STILLER ALARM

Stiller Alarm Deutschland GmbH

Stiller Alarm – Ratgeber

Schutz gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Stiller Alarm – Schutz gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Gewalt am Arbeitsplatz umfasst Vorfälle, bei denen Beschäftigte in Folge ihrer Arbeit beleidigt, bedroht oder angegriffen werden. Gewalttätigkeit am Arbeitsplatz tritt in Tätigkeitsbereichen mit Publikumsverkehr fast täglich auf. Berater/-innen in Jobcentern, Gemeinde- und Stadtverwaltungen, aber auch Verkäufer/-innen, Krankenschwestern oder Pfleger, Polizist/-innen, Taxifahrer/-innen oder Wach- und Sicherheitspersonal zählen zu den Risikogruppen.

Gewalt umfasst sowohl physische als auch psychische Nötigung. Auseinandersetzungen am Arbeitsplatz können bereits durch unhöfliches Verhalten ausgelöst werden. Aus unpassendem Verhalten können sich schnell körperliche Angriffe, körperliche Misshandlungen, Bedrohungen und sexuelle Misshandlungen entwickeln. Unter Gewalt werden außerdem verbale Gewalt, Telefonterror, Ausgrenzung oder Gewalt gegen Gegenstände sowie Randale, Beschmutzungen oder Beschädigungen verstanden.

Die Gewalt am Arbeitsplatz nimmt seit Jahren zu. Personen fühlen sich an Ihrem Arbeitsplatz oft bedroht. In *Abbildung 1* ist zu erkennen, welchen Einfluss Kriminalitätsfurcht und Handlungsunsicherheit auf Beschäftigte haben kann.

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

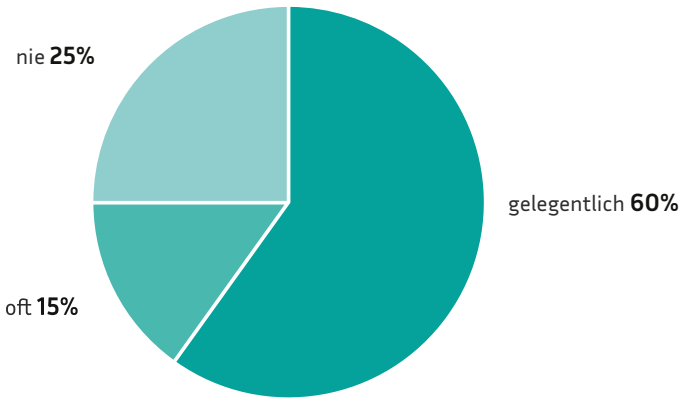


Abb. 1: Einfluss von Kriminalitätsfurcht und Handlungsunsicherheit auf Beschäftigte Quelle: Unfallkasse NRW

In dieser Informationsbroschüre geben wir Ihnen einen ersten Überblick und einige wichtige Informationen rund um das Thema Gewalt am Arbeitsplatz. Des Weiteren enthält diese Broschüre Arbeitsschutz- und Präventionsmaßnahmen, um der Gewalt an Ihrem Arbeitsplatz entgegenzuwirken.

75% ALLER ARBEITER FÜHLEN SICH UNSICHER AM ARBEITSPLATZ

In dieser Informationsbroschüre geben wir Ihnen einen ersten Überblick und einige wichtige Informationen rund um das Thema Gewalt am Arbeitsplatz. Des Weiteren enthält diese Broschüre Arbeitsschutz- und Präventionsmaßnahmen, um der Gewalt an Ihrem Arbeitsplatz entgegenzuwirken.

Wer ist Täter und worin besteht ein Risiko?

Es gibt viele Gründe und Risikofaktoren, weshalb Gewalt gegen Personen oder Gegenstände ausgeübt wird. Mögliche Täter/-innen können Personen sein, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen.

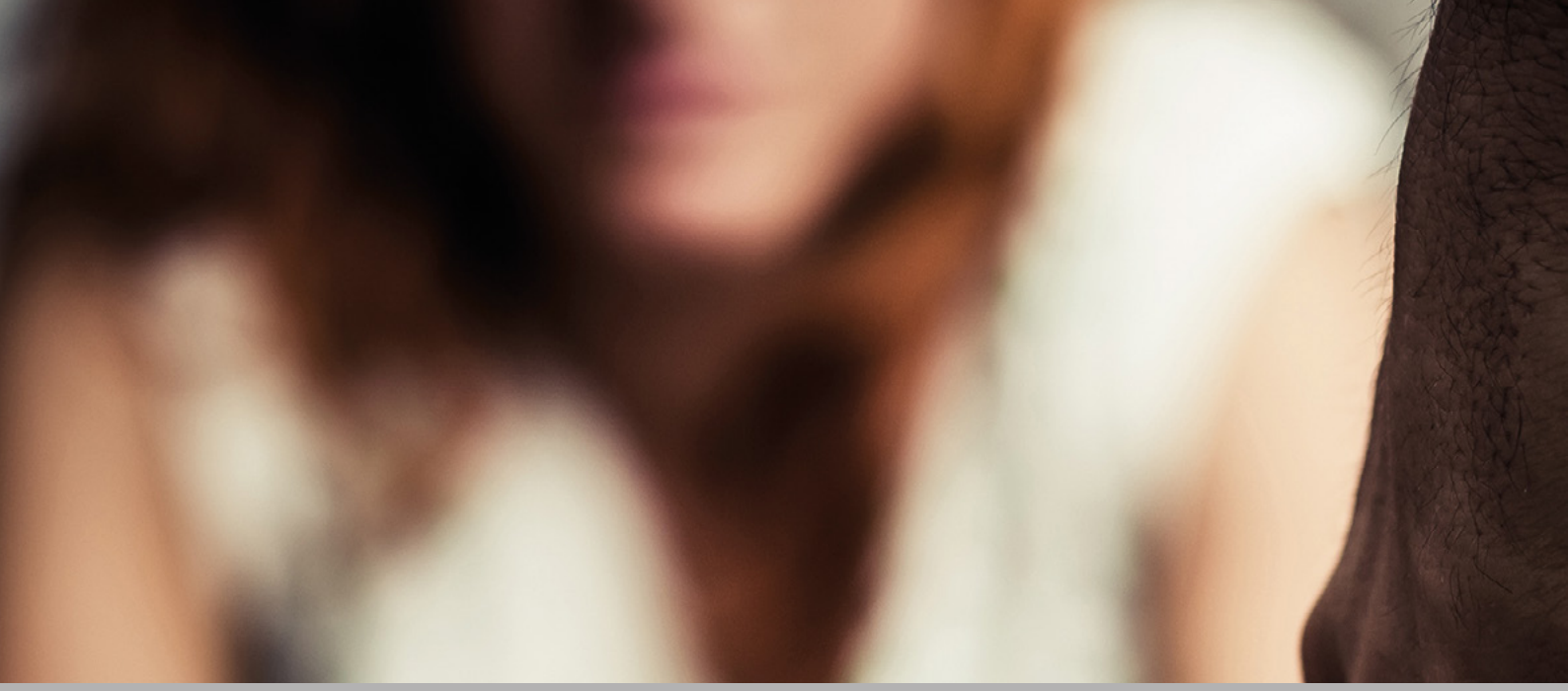
Ein Risiko besteht unter anderem für Personen, die amtliche Tätigkeiten ausüben und somit im täglichen Kontakt zu möglichen Täter/-innen stehen. Personen, die direkte Dienstleistungen für andere Menschen wie beispielsweise in den Bereichen Beratung, Ausbildung, Gesundheits- und Sozialfürsorge, Auskunftsdienste ausüben, stehen täglich in Kontakt mit unterschiedlichen, schwierigen Personengruppen. Ein weiteres Risiko besteht durch Alltagsherausforderungen, beispielsweise ausgelöst durch lange Wartezeiten. Gewaltbereite Kunden können durch mögliche Überforderungen manche Probleme scheinbar nicht verbal lösen.

Welche Personen sind risikobereite Täter/-innen?

Gewalt entsteht dort, wo verschiedene problematische Einflüsse zusammentreffen. Täter/innen sind Personen mit sehr hoher Risikobereitschaft. Diese fühlen sich durch Missverständnisse oder Aggressionsprobleme oft überfordert und sehen keinen verbalen Lösungsweg. Gewaltausbrüche können sowohl durch psychische Erkrankungen in Verbindung mit hoher Arbeitsbelastung, als auch durch einen unzureichenden Kundenservice oder fehlende Sicherheitsdienste ausgelöst werden.

Wie wirkt sich die Gewalt am Arbeitsplatz aus?

Mitarbeiter mit öffentlichen Publikumsverkehr nehmen Beschimpfungen und Gewalt zu häufig als alltägliches Vorkommnis hin. Gewalt am Arbeitsplatz kann schwerwiegende Folgen für betroffene Personen, sowie für das Arbeitsklima, mit sich tragen. Gewalt in Form von psychischer sowie körperlichen Auseinandersetzungen führt zur Angst und in Ausnahmefällen auch bis hin zur Arbeitsunfähigkeit. Betroffene leiden unter psychischen Verletzungen, dazu gehören Schlafstörungen, Hilfslosigkeit, Verunsicherung oder Verzweiflung. Ereignisse, die schwer zu verarbeiten sind, können sogar in einer Depression enden. Daraus resultieren Fehlzeiten und geringe Produktivität. Die Furcht vor möglichen Gewalttaten am Arbeitsplatz mindert zudem die Motivation und Leistungsfähigkeit und hat außerdem negative Auswirkungen auf das Arbeitsklima der Mitarbeiter.



Die verschiedenen Gefahrenstufen mit den jeweiligen Schutzmaßnahmen

Nach dem Aachener Modell gibt es vier verschieden Gefahrenstufen von 0-3, wobei Stufe 0 ein geringes Risiko darstellt und Stufe 3 ein hohes Risiko. In *Abbildung 2* wird das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr dargestellt.

	Gefährdungslage	Verantwortung
0	• Normale bis kontroverse Gesprächssituation	• Eigenverantwortung des Beschäftigten
1	• Verbal aggressiv • Unangepasstes Sozialverhalten • Sachbeschädigung	• Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten • Unterstützung durch die Führungskraft
2	• Handgreiflichkeiten • Körperliche Gewalt • Bedrohung/Nötigung	• Durchsetzung eines Platzverweises • Sicherheitsdienst / alternativ die Polizei • Sicherheit ist von Profis festzustellen • Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst
3	• Einsatz von Waffen oder Werkzeugen • Bombenbedrohung • Amoklauf • Geiselnahme • Überfall	• Sicherstellung muss durch die Polizei erfolgen • Sicherheitsdienst trifft nur „erste Maßnahmen“

Abbildung 2: Das Aachener Modell und die Gefahrenstufen 0-3 Quelle: Unfallkasse NRW

GEFAHRENSTUFEN

Das Aachener Modell als Richtline zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr

Stufe 0 – Geringes Risiko

Bei Stufe 0 besteht ein geringes Risiko. Hierbei kann sich aus einer normalen Gesprächssituation eine kontroverse Gesprächssituation entwickeln. In diesem Fall sind spezielle Sicherheitsmaßnahmen erforderlich. Um das Risiko so gering wie möglich zu halten, sollten Sie sich allgemein eine **sichere Umgebung an Ihrem Arbeitsplatz** schaffen. Haben Sie stets **Mitarbeiter im Blick**, die in engem Kontakt zu Kunden stehen. Somit können Sie im Ernstfall eingreifen. Prinzipiell müssen geeignete Maßnahmen sichergestellt werden, sodass sich das Gefahrenpotenzial nicht erhöhen kann. Zum Selbstschutz sollte auf **persönliche Gegenstände am Arbeitsplatz verzichtet** werden. Achten Sie außerdem auf eine **gefahrenbewusste Büroeinrichtung**.

Stufe 1 – Es ist ein Risiko vorhanden

Bei dieser Stufe handelt es sich um verbal aggressives und unangepasstes Sozialverhalten. Hierbei liegt das Risiko im mittleren Bereich und erfordert in jedem Fall Maßnahmen. Im Vorfeld sollten für derartige Situationen **Verhaltensregeln für den Notfall** konzipiert werden. Außerdem sollte ein aktives **Risikomanagement** vorhanden sein. Durch ein Risikomanagement wird das Risiko identifiziert, analysiert und im Anschluss bewertet. Weitere Schutzmaßnahmen die getroffen werden sollten, sind **Schulungen** im Umgang mit aufgebrachten Kunden. Ein **Alarmierungssystem** sollte eingeführt sein und zum Schutz des Mitarbeiters jederzeit bereitstehen. In jedem Fall sollten Sie **Vorfälle dokumentieren**.

Stufe 2 – Handgreiflichkeiten, Bedrohung/Nötigung

Bei dieser Stufe ist die Sicherheit von Fachpersonal sicherzustellen. **Alarmieren** Sie hierbei den **Sicherheitsdienst** oder alternativ direkt die **Polizei**. Es sollte Notfallakteure geben, die auf den Ernstfall vorbereitet sind. Bewältigen Sie die Täter/-innen in keinem Fall ohne die Hilfe von **Sicherheitspersonal** oder der **Polizei**. Außerdem sollten Beschäftigte frühzeitig über Vorfälle **informiert werden**, damit alle Beteiligten richtig handeln können.

Stufe 3 – Höchstes Risiko

Bei dieser Stufe handelt es sich um Extremfälle. Hierbei kommt es zum Einsatz von Waffen, Geiselnahmen, körperlicher Gewalt und im Härtefall zu einem Amoklauf. Hierbei sind Maßnahmen zur Minderung des Risikos ohne Verzögerung erforderlich. Richten Sie **Sammelplätze** und **Fluchtwege** ein, die Sie im Extremfall nutzen können. Versuchen Sie Ruhe zu bewahren und nicht unüberlegt zu handeln. Stellen Sie die **Erreichbarkeit von Sicherheitskonzepten** und **Notfallplänen** zu jedem Zeitpunkt sicher. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die **Sicherstellung der psychologischen Erstbetreuung** und der **medizinischen Versorgung** als Rehabilitationsmaßnahme.

Wie kann man sich vor Gewalt am Arbeitsplatz schützen?

Es gibt verschiedene Schutzmaßnahmen, um Gewalt am Arbeitsplatzt entgegenzuwirken.

Die technischen Maßnahmen

Diese vereinen zum einen die Einführung einer **Zutrittsregelung** und eines **Alarmierungssytems**, zum anderen sollte eine Kameraüberwachung eingerichtet werden. Denken Sie auch an eine **gute Beleuchtung**, damit es keine dunklen Ecken gibt, an denen mögliche Täter/-innen sich verstecken könnten.

Die organisatorischen Maßnahmen

Diese umfassen zum einen die Sensibilisierung der Mitarbeiter, sowie das **Einführen von Sicherheitsmitarbeitern**. Eine weitere Maßnahme ist die **Arbeit im Team**. Bei erhöhter Gefährdung ist es von Vorteil, nicht allein mit gefährlichen Personen in einem Raum zu sein.

GUTE BELEUCHTUNG ZUTRITTSKONTROLLE
ALARMIERUNGSPLÄNE ZUTRITTSREGELUNGEN
SICHERHEITSMITARBEITER ALARMKNÖPFE
ALARMIERUNGSSYSTEME
NOTFALLPLÄNE ARBEITEN IM TEAM
WACHPERSONAL VIDEOKAMERAS
WEIL ES UM IHRE SICHERHEIT GEHT
GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG
ABSICHERUNG DES ARBEITSPLATZES
AUFKLÄRUNG NULL-TOLERANZ-POLITIK
MEHRSPRACHIGE AUSKÜNFTE/INFORMATIONEN
BEWACHUNG DER ZUTRITTSZONE
ELEKTRONISCHE SCHLIEßSYSTEME

WEG VON GEWALT HIN ZUR SICHERHEIT

Mit Hilfe von baulichen Anpassungen, der Verwendung eines IT-gestützten Alarmierungssystems, einer zielgerichteten organisatorischen Struktur bis hin zur Durchführung von Deeskalationstrainings kann gezielt präventiv gehandelt werden.

Umgang mit Stress

Personenbezogene Präventionsmaßnahmen

Neben den technischen und organisatorischen Maßnahmen gibt es auch viele personenbezogene Präventionsmaßnahmen.

Eine mögliche Präventionsmaßnahme sind Trainings zum frühzeitigen Erkennen konfliktträchtiger Situationen und Deeskalationstrainings. Diese dienen der richtigen Verhaltensweise und Vorbereitung zur aktiven Bewältigung in einer Gefahrensituation. Des Weiteren sollten betriebliche Ersthelfer ausgebildet werden.

Die Hilfeleistung für Betroffene muss gewährleistet sein. Auch Schulungen über das Gefahrenpotenzial am eigenen Arbeitsplatz sind von Vorteil. Diese personenbezogenen Präventionsmaßnahmen dienen der Aufklärung und Kompetenzentwicklung.

In *Abbildung 4* ist ein sogenanntes Nachsorgekonzept für berufsbedingte Krisensituationen mit psychischen Extrembelastungen dargestellt. Dieses umfasst verschiedene Phasen der Prävention und Betreuung.

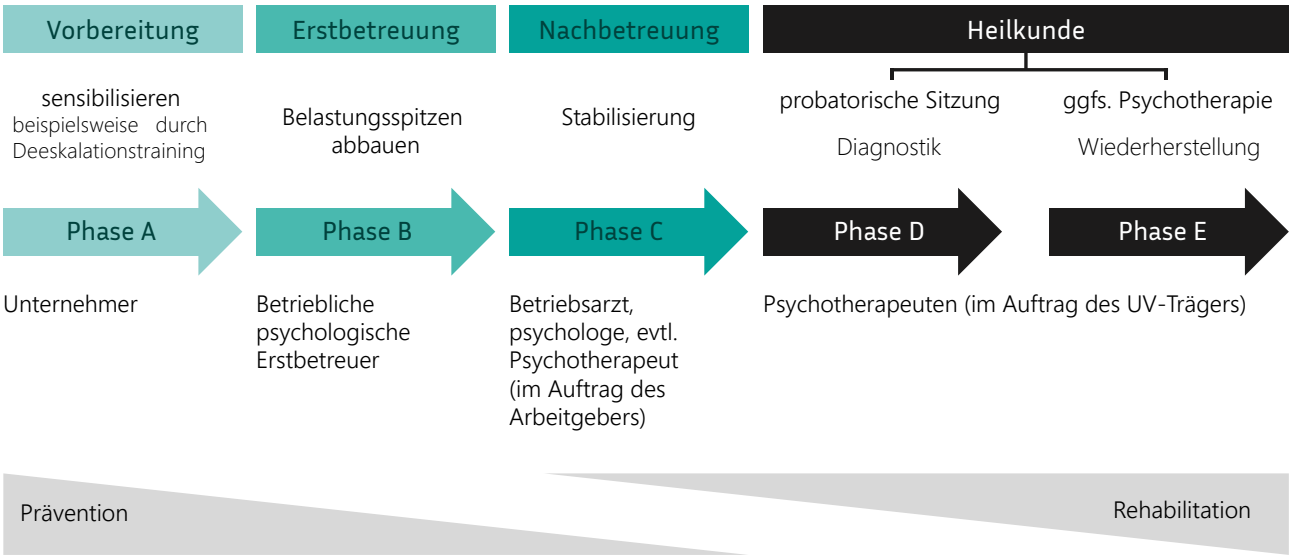


Abbildung 4: Nachsorgekonzept Quelle: Unfallkasse NRW

Kontakt

Stiller Alarm Deutschland GmbH
Rigaer Straße 44 | 10247 Berlin | Tel: +49 (0) 30 - 814 526 500 | Fax: +49 (0) 30 - 233 292 555
info@stilleralarm.de | www.stilleralarm.de

Über Stiller Alarm
Stiller Alarm Deutschland GmbH zählt zu den Marktführern für innovative Lösungen im Bereich der IT-gestützten Sicherheit am Arbeitsplatz. An zwei Standorten entwickeln unsere Mitarbeiter stationäre und mobile Lösungen für öffentliche Verwaltungen, Wohnungsbaugesellschaften, Versicherungen, Gerichte und andere Branchen. Die Stiller Alarm Deutschland GmbH versteht sich als ein Full Service Provider. Die IT-Lösungen werden durch Beratung und einem speziellen Trainingsangebot ergänzt.