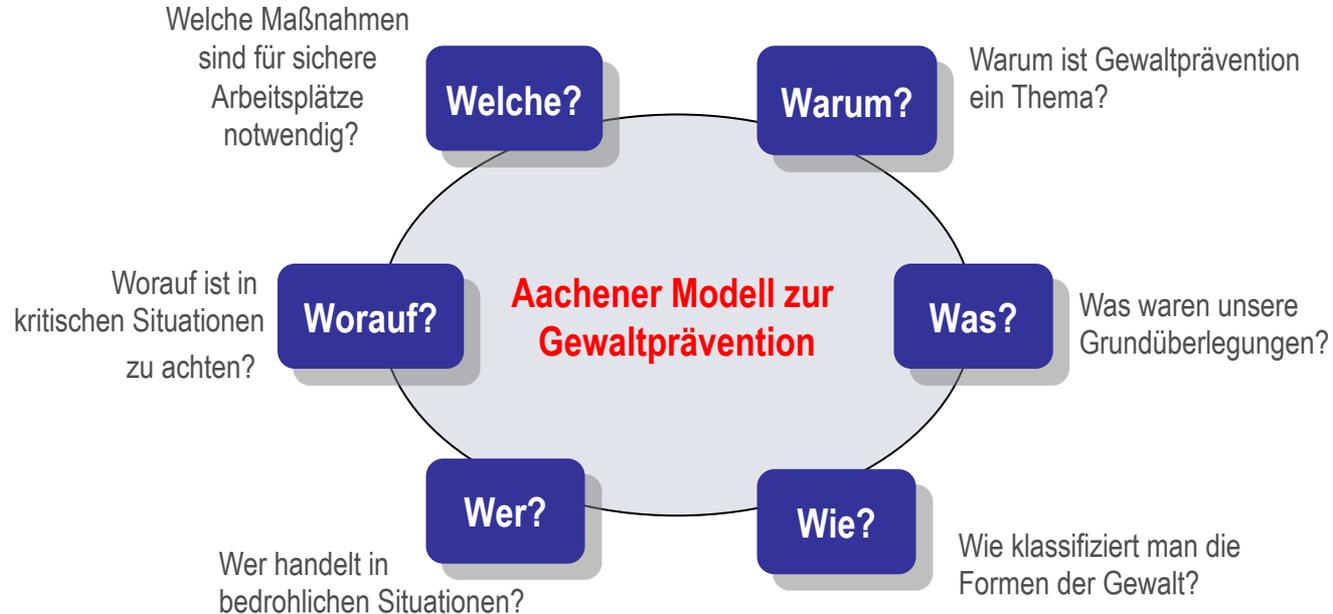




Das Aachener Modell zu Gewalt- prävention

**Katrin Päßler,
Stadt Aachen**

6 W's zum Thema Gewaltprävention



Warum ist Gewalt ein (Dauer)Thema

„Miteinander hat sich verändert“
Übergriffe

35-Jähriger verwüstet

Wegen etwas Wartezeit rastet der Mann aus

VON LAURA WEINBERGER

AACHEN Weil er warten musste, hat ein 35-jähriger Mann am Montagmorgen das Büro einer Mitarbeiterin des Sozialamtes der Stadt Aachen an der Hackländerstraße komplett verwüstet. Der Mann zerstörte die gesamte Büroeinrichtung, schmiss Bildschirme, Computer und Drucker auf den Boden. Außerdem warf er einen Tisch um und trat die Tür eines Rollcontainers ein. Die Mitarbeiterin, die sich zur Zeit des Angriffs noch im Raum befand, konnte zum Glück schnell fliehen und blieb dadurch – zumindest physisch – unverletzt. Dennoch ist sie nun bis auf weiteres dienstunfähig, muss den Schock erst einmal verarbeiten.

Nach Angaben der Mitarbeiterin des Fachbereichs Wohnen, Sozia-

„Isch knall dich ab!“

Gewalt gegen Gerichtsvollzieher steigt

27. MÄRZ 2019 UM 16:29 UHR | Lesedauer: 2 Minuten



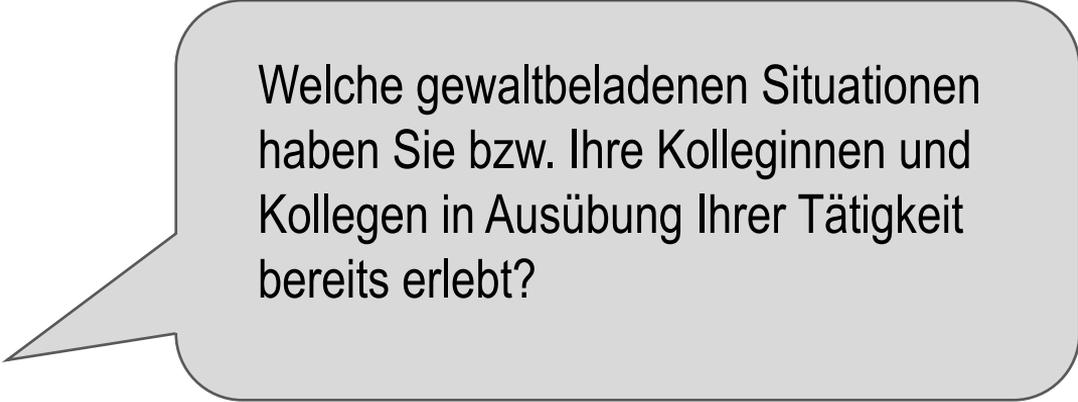
Der Mann ist polizeibekannt

Der städtische Sicherheitsrat und die hinzugerufene Polizei laut Aussagen des städtischen Sachverständigen sehr schnell vor Ort sein. Die Polizei legte sodann Handschellen an und brachte den Mann in Gewahrsam und in ein Polizeifahrzeug. Derweil wurde die Mitarbeiterin mitgedroht, noch weiter zu verwüsten. Da er

Gerichtsvollzieher bei der Arbeit: Das amtliche Pfandsiegel – im Volksmund „Kuckuck“ genannt, da es früher einen Wappennadler trug – zeigt an, dass ein Gegenstand beschlagnahmt ist. Foto: dpa/Georg-Stefan Russew

DÜSSELDORF. Statistisch gesehen wird an jedem Werktag in Nordrhein-Westfalen ein Gerichtsvollzieher beleidigt, bedroht oder sogar angegriffen. Das geht aus einem 28-seitigen Bericht von NRW-Justizminister Peter Biesenbach (CDU) an den Landtag hervor.

Erlebte Formen der Gewalt



Welche gewaltbeladenen Situationen haben Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen in Ausübung Ihrer Tätigkeit bereits erlebt?

Überblick zur Gefährdungslage

Was?



Beschimpfungen	Nötigung	Übergriffe mit Waffen und Werkzeugen
Subtile Beleidigung	Bedrohung	
üble Nachrede	Körperliche Angriffe	Amok
distanzloses Verhalten	Waffenbesitz	Geiselnahme
Sachbeschädigung	Bombendrohung	Überfall
Randale	Selbsttötungsabsicht	

Einordnen in die Gefährdungsstufen

Wie?

Grundüberlegungen zum Aachener Modell

- Formen von Gewalt lassen sich klassifizieren nach strafrechtlicher Relevanz, Häufigkeit und Unfallfolgen
- „Beleidigungen erfordern andere Strategien als Angriffe mit Waffen.“

Den jeweiligen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz muss mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden



Fragebogen FoBiK als Analyseinstrument

Wie?

<p>7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürorzimmer randalieren?</p> <p>z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen</p> <p><i>Straftatbestand Sachbeschädigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen
<p>8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?</p> <p>z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft</p> <p><i>Straftatbestand Beleidigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen
<p>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?</p> <p>um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen
<p>10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?</p> <p>z.B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, üble Nachrede, anonyme Briefe</p> <p><i>Straftatbestand Nötigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen
<p>11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</p> <p>z.B. anstaren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen</p> <p><i>Straftatbestand u.U. Beleidigung</i></p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen
<p>12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden?</p> <p>z.B. Kunden graschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po</p>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgefallen

- berücksichtigt unterschiedliche Formen der Gewalt
 - bezieht sich auf eine Zeitdauer von 12 Monaten
 - erfasst die erlebte Häufigkeit von Vorfällen
 - umfasst 17 Fragen (Originalversion)
 - dient der Selbsteinschätzung
 - einfache Auswertung
- Audit für Führungskräfte
→ Dokumentenanalyse
z.B. Strafanzeigen, Unfallanzeigen, Hausverbote, Polizeieinsätze

Erlebte Gewalt

Wie?

Befragung zu erlebten Formen der Gewalt OSD & Politessen



täglich	<input type="checkbox"/> Alkoholisierte / unter Drogen stehende Kunden
mehrmals wöchentlich	<input type="checkbox"/> Kontroverse / konfliktbeladene Gespräche <input type="checkbox"/> Verweigerungshandlungen von Kunden <input type="checkbox"/> Verbale Aggressionen
Mehrmals monatlich	<input type="checkbox"/> Randalen am Einsatzort <input type="checkbox"/> sexuelle verbale Aggressionen / Belästigungen
Mehrmals jährlich	<input type="checkbox"/> Drohung von Kunden mit Selbstverletzung <input type="checkbox"/> Nötigung <input type="checkbox"/> Körperliche Angriffe
sehr selten	<input type="checkbox"/> Angriff mit Waffen und Werkzeugen <input type="checkbox"/> Bedrohung mit erheblichen Straftaten



Dokumentenanalyse

Strafanzeigen 38 (mit einer Strafanzeige wurden mehrere Straftatbestände angezeigt)

Strafanträge 23

Unfallanzeigen 16 (Gewalt als Unfallursache)

Einschätzung Gefährdungslage

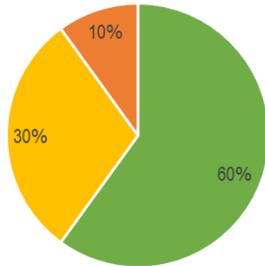
Wie schätzen Sie die Gefährdungslage
in Ihrem Unternehmen ein?

Befinden sich alle Arbeitsplätze in einer
Gefährdungsstufe?

Gefährdungsatlas

Beispiel Stadt Aachen

- Stufe grün
- Stufe gelb
- Stufe orange



Dezernat I Oberbürger- meisterin	Dezernat II Finanzen, Recht und Ordnung	Dezernat III Stadtentwicklung, Bau und Mobilität	Dezernat IV Bildung, Jugend und Kultur	Dezernat V Personal, Feuerwehr und Sport	Dezernat VI Wohnen, Soziales und Wirtschaft	Dezernat VII Klima, Stadtbetrieb und Gebäude
FB 01 Verwaltungsleitung Referenten OBM Protokollabteilung Bereich Wahlen Gleich, DSB, Ehrenamt Koordinierungsstelle Bushof FB 13 Presse Marketing FB 13/101 Onlineredaktion FB 13/110 Presse- und Öffentlichkeitsarbeit FB 13/120 Marketing FB 14 Rechnungsprüfung FB 34 Standesamt FB 34/001 Eheregister FB 34/002 Geburtenregister FB 34/003 Sterberegister FB 34/004 Urkundenstelle B 0 - B 6 Bezirke Bezirksvertretungen	FB 20 Finanzsteuerung FB 20/1 Haushalt/ Controlling FB 20/2 Jahresabschluss FB 20/3 Stiftungen FB 20/4 Beteiligungen FB 22 Steuern und Kasse FB 22/1 Grundbesitzabgaben FB 22/2 Gewerbesteuer FB 22/3 Vollstreckung FB 22/4 Zahlungsabwicklung FB 22/5 Geschäftsbuchhaltung FB 30 Recht und Versicherung FB 32 Sicherheit und Ordnung FB 32/1 Bußgeldverfahren FB 32/2 Außendienst/ Sonder- nutzung/ Großveranstaltung FB 32/3 Allg. Ordnungs-, Gewerbe- Gaststättenangelegenheiten	FB 60 Vertrags-, Vergabe- Fördermanagement FB 60/1 Zentrale Beschaffungsstelle FB 60/2 Gebühren, Beiträge FB 60/3 Zentrale Vergabe FB 61 Stadtentwicklung Verkehrsanlagen FB 61/1 Bauleitplanung FB 61/2 Bauberatung FB 61/3 Verkehrsplanung FB 61/4 Sondernutzung FB 61/5 Stadterneuerung FB 61/6 Denkmalpflege FB 61/7 Straßenplanung/-bau FB 62 Geoinformation & Bodenordnung FB 62/1 Geoinformation / Vermessung FB 62/2 Bodenordnung / Ortsbaurecht FB 63 Bauaufsicht FB 63/1 Verwaltung FB 63/2 Sonderbauten FB 63/3 Bauaufsicht Nord FB 63/4 Bauaufsicht Süd	E 42 Volkshochschule E 42/1 Verwaltung E 42/2 Allgem. Weiterbildung E 42/3 Beruf, Natur, Gesundheit E 42/4 Sprachen E 42/5 College FB 45 Kinder, Jugend, Schule FB 45/1 Finanzmanagement FB 45/2 KiTa, Tagespflege FB 45/3 Jugend FB 45/4 Schule E 46/47 Stadttheater und Musikdirektion E 46/0 Generalintendanz E 46/1 Verwaltungsdirektion E 46/2 Musikdirektion E 49 Kulturbetrieb E 49/1, 2, 7, 9 Museen E 49/3 Stadtarchiv E 49/4 Veranstaltungen E 49/5 Musikschule E 49/6 Stadtbibliothek E 49/8 Barockfabrik E 49/10 Depot Talstraße	FB 11 Personal und Organisation FB 11/1 Erlosgl., Beihilfe FB 11/2 Personalentwicklung FB 11/3 Personalrecht, -service FB 11/4 IT FB 11/5 Organisation FB 12 Bürgeramt FB 12/1 Bürgerservice FB 12/2 Callcenter FB 17 Arbeitsmedizin Arbeitssicherheit B 17/1 Arbeitsmedizin B 17/2 Arbeitssicherheit FB 52 Sport FB 52/1 Planung / Organisation FB 52/2 Betrieb von Sportstätten FB 37 Feuerwehr FB 37/1 Verwaltung FB 37/2 Operativer Dienst FB 37/3 Einsatzunterstützung FB 37/4 Vorb. Brandschutz FB 36/5 Leitstelle SFR AC	FB 02 Wirtschaft, Wissen- schaft und Europa FB 02/1 Unternehmensförderung FB 02/2 Strukturförderung FB 02/3 Grundsatzangelegenheit FB 23 Immobilien- angelegenheit FB 23/1 Grundstücksangelegenh. FB 23/2 Grunderwerb, Mieten FB 23/3 Strat. Immobilienmgt. FB 56 Wohnen, Soziales, Integration FB 56/1 Verwaltung FB 56/2 Einkommensdefizite FB 56/3 Planung FB 56/4 Service/Wohnen FB 56/5 Übergangswohnen FB 56/6 Integration E 88 Eurogress E 88/1 Personal / Finanzen E 88/2 Veranstaltungen E 88/3 Technik E 88/4 Marketing	FB 36 Umwelt FB 36/1 Verwaltung FB 36/2 Grünplanung FB 36/3 Gewässerschutz FB 36/4 Immissionsschutz FB 36/5 Altlasten / Bodenschutz FB 36/6 Forstamt E 18 Stadtbetrieb E 18/1 Personal E 18/2 Einkauf / Technik E 18/3 Abfall / Stadtreinigung E 18/4 Grünfläche / Friedhof E 18/5 Administration E 18/6 Finanzen / Controlling E 26 Gebäude- management E 26/1 Kauf Geb. management E 26/2 Infraskritik Geb.mgmt E 26/3 Technisches Geb.mgt. E 26/4 Hochbautechn. Geb.mgt. E 26/5 Projekte und Energie

- Innendienst
- Außendienst

Verantwortung

Wer?

Wer handelt in bedrohlichen Situationen?

3

Gefahrenabwehr durch die Polizei
Sicherheitsdienst trifft „Erste Maßnahmen“

2

Sicherheitsdienst, eventl. Polizei
Sicherheit ist von Profis sicherzustellen

1

Konfliktlösung durch die Beschäftigten
Unterstützung durch die Führungskraft

0

Eigenverantwortung des Beschäftigten

Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

Worauf?

Worauf ist in bzw. nach kritischen Situation zu achten?

3	Eigensicherung beachten!	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Unfallanzeige
	Forderungen des Täters nachgeben	grundsätzlich Strafanzeige	psych. Notfallversorgung
2	Offensive Deeskalation	ggf. Festnahme bis zum Eintreffen der Polizei	Unfallanzeige evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	grundsätzlich Strafanzeige	Beschäftigte lageangepasst informieren
1	Hilfe hinzuziehen	verbale Deeskalation	organisierter Rückzug
	Öffentlichkeit erzeugen	Selbstbehauptung / Körpersprache	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung
0	Gefahrenbewusstes Verhalten	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress
	Gefahrenbewusste Absprachen	Professionelle Kommunikation	

Betriebliche Voraussetzungen

Welche?

Welche Maßnahmen sind im Vorfeld zu organisieren?

Technik

- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Gestaltung von Wartezonen
- Besucherleitsysteme im Gebäude

- Geeignete Möblierung
- Aufrufsysteme / Terminvergaben
- Trennung interne / externe Bereiche

- Zugangssteuerung / Zutrittskontrolle
- Geeignete Alarmierungssysteme
- Zweiter Fluchtweg aus dem Büro

- Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei

Organisation

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Standards der Gesprächsführung
- geeignete Dienstkleidung

- Regelung zur Alleinarbeit
- Arbeiten mit Terminen
- Verfahren zur Straf-, Unfallanzeige

- Professionelle Kräfte zur Deeskalation
- Notfallpläne / regelmäßige Übungen
- Nachsorgekonzept

- Grundsätzlich Strafanzeige
- Psychologische Notfallversorgung

Personal

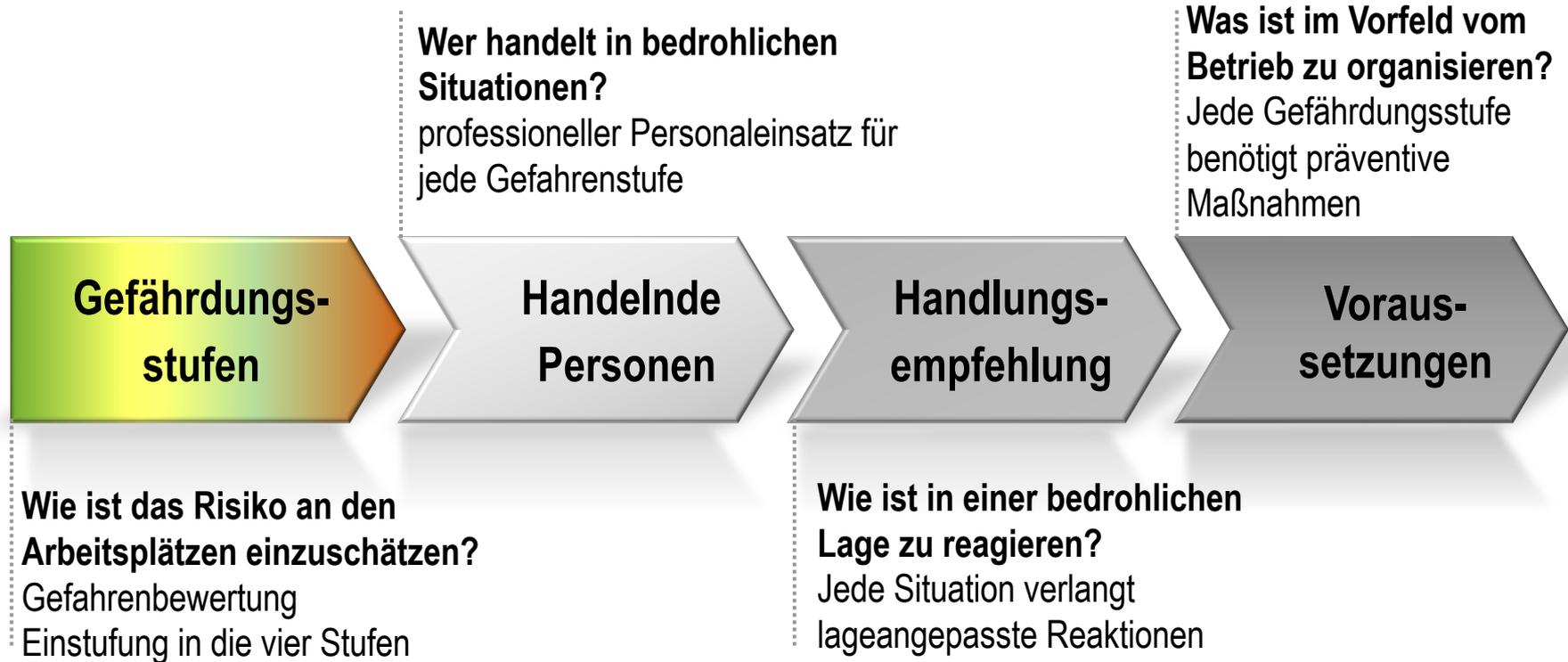
- Regelmäßige Unterweisung
- Kommunikationstrainings
- Gefahrenbewusstes Verhalten

- Information zu Straftatbeständen
- Deeskalationstrainings
- Unterstützung bei Strafverfahren

- Einsatztaktiken
- Psychologische Erstbetreuung
- Persönliche Schutzausrüstung

- Unterweisung bei Umgang mit Bargeld

Die vier Säulen des Aachener Modells



→ Aussagen zu jeder Gefährdungsstufe

Das Aachener Modell in der Praxis...

- bietet eine gute Ausgangsbasis / Diskussionsgrundlage für ein betriebs- / verwaltungsspezifisches Konzept
→ Anpassung, Ergänzung und Weiterentwicklung auf die betrieblichen Bedingungen sind erforderlich
- gibt strukturierte und systematische Vorgehensweise vor
- erfordert eine gute Kommunikation und Sensibilisierung auf allen Ebenen
- ermöglicht mit den vier Gefährdungsstufen Prävention mit Augenmaß
→ Eingruppierung in Gefährdungsstufen ist notwendig
- gibt es nicht zum Nulltarif - Ressourcen sind für den Umsetzungserfolg zwingend erforderlich
- führt zu Klärungsprozessen in vielen anderen Themen / Prozessen
- braucht Ansprechpersonen, Strukturen und oftmals einen langen Atem...

Zum Nachlesen...

Aachener Modell zur Gewaltprävention

www.unfallkasse-nrw.de

→ PIN 37



Sicherheitskonzept Gewaltprävention

www.aachen.de

→ Sicherheitskonzept Gewaltprävention



**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.**

Kontakt:

katrin.paessler@mail.aachen.de

+ 49 241 432 2861