Person, das von der oder dem betroffenen Beschäftigten als nicht hinnehmbare Verletzung ihrer oder seiner körperlichen oder seelischen Unversehrtheit empfunden wird, ist ein Übergriff und wird im Sozialamt der Stadt Wuppertal nicht geduldet.

Wie gehe ich nach einer Gewalttat vor?

- Wenn nötig, Rettungsdienst alarmieren
- Polizei benachrichtigen
- Immer die/den Vorgesetzte/n informieren

Eine Gewalttat ist ein unnormales Verhalten. Bei den Betroffenen können Schockanzeichen oder seelische Beschwerden nach dem Ereignis eintreten. Diese können sofort, aber auch erst nach Tagen auftreten.

Auswirkungen können sein:

- Angst, Panik, Hilflosigkeit
- Schlafstörungen, Alpträume, quälende Erinnerungen
- Misstrauen und erhöhte Reizbarkeit gegenüber anderen.

Diese Anzeichen können ohne Behandlung zu einer ernsthaften Belastungsstörung führen.

Wie kann ich mir selbst helfen?

- Nehmen Sie sich Zeit zur Erholung
- Wenn es Ihnen hilft, reden Sie über die Tat
- Wenden Sie Techniken zur Selbstberuhigung an
- Nutzen Sie professionelle Hilfe, wenn sie Ihnen hilft.

Kolleginnen und Kollegen sind wichtig

Für Betroffene von Übergriffen und Gewalt ist zur Bewältigung des Erlebten die Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen überaus wichtig.

Wie kann ich als Kollege/-in helfen?

- Wenn nötig, Rettungsdienst informieren
- Erste Hilfe leisten oder Ersthelfer/innen rufen (rufen lassen)
- Polizei benachrichtigen
- Betroffene Person vor Neugierigen schützen
- Betroffene Person nicht alleine lassen
- Eventuell Begleitung nach Hause anbieten
- Keine Schuldzuweisungen aussprechen
- Unterstützung bei Formalitäten anbieten
- Betroffene Person/en ermutigen, bei Bedarf professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen
- Sicherstellen, dass Vorgesetzte informiert wurden.

Ressort 204 Leitfaden „Verhalten bei eskalierenden Situationen / Ablaufplan bei Auslösung des Alarmierungssystems“

Grundsätzliches

Wenn ein*e Kund*in bedrohlich wirkt, hören Sie auf Ihr Gefühl und handeln möglichst frühzeitig!

Haben Sie offene Augen und Ohren für ihre Nachbarbüros. Fragen Sie lieber einmal zu viel nach Unterstützung, oder bieten Ihre Hilfe Kollegen*innen an als einmal zu wenig!

Im Zweifel verlassen Sie Ihr Büro durch die Fluchtwege.

1. Die Situation ist angespannt und droht zu eskalieren

Beenden Sie das Gespräch und bieten dem*r Kund*in einen neuen Termin an.

2. Sie fühlen sich bedroht, die Situation gerät außer Kontrolle,

Lösen sie NetAlarmPro aus (über Notfalltaster oder Tastenkombination Esc+F4?) und benachrichtigen Sie wenn möglich den Sicherheitsdienst über 4600.

Bei Alarmierung durch NetAlarmPro

Das Quittieren des Alarms darf ausschließlich durch die auslösende Person oder den unmittelbaren Nachbarn erfolgen!

Hören und schauen Sie nicht weg, wenn Alarm ausgelöst wird. Ihr*e Kolleg*in befindet sich in einer Konflikt- oder Notlage und benötigt Unterstützung. Handeln Sie

umsichtig und situationsabhängig. Auch für die helfende Person gilt: Eigenschutz und Unversehrtheit haben oberste Priorität!

Die ersten beiden vor Ort ankommenden Kollegen*innen sind für die Koordinierung zuständig.

Folgendes ist zu tun:

-Wenn sie der Meinung sind, dass das Büro gefahrlos betreten werden kann, betreten max. zwei Kollegen*innen das Büro und versuchen zu deeskalieren.

- Alle anderen Kollegen*innen sind auf die umliegenden Büros zu verteilen. Die Situation ist von dort zu beobachten und ggf. kann noch eingegriffen werden. Keinesfalls sollte sich der komplette Fachbereich auf dem Flur aufhalten. Dem*r „Störer*in“ ist ein Fluchtweg aus der Situation frei zu halten.
- Der Sicherheitsdienst ist zu alarmieren (wenn vorhanden)
- Auf dem Flur befindliche Kunden*innen bitte vorübergehend in den Wartebereich der Eingangszone schicken, wenn vorhanden. Sonst die Kund*innen in einem anderen sicheren Bereich begleiten.
- Bei Bedarf die Polizei - 110 - hinzuziehen.
- Der Vorfall ist gegenüber der nächsten Führungskraft schriftlich zu dokumentieren. Dokumentation z.B. über Anlage 1 der Dienstanweisung über die Befugnis zur Erteilung von Hausverboten.
- Eventuelle Strafanzeige durch Herrn / Frau