

Organisatorische Maßnahmen

Innerhalb der Organisation gibt es eine Vielzahl von Ansatzpunkten, wie:

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

Personenbezogene Maßnahmen

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

- Kommunikationsseminar
- Deeskalationsseminar bzw. Selbstbehauptungsseminar
- Ggf. Selbstverteidigungstraining

Sicherheitskonzept Außendienst

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

- Termine mindestens zu zweit wahrnehmen
- Alarmierungsmöglichkeiten vorsehen
- Verhaltenstraining (vor Ort Gefahren erkennen)
- Ggf. Vorabinformationen über Kundinnen und Kunden – Rücksprache mit der Polizei

Noch Fragen? Wir informieren Sie gerne:

Servicetelefon: 089 36093-440

Prävention:

Susanne Johannknecht 089 36093-141

Antonela Springer 089 36093-204

Literatur:

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

Seminarprogramm der KUVB:

www.kuvb.de/praevention/seminare

Kommunale Unfallversicherung Bayern
Bayerische Landesunfallkasse
Ungererstr. 71, 80805 München
Tel.: 089 36093-0, Fax: 089 36096-135
E-Mail: post@kuvb.de
www.kuvb.de

Foto: © Murat Göçmen | iStock



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

Verantwortung des Unternehmers

In öffentlichen Einrichtungen mit Publikumsverkehr kommt es immer wieder zu Übergriffen von Kundinnen und Kunden auf die dort tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Ziel eines jeden Unternehmens muss es sein, ein geeignetes Sicherheits- und Notfallmanagement vorweisen zu können. Die Verantwortung hierfür liegt beim Unternehmer. Er muss Arbeitsstätten, Geräte und Maschinen durch technische, organisatorische und personelle Maßnahmen so gestalten, dass seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Gefahren an Leib und Leben geschützt sind. Geregelt ist diese Forderung im Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) und in der Unfallverhütungsvorschrift „Grundsätze der Prävention“ (DGUV Vorschrift 1).

Grundsatzerklärung gegen Gewalt an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

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

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

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

Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz

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

Aufgabe des Vorgesetzten bzw. des Unternehmers

Bei Gewalt (verbal und/oder körperlich) bedingungslos hinter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen!

Aufklärung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über rechtliche Hintergründe/Tatbestände.

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

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

Was können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tun?

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

Gewaltprävention – Schutzmaßnahmen und Sicherheitskonzept

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

Geeignete Maßnahmen sind hier beispielhaft aufgeführt.

Technische Maßnahmen

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

Raumkonzept Büro/Infobereich:

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

Raumkonzept Wartebereich:

- Wartezonen bei Neuplanung oder Umbau ausreichend groß und hell planen

Technische Alarmierung:

- Alarmierung nach Eskalationsstufen
- Leicht zu bedienendes Alarmsystem

