



Präventionsnetzwerk #sicherimDienst

DGB-Konferenz | Forum 1: Konzeption: Auf alle Fälle vorbereitet | Berlin, 30. September 2025

Das 3 x 3 für mehr Schutz und Sicherheit der Beschäftigten...



Erfolgsfaktor Werteorientierung



Täterbezogene Ursachen

- generelle Konfliktbereitschaft / Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- Missverständnisse / Kommunikationsprobleme / Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit / geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme / Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- keine Angst vor Repressionen / Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

3

Organisatorische Bedingungen

- Einzelarbeitsplätze / Außendienst / Hausbesuche
- hohe Arbeitsbelastung / Überlastung der Beschäftigten
- fehlende / unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter und Führungskräfte
- mangelhafte Arbeitsabläufe / mangelnde EDV-Unterstützung
- schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang, etc.)
- fehlender Sicherheitsdienst
- kein / mangelhaftes Beschwerdemanagement
- fehlende Absprachen untereinander
- keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- fehlende / nicht aktuelle Dienstanweisungen / Leitlinien
- fehlende Gesundheitsförderung

Baulich-technische Bedingungen

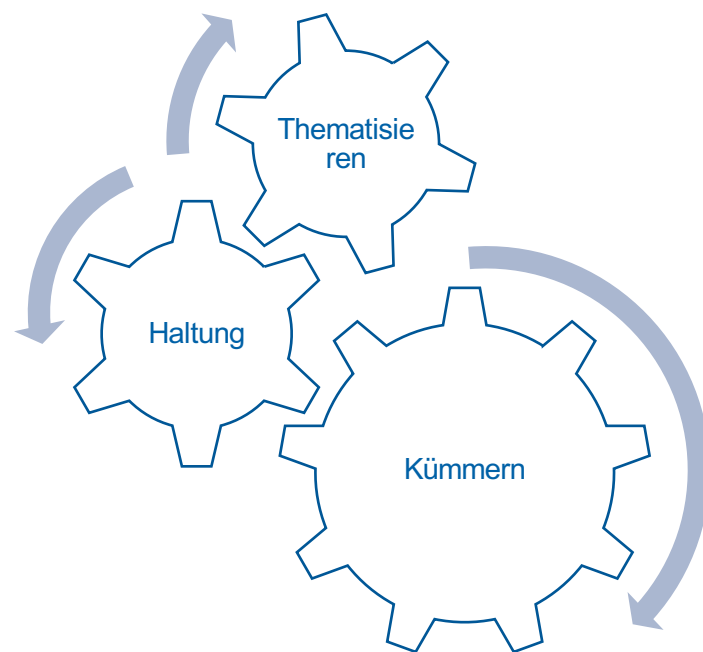
- ungeeignete Büroausstattung / Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen fehlende / unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen / unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Wartezonen fehlende / unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen

Opferbezogene Faktoren

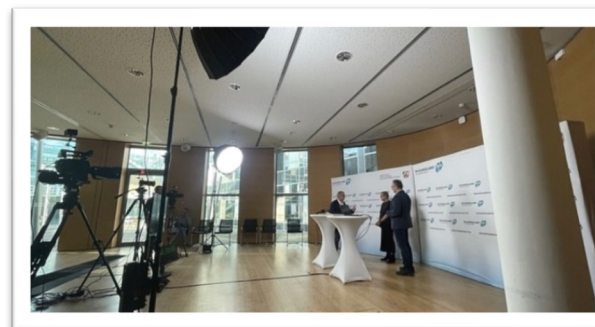
- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- fehlende selbstbewusste Körperhaltung / Körpersprache
- unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnis / Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen / kritischen Situationen
- Überlastung / private Probleme



Erfolgsfaktoren



Organisationskultur



Netzwerken



Handlungssicherheit

Werden auch Sie Teil des Netzwerkes!



www.sicherimdienst.nrw



[#sicherimDienst](#)



[#sicherimDienst](#)

Stabsstelle *#sicherimDienst*

Polizeipräsidium Münster
Friesenring 43
48147 Münster

Telefon 0251 275 1125

E-Mail kontakt@sicherimdienst.nrw

