

# Ein paar Zahlen zur Gewalt

... ohne Dunkelziffer!

# Ein paar Zahlen zur Gewalt

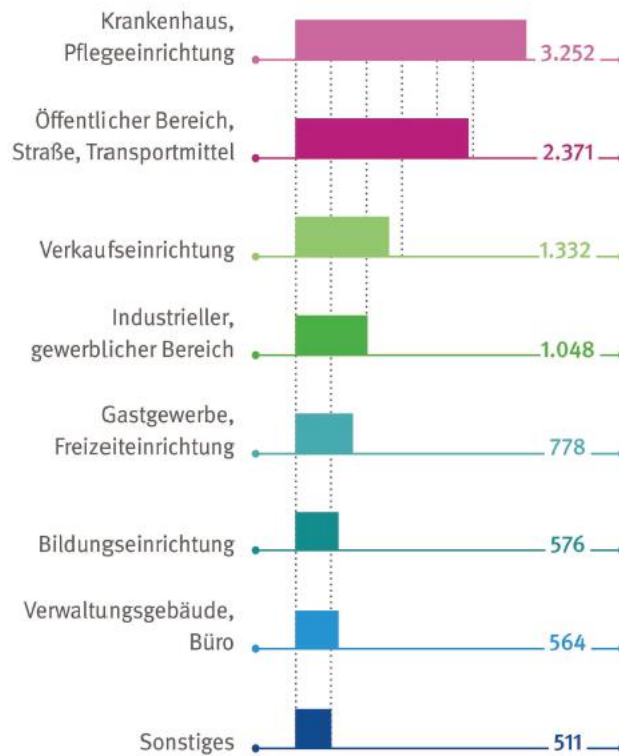
Unfälle durch menschliche Gewalt, Angriff, Bedrohung, Überraschung  
(abhängig Beschäftigte und Unternehmer, ohne Berufssportler)

Abweichung vom normalen (unfallfreien) Verlauf durch ...	Meldepflichtige Unfälle		Neue Unfallrenten		Tödliche Unfälle	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Überraschung, Schreck	1.527	10,7	73	24,1	1	16,7
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsinterne Personen	3.404	24,0	48	15,8	0	0,0
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsfremde Personen	7.295	51,3	146	48,2	5	83,3
Gewalt, Angriff, Bedrohung ohne nähere Angaben	1.983	14,0	36	11,9	0	0,0
<b>Gesamt</b>	<b>14.209</b>	<b>100,0</b>	<b>303</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>

Quelle: DGUV Arbeitsunfallgeschehen 2017

# Ein paar Zahlen zur Gewalt

Meldepflichtige Gewaltunfälle im Betrieb durch Personen\* (2016)

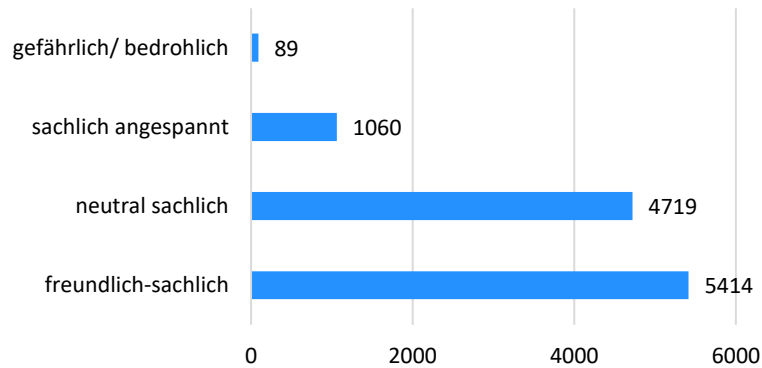


\* ohne Berufssportler

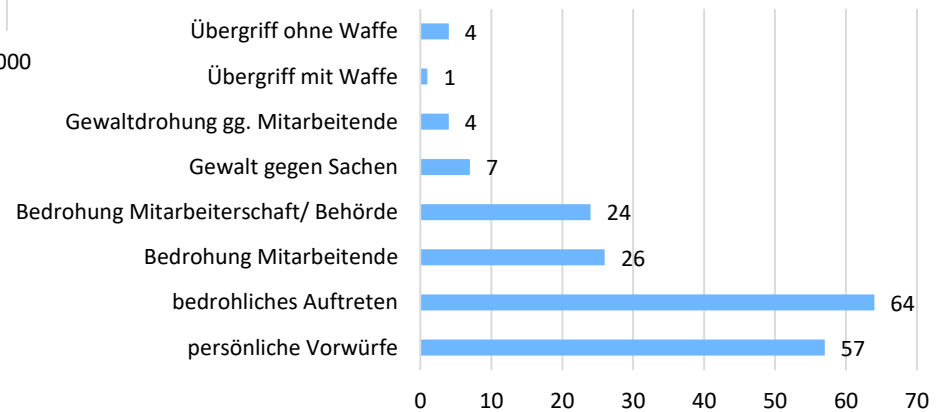
Quelle: DGUV Datenblatt Schreck, Bedrohung, Gewalt

# Ein paar Zahlen zur Gewalt

Direkte Bürgerkontakte



Bedrohungsformen



Feldstudie:

- 162 Beschäftigte (69% w, 30% m, 1% o. A.)
- 11282 direkte Bürgerkontakte

Quelle: „Übergriffe gegen Beschäftigte in Kommunalverwaltungen – Analyse und Handlungsempfehlungen“, komba gewerkschaft nrw

## Ein paar Zahlen zur Gewalt

	2014	2015	2016	2017	Gesamt
Krankenhäuser, Laboratorien	53	64	71	78	266
Bürobetriebe, Rechtspflege, Archive, Spielbanken, Geldinstitute....	51	62	64	57	234
Sonstige (u. a. Hilfeleistende)	26	24	23	25	98
Heime, Werkstätten ...	14	23	16	24	77
Bauhöfe, Straßenreinigung, Müllabfuhr, Gartenanlagen, Forstwirtschaft	21	25	20	8	74
Feuerwehr, Rettungsdienste	11	11	19	18	59
Kindergärten, Schulen	8	9	13	17	47
Hochschulen, Universitäten	2	2	3		7
Theater, Museen ...	2	2	2	1	7
Schwimmbäder, Sportanlagen	2	2	1		5
	<b>190</b>	<b>224</b>	<b>232</b>	<b>228</b>	<b><u>874</u></b>

Quelle: Unfallkasse NRW

## Ein paar Zahlen zur Gewalt

.....

Hinterfragt werden kann dabei die Notwendigkeit eines „objektiven“ Bildes. Ist es denn nicht schon das Faktum von solchen Übergriffen und Bedrohungen hinreichend, um das Problem zu qualifizieren und Handlungsbedarfe zum Schutz von öffentlich Bediensteten festzustellen? Bedarf es nicht vielmehr der qualitativen Erfassung von Vorfällen hinsichtlich der Situationskontexte, um die Entstehung von Gewalt, Bedrohungen und Beleidigungen zu erfassen, darauf bezogene Präventions- und Reaktionskonzepte zu entwickeln und die Sicherheit in Kommunalverwaltungen zu erhöhen?

.....

Quelle: „Übergriffe gegen Beschäftigte in Kommunalverwaltungen – Analyse und Handlungsempfehlungen“, Prof. Frevel, komba gewerkschaft nrw

# Ein paar Zahlen zur Gewalt – aber woher?

- Dokumentation (intern, z.B. Meldebogen, Verbandsbuch, usw.)
- Fragebogen FoBik (**F**ormen der **B**edrohungen im **K**undenverkehr), welcher mit 17 Fragen eine geeignete Analyse ermöglicht.
- Die Auswertehilfe (FoBiK) nimmt direkt eine Einstufung in die Stufen des „Aachener Modells“ vor.

Fragebogen „Formen der Bedrohung“

UK NRW  
Unfallkasse  
Nordrhein-Westfalen

Bitte geben Sie die letzten 12 Monate an. Damit Ihnen die Bearbeitung leichter fällt, können Sie die letzten 12 Monate in 3er-Blöcke unterteilen.

Beispiel:

Frage	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden unzuständiges Umfeld randalieren? <small>z.B. Türen knallen, in Fließbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Schreien, Schlägen, Schüsse abgeben, Gegenstände herumwerfen.</small>						
7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren? <small>z.B. Schreibtisch umstürzen, Telefon Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder zerbrechen.</small>						
8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? <small>z.B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft.</small>						
9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben? <small>um dadurch Ihren Anliegen Nachdruck zu verleihen.</small>						
10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht? <small>z.B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Entführung, sexueller Belästigung, etc. drohen, anonyme Briefe schreiben.</small>						
11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind? <small>z.B. anzusehen, hersehender plöhen, anzulinsen, sexuelle Handlungen (Berührungen) der Figur oder Kleidung.</small>						
12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden? <small>z.B. Hände ertastet, berühren oder streifen den Körper (z.B. im Nacken, Hals, Bein, Po).</small>						
13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen? <small>z.B. stoßen, schubsen, schlagen, treten</small>						

Seite 3 von 4

# Das „Aachener Modell“

## Vorstellung des Modells



# Worüber reden wir eigentlich?

## Gewalt ... eine Definition

*Gewalt ist ein äußeres Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen.*

*Zur Gewalt am Arbeitsplatz zählen alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung bzw. Schädigung ihrer Gesundheit, Ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führt.*

Quelle: PIN 37, UK NRW

# Das „Aachener Modell“

... genau genommen ...

**„Das Aachener Modell“**

**Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr**



The image shows the cover of a brochure. At the top right is the UK NRW logo (Unfallkasse Nordrhein-Westfalen). Below it, the number '37' is displayed in a blue circle. A blue horizontal bar contains the text 'Prävention in NRW'. The central image shows the silhouettes of two men in suits talking in front of a window with curtains. At the bottom, the title 'Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!' is written in white. Below the title, the subtitle '„Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr' is written in white. In the bottom right corner, the logo for 'PolizeiAachen' is visible, with the tagline 'sicher in der Euregio'.

# Das „Aachener Modell“

- Entstanden aus diversen Anfragen und Feststellungen bei Beratungen, Überwachungen und Qualifizierungen
- Unterschiedliche Arten von Bedrohungen und Übergriffen verlangten nach einem abgestuften Handeln
- Es entstand das „Aachener Modell“ als Eskalationsmodell
- Das Model war ursprünglich für Verwaltungen gedacht, lässt sich aber auf quasi alle Betriebsarten übertragen
- Es bildet heute die Grundlage zur Gewaltprävention in vielen Betrieben



# Das „Aachener Modell“

## Gefährdungslagen/ -stufen

**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



# Das „Aachener Modell“

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung	Grundsaterklärung gegen Gewalt
			gefahrenbewusste Absprachen	Gefahrenbewusstsein schaffen
			gefahrenbewusste Büroeinrichtung	regelmäßige Unterweisung
			Umgang mit Stress	Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
			professionelle Kommunikation	regelmäßige Kommunikationstrainings
1	verbal aggressiv Unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress trainieren kurz- und langfristige Strategien
			Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“
			Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Seminare „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt Bedrohung/Notigung Durchsetzung eines Platzverweises	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei  Sicherheit ist von Profis sicherzustellen <b>Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst</b>	ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen ggfs. „Alarmsystem“ /Absprachen
			Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten Alarmsystem installieren
			Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
			Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Rettungs- und Fluchtwege einrichten
			Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	Unfallanzeigen standardisieren
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen  Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	psychologische Erste Hilfe sicher, stellen Opferschutz
			Unfallanzeige	Informationsmanagement
			evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	Absprachen intern und extern (Polizei)
			Beschäftigte lageangepasst informieren	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
			sofort Polizei „110“	Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen
Eigensicherung beachten!	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei			
medizinische und psychologische Notfallversorgung				
grundsätzlich Unfallanzeige				



# Das „Aachener Modell“

Eigenverantwortung der Beschäftigten

Gefährdungslage	
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>normale bis kontroverse Gesprächssituation</li> </ul>

## Stufe „0“

Normaler Büroalltag mit Publikumsverkehr. Kontroverse Gesprächssituationen sind eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt.

Selbst bei Anlegung eines strengen Maßstabes sind in derartigen Situationen keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar.

Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Konfliktgespräche selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können.



# Das „Aachener Modell“

Gefährdungslage	
<b>0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>normale bis kontroverse Gesprächssituation</li> </ul>

## Handlungsempfehlungen

- Sichere Arbeitsumgebung
- Gefahrenbewusste Absprachen
- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Umgang mit Stress
- Professionelle Kommunikation
- Bei problematischen Kunden Vorsorge treffen

## Voraussetzungen

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Gefahrenbewußtsein schaffen
- Regelmäßige Unterweisung
- Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
- Regelmäßige Kommunikationstrainings
- Umgang mit Stress trainieren, kurz und langfristige Strategien



# Das „Aachener Modell“

Ein grundlegender Baustein des „Aachener Modells“ ist die sogenannte **Grundsatzerklärung gegen Gewalt**.

**Sie wirkt sowohl nach außen als auch nach innen!**

## Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Unser Unternehmen \_\_\_\_\_ ist ein gewaltfreier Ort. Wir, die Geschäftsführung und alle Beschäftigten, weigern sich, Gewalt am Arbeitsplatz zu tolerieren.

Deshalb unternehmen wir gemeinsam alle geeigneten Maßnahmen, um das Auftreten von Gewaltvorfällen und Gefährdungen von Mitarbeitern, Kunden und allen anderen Personen in unserem Verantwortungsbereich zu vermeiden.

In unseren Räumlichkeiten gilt daher:

### Null Toleranz bei Gewalt

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter akzeptieren wir keinesfalls

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

Werden durch diese Handlungen Straftaten verwirklicht, verpflichtet sich die Geschäftsführung zu einer konsequenten Ahndung. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erfahren eine professionelle Nachsorge.

Die Geschäftsführung und die Vorgesetzten sind für die Umsetzung der Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz verantwortlich. Die Mitwirkung der Beschäftigten soll bestärkt und gefördert werden.

---

Ort, Datum, Unterschriften Geschäftsführung und Personalvertretung



# Das „Aachener Modell“



Intervention/ Konfliktlösung durch Beschäftigten/ Unterstützung durch Führungskraft

	Gefährdungslage
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbal aggressiv</li> <li>• Unangepasstes Sozialverhalten</li> <li>• Sachbeschädigung</li> </ul>

## Stufe „1“

*Verbale Aggressionen*, wie z. B. Konfrontationen der Beschäftigten mit kränkenden, verletzenden, teilweise entwürdigenden Beschimpfungen

Distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, die grundsätzliche Verweigerung von Kunden, ein bestimmtes gefordertes Verhalten auszuführen, werden unter dem Begriff *unangepasstes Sozialverhalten* zusammengefasst.

Sachbeschädigungen, z.B. Zertrümmern von Gegenständen



# Das „Aachener Modell“

Gefährdungslage	
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbal aggressiv</li> <li>• Unangepasstes Sozialverhalten</li> <li>• Sachbeschädigung</li> </ul>

## Handlungsempfehlungen

- Platzverweis/ Hausverbot aussprechen
- Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung
- Ggfs. Hilfe hinzuziehen
- Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache

## Voraussetzungen

- Rechtssicherheit schaffen
- Qualifizierung des Personals z.B. zum „Umgang mit Aggression“, „Deeskalationstrainings“
- Schaffen von Standards nach Übergriffen
- Ggfs. „Alarmsystem“ installieren
- Absprachen treffen



# Das „Aachener Modell“

Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei

Gefährdungslage	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handgreiflichkeiten</li> <li>• Körperliche Gewalt</li> <li>• Bedrohung/Nötigung</li> <li>• Durchsetzung eines Platzverweises</li> </ul>

Stufe „2“

Handgreiflichkeiten, körperliche gewalttätige Auseinandersetzungen.

Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz

**Fast ohne Ausnahme stellen diese Handlungen Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar.**

Die körperliche Durchsetzung eines Platzverweises ist in dieser Gefährdungsstufe anzusiedeln. Die „gewaltsame“ Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.



# Das „Aachener Modell“

Gefährdungslage	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Handgreiflichkeiten</li> <li>• Körperliche Gewalt</li> <li>• Bedrohung/Nötigung</li> <li>• Durchsetzung eines Platzverweises</li> </ul>

## Handlungsempfehlungen

- Platzverweis/ Hausverbot aussprechen
- Eigensicherung beachten/ Fluchtwege nutzen
- Strafanzeige erfolgt grundsätzlich
- Ggfs. Täter festhalten bis zum Eintreffen der Polizei
- Evtl. medizinische und psychologische Erste Hilfe
- Unfallanzeige stellen
- Beschäftigte lageangep. informieren

## Voraussetzungen

- Sicherheitsdienst/ Zugangskontrolle einrichten
- Alarmsystem installieren
- Verbindl. festgel. Abläufe bei Notruf
- Rettungs- und Fluchtwege einrichten
- Unfallanzeige standardisieren
- Psycholog. Erste Hilfe, stellen Opferschutz
- Informationsmanagement



# Das „Aachener Modell“

	Gefährdungslage
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz von Waffen oder Werkzeugen</li> <li>• Bombendrohung,</li> <li>• Amoklauf, Geiselnahme, Überfall</li> </ul>

Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen  
Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“

## Stufe „3“

Zu den gefährlichsten Angriffen, die im Arbeitsalltag auftreten können, gehören alle *Übergriffe*, bei denen *Waffen und Werkzeuge* vom Täter als Hilfsmittel eingesetzt werden, um das Opfer zu verletzen. Daher sind diese Taten als „gefährliche Körperverletzungen“ mit einem deutlich höheren Strafmaß belegt. Zu beachten ist, dass zu den eingesetzten Waffen auch Gegenstände zählen können, die der Täter vor Ort oder im Büro vorfindet und für die Straftat zweckentfremdet (z.B. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten).



# Das „Aachener Modell“

Gefährdungslage	
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsatz von Waffen oder Werkzeugen</li> <li>• Bombendrohung,</li> <li>• Amoklauf Geiselnahme Überfall</li> </ul>
<p><b><u>Handlungsempfehlungen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sofort Polizei „110“</li> <li>➤ Eigensicherung beachten</li> <li>➤ Medizinische und psychologische Notfallversorgung</li> <li>➤ Grundsätzliche Unfallanzeige</li> </ul>	<p><b><u>Voraussetzungen</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Absprachen intern und extern (Polizei)</li> <li>➤ Psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten</li> <li>➤ Notfallpläne erstellen</li> <li>➤ Rettungskräfte schulen</li> <li>➤ Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei</li> </ul>

# Ein paar Erkenntnisse aus vielen Jahren Beratung

... es müssen nicht immer Studien sein.

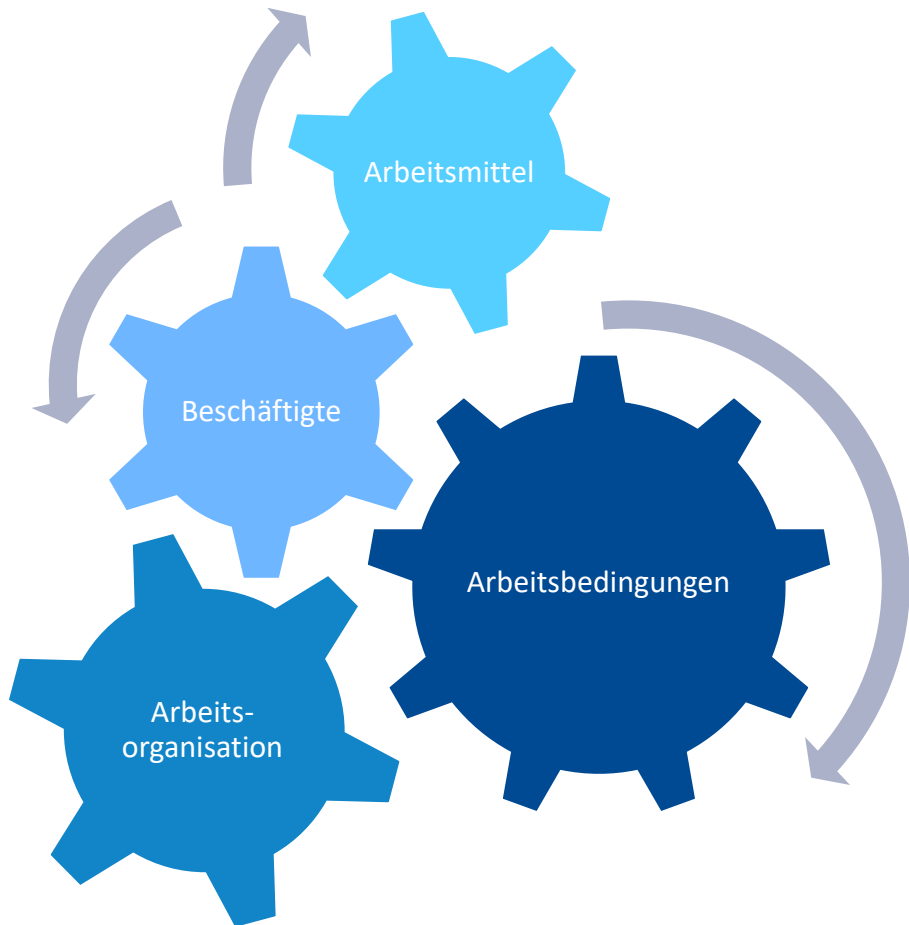
# Ein paar Erkenntnisse aus vielen Jahren Beratung

Büroausstattung  
Stress  
Fluchtmöglichkeiten  
Servicezeiten  
Handlungskompetenz MA  
Termtreue  
Wartezonen  
Qualifikation MA  
Zutrittsmöglichkeiten  
Alleinarbeit  
Wartezeiten  
Gefahrenbewußtsein  
Prozessgestaltung  
Möblierung  
Beschwerdemanagement  
Einstellung und Werte der MA  
personelle Ausstattung  
Kommunikation  
.....

Es ist ein komplexes Zusammenspiel aller Aspekte!



# Erkenntnisse aus vielen Jahren Beratung



**Apell:**  
**MACHEN SIE IHRE  
BESCHÄFTIGTEN  
HANDLUNGSKOMPETENT!!!!**

# Beispiel für die Umsetzung des „Aachener Modells“

Stadt Aachen

# Beispiel für die Umsetzung des „Aachener Modells“

## Stadt Aachen

„Sicherheitskonzept  
Gewaltprävention“



[http://www.aachen.de/DE/archiv/archiv\\_stadt\\_buerger/archiv\\_politik\\_verwaltung/archiv\\_pressemitteilungen/Gewaltpraevention.html](http://www.aachen.de/DE/archiv/archiv_stadt_buerger/archiv_politik_verwaltung/archiv_pressemitteilungen/Gewaltpraevention.html)

# Nachsorge

.... Bitte nicht vergessen!

## Nachsorge

- Die Schwere eines Ereignisses liegt im Auge des Betrachters/ Betroffenen.
- Verharmlosen sie keine Ereignisse!
- Sensibilisieren die Führungskräfte für das Thema.
- Schaffen sie niederschwellige Angebote zur Unterstützung, z.B. Systeme wie Kollegen für Kollegen (keine professionelle Hilfe)
- Organisieren sie professionelle Hilfe/ Unterstützung
- ...

**Haben Sie noch Fragen?**

**Gerne!**

