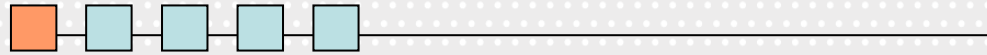


Wege zur effektiven Gewaltprävention

**Das „Aachener Modell“ zur Reduzierung von
Bedrohungen und Übergriffen an
Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr**



Wer sind wir?

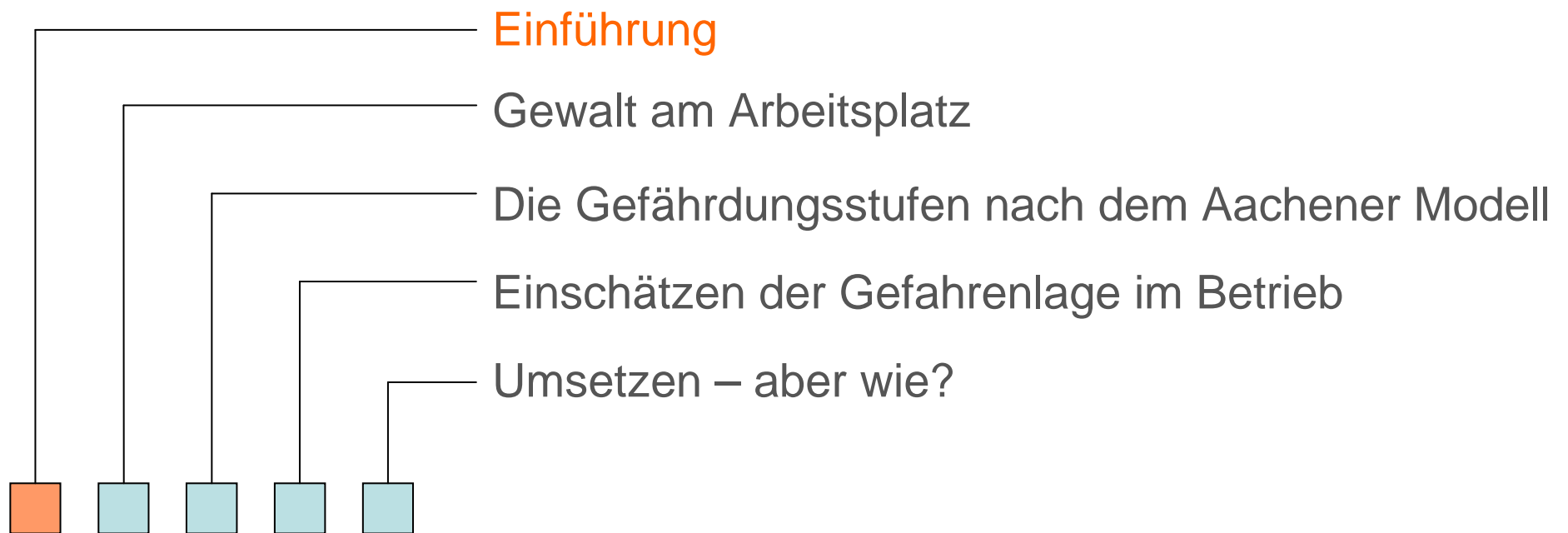
Katrin Päßler

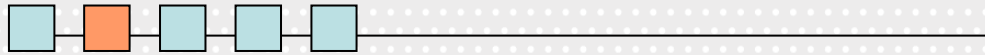
Dipl.-Ing., Aufsichtsperson, Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
seit 1997 im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz tätig

Ulrich Trommer

Kriminalhauptkommissar, Dipl.Verw. Polizei Aachen
seit 2004 im Bereich Kriminalprävention tätig

Übersicht





Gewalt am Arbeitsplatz

Situationen

Zahlen

Erkenntnisse

Aggressivität wächst: Messerstiche, Schläge, Drohungen

3032 Attacken: Immer mehr Gewalt in Hamburgs Ämtern

Polizei, Justiz, Lehrer, Jobcenter: Viele Beamte und Angestellte fühlen sich bei der Arbeit nicht mehr sicher. Jetzt bessere Alarmsysteme.

Von Jens Meyer-Wellmann

Hamburg -

Noch nie lebten städtische Bedienstete in Hamburg so gefährlich wie heute. Die Gesamtzahl der erfassten Übergriffe auf Behördenmitarbeiter, Lehrer, Polizisten und Justiz-Mitarbeiter hat im Jahr 2006 einen neuen Höchststand erreicht. Insgesamt 1764 Fälle

Aggressivität wächst: Messerstiche, Schläge, Drohungen

3032 Attacken: Immer mehr Gewalt in Hamburg Ämtern

Polizei, Justiz, Lehrer, Jobcenter: Viele Beamte und Angestellte fühlen sich bei der Arbeit nicht mehr sicher. Jetzt Alarmsysteme.

Von Jens Meyer-Wellmann

Hamburg -

Noch nie lebten städtische Bedienstete in Hamburg so gefährlich heute. Die Gesamtzahl der erfassten Übergriffe Behördenmitarbeiter, Lehrer, Polizisten und Justiz-Mitarbeiter hat im Jahr 2006 einen neuen Höchststand erreicht. Insgesamt 1764 Fälle



Aggressivität wächst: Messerstiche, Schläge, Drohungen

3032 Attacken: Immer mehr Gewalt in Hamburg Ämtern

Polizei, Justiz, Lehrer, Jobcenter: Viele Beamte und Angestellte fühlen sich bei der Arbeit nicht mehr sicher. Jetzt Alarmsysteme.

Von Jens Meyer-Wellmann

Hamburg -

Noch nie lebten städtische Bedienstete in Hamburg so gefährlich heute. Die Gesamtzahl der erfassten Übergriffe Behördenmitarbeiter, Lehrer, Polizisten und Justiz-Mitarbeiter hat im Jahr 2006 einen neuen Höchststand erreicht. Insgesamt 1764 Fälle

Ein Sachbearbeiter bei der Arbeitsgemeinschaft „Arbeit und Grundsicherung“ des Landkreises entging nur knapp einem Blumentopf-„Attentat“. Ein der Polizei bekannter Antragsteller hatte am Mittwochmorgen bei der ARGE weitere Unterstützung in der Form von Lebensmittelscheinen gefordert. Da er sein Monats-Kontingent bereits ausgeschöpft hatte, lehnte der Sachbearbeiter den Antrag ab. Der Mann ergriff einen Blumentopf, den er mit Wucht in Richtung des Kopfes des Sachbearbeiters warf. Der reagierte schnell, duckte sich und entging dem Wurfgeschoss. Der Blumentopf schlug in einem Aktenschrank ein.



Hamburger Abendblatt
abendblatt.de

Aggressivität wächst: Messerstiche. . . gen

3032 Att-

Immer

Är-

Berliner Zeitung

Messer-Attacke in der Arbeitsagentur
Arbeitslosenhilfe-Empfänger stach ohne Vorwarnung auf

Mitarbeiterin ein
Thomas Rogalla

In einer Berliner Agentur für Arbeit hat am Dienstag ein Arbeits-loser eine Mitarbeiterin mit einem Küchenmesser angegriffen und verletzt. Nach Angaben der Polizei hatte der 44-jährige Arbeitslosenhilfeempfänger Ulrich K. aus Lichtenberg gegen 11 Uhr die Agentur Ost in der Gotlindestraße betreten. Mit dem Fahrstuhl fuhr er zum Büro des Agenturleiters, wo er dessen 52-jährige Sekretärin antraf. Er stach ohne Vorwarnung mit dem Messer auf die Frau ein. Sie erlitt Verletzungen am rechten Arm. Per Knopfdruck konnte die Frau Alarm auslösen. Kollegen hielten den Mann bis zum Eintreffen der Polizei fest. Die Frau kam zur ambulanten Behandlung ins Krankenhaus.

NRW
MAIN POST
Partizipat von main.de
Das Online-Magazin für Hessen

Ein Sachbearbeiter bei der Arbeitsgemeinschaft „Arbeit und Grundsicherung“ des Landkreises entging nur knapp einem Blumentopf-„Attentat“. Ein der Polizei bekannter Antragsteller hatte am Mittwochmorgen bei der ARGE Unterstützung in der Form von Lebensmittulgutscheinen gefordert. Da er sein Monats-Kontingent bereits ausgeschöpft hatte, lehnte der Sachbearbeiter den Antrag ab. Der Mann ergriff einen Blumentopf, den er mit Wucht in Richtung des Kopfes des Sachbearbeiters warf. Der reagierte schnell, duckte sich und entging dem Wurfgeschoss. Der Schlag in einem Aktenschrank ein. Der



Aggressivität wächst: Messerstiche. gen

3032 Att

Immer

Är

Berliner Zeitung

Messer-Attacke in der Arbeitsagentur Arbeitslosenhilfe-Empfänger stach ohne Vorwarnung auf

Mitarbeiterin ein
Thomas Rogalla

In einer Berliner Agentur für Arbeit hat am Dienstag ein Arbeits- loser eine Mitarbeiterin mit einem Küchenmesser angegriffen und verletzt. Nach Angaben der Polizei hatte der 44-jährige Arbeitslosenhilfeempfänger Ulrich K. aus Lichtenberg gegen 11 Uhr die Agentur Ost in der Gotlindestraße betreten. Mit dem Fahrstuhl fuhr er zum Büro des Agenturleiters, wo er dessen 52-jährige Sekretärin antraf. Er stach ohne Vorwarnung mit dem Messer auf die Frau ein. Sie erlitt Verletzungen am rechten Arm. Per Knopfdruck konnte die Frau Alarm auslösen. Kollegen hielten den Mann bis zum Eintreffen der Polizei fest. Die Frau kam zur ambulanten Behandlung ins Krankenhaus.

Ein Sachbearbeiter bei der Arbeitsgemeinschaft „Arbeit und Grundsicherung“ des Landkreises entging nur knapp einem Blumentopf-„Attentat“. Ein der Polizei bekannter Antragsteller hatte am Mittwochmorgen bei der ARGE Unterstützung in der Form von Lebensmittelscheinen gefordert. Da er sein Monats-Kontingent bereits ausgeschöpft hatte, lehnte der Sachbearbeiter den Antrag ab. Der Mann ergriff einen Blumentopf, den er mit Wucht in Richtung des Kopfes des Sachbearbeiters warf. Der reagierte schnell, duckte sich und entging dem Wurfgeschoss. Der Schlag in einem Aktenschrank ein. Der



Aggressivität wächst: Messerstiche...

3032 Att...

Immer

Ä...

Berliner Zeitung

Messer-Attacke in der Arbeitsagentur Arbeitslosenhilfe-Empfänger stach ohne Vorwarnung auf

Mitarbeiterin ein
Thomas Rogalla

...er Agentur für Arbeit hat am Dienstag ein Arbeits- loser
... einem Küchenmesser angegriffen und verletzt
... der 44-jährige Arbeitslosenhilfeempfänger
... die Agentur Ost in
... fuhr er zum Bü
... waf. Er st



In ei...

Ein Sachbearbeiter bei der Arbeitsgemeinschaft
„Arbeit und Grundsicherung“ des Landkreises
entging nur knapp einem Blumentopf-„Attentat“.
Ein der Polizei bekannter Antragsteller hatte am
Mittwochmorgen bei der ARGE
Unterstützung in der

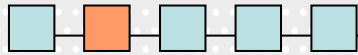
Geiselnahme beendet

Polizeiaktion in Aachen. 46-Jährige festgenommen.

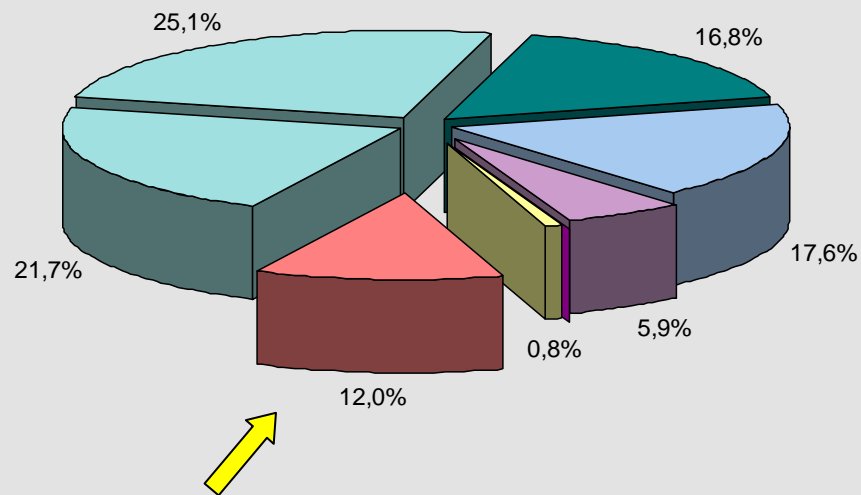
AACHEN. Eine 46-jährige Frau mit einer schwarzen Pistole bedrohte gestern gegen 10.30 Uhr zwei Mitarbeiter der für Arbeitslose zuständigen Arge in einer Dependancen im Westen Aachens und nahm sie als Geiseln. Die Kundin löste sich mit einem großen Polizeieinsatz aus, der von einer Einsatzleitstelle in Köln gesteuert wurde. Nach und nach wurden immer mehr Kräfte rund um das Gebäude zusammengezogen, am Ende waren über 100 Beamte vor Ort. Sicherheitsmitarbeiter und die eigerufene Polizei und die de weitgehend evakuiert, 00 Mitarbeiter mussten auf Parkplatz auf das Ende des warten. Eine Angestellte 66-jährige Begleiter der durften das Büro vor- ssen. Der zurückblei- 5-jährige nach etwa 5-jährige nach etwa 5-jährige nach etwa 5-jährige nach etwa wurde beim Verlas-

sen des Büros festgenommen. Über ihre Motive gab es gestern noch keine Klarheit, die Vernehmungen dauerten bis in den Abend an. Die Waffe stellte sich als Luftdruckpistole heraus. Nicht bekannt ist bislang, welche Rolle der Begleiter gespielt hat. Das Gebäude blieb zur Spurensicherung ganzen Tag geschlossen. Die Arge kündigte am Nachmittag an, dass die Sicherheitsvorkehrungen im Dreiländer-Carrée verstärkt würden. Die Zahl der Sicherheitskräfte werde von zwei auf vier verdoppelt, außerdem im Eingangsbereich eine Schleuse installiert. In einer Dienstbesprechung soll heute über weitere Konsequenzen aus dem gefährlichen Vorfall beraten werden.

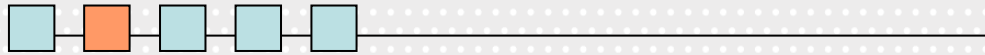
Oberbürgermeister Jürgen Linden und der Geschäftsführer der Arge, Marcell Raschke, zeigten sich erleichtert darüber, dass die Geiselnahme unblutig beendet werden konnte. (hau)



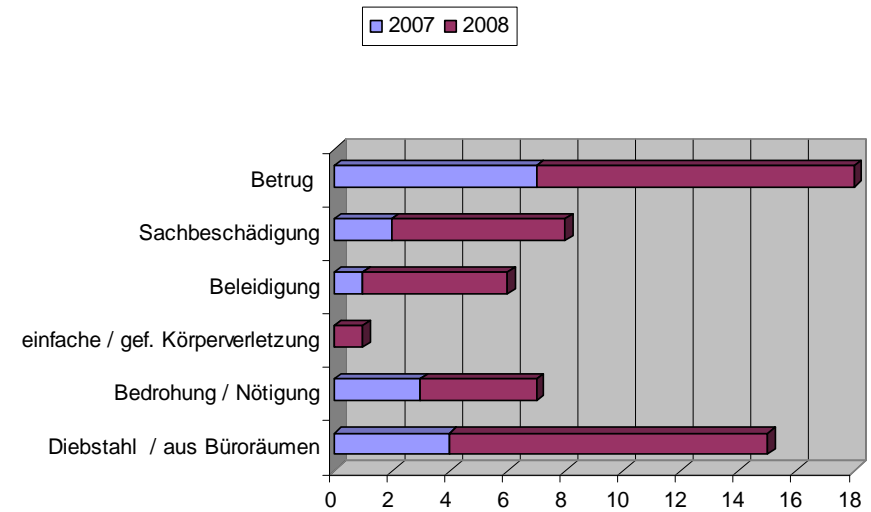
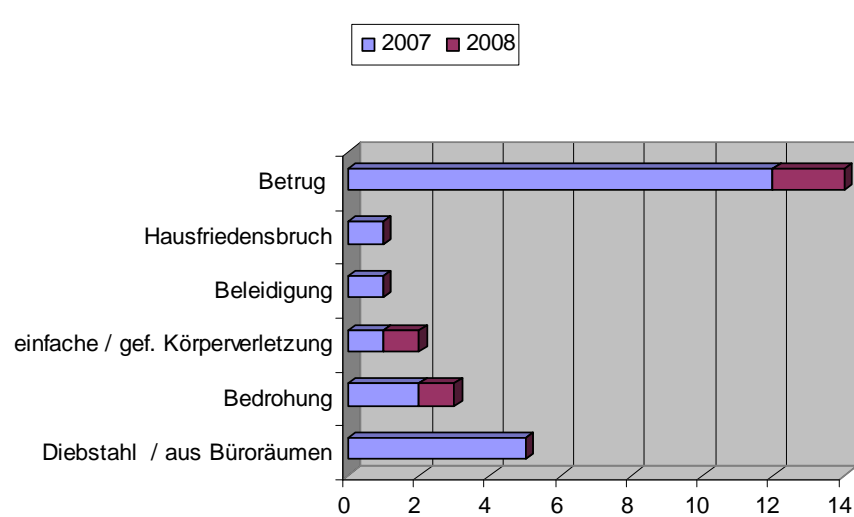
Polizeiliche Kriminalstatistik 2008

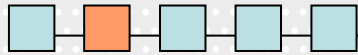


- STRAFTATEN GEGEN DAS LEBEN
- STRAFTATEN GEGEN DIE SEXUELLE SELBSTBESTIMMUNG
- ROHHEITSDELIKTE U. STRAFT. G.D. PERS. FREIHEIT
- DIEBSTAHL OHNE ERSCHWERENDE UMSTÄNDE
- DIEBSTAHL UNTER ERSCHWERENDEN UMSTÄNDEN
- VERMÖGENS-U.FÄLSCHUNGSDELIKTE
- SONSTIGE STRAFTATBESTÄNDE GEM. STGB
- STRAFTATEN GEGEN STRAFRECHLICHE NEBENGESETZE



Dokumentenanalyse der Polizei zwei ARGEn in Aachen / Straftaten 2007 / 2008





Befragung der Beschäftigten in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV



arbeitsbelastungen und bedrohungen
in arbeitsgemeinschaften nach hartz iv
ein gemeinschaftsprojekt von unfallversicherungsstellen der ümwländer land

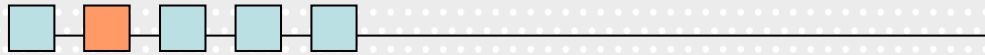
Täglich	<ul style="list-style-type: none">▪ Alkoholisierte oder unter Drogen stehende Kunden▪ verbale Aggressionen (anschreien, beleidigen, beschimpfen)▪ Verweigerungen zur konstruktiven Mitarbeit
Wöchentlich	<ul style="list-style-type: none">▪ Randalen / Sachbeschädigungen▪ Ungerechtfertigte Beschwerden▪ Gerüchte verbreiten
Seltener	<ul style="list-style-type: none">▪ Bedrohungen / Nötigung▪ sexuelle Aggressionen▪ üble Nachrede



Befragung der Beschäftigten in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV



- Platzierung der Büromöbel, -ausrüstung
(Abgrenzung öffentlicher und nichtöffentlicher Bereiche)
nie / gelegentlich ca. 39,3 %
- Möblierung ist so gewählt, dass der Fluchtweg gesichert ist
nie / gelegentlich ca. 65,6 %
- Gegenseitige Information über Abwesenheiten,
Erreichbarkeiten, verdächtige Vorkommnisse ...
oft / ständig ca. 85 %
- Rechtssicherheit / Handlungskompetenz bei Straftaten
und in Gefahrensituationen
nein ca. 40 %



Befragung der Beschäftigten in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV



Notruf, Alarmierung

- Können Sie, wenn Sie sich bedroht fühlen, ein Notrufsystem einsetzen?

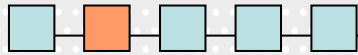
nie	1,8 %
gelegentlich	10,7 %
oft	18,3 %
ständig	67,4 %

- Sind Ihre Sicherheitsanlagen funktionstüchtig?

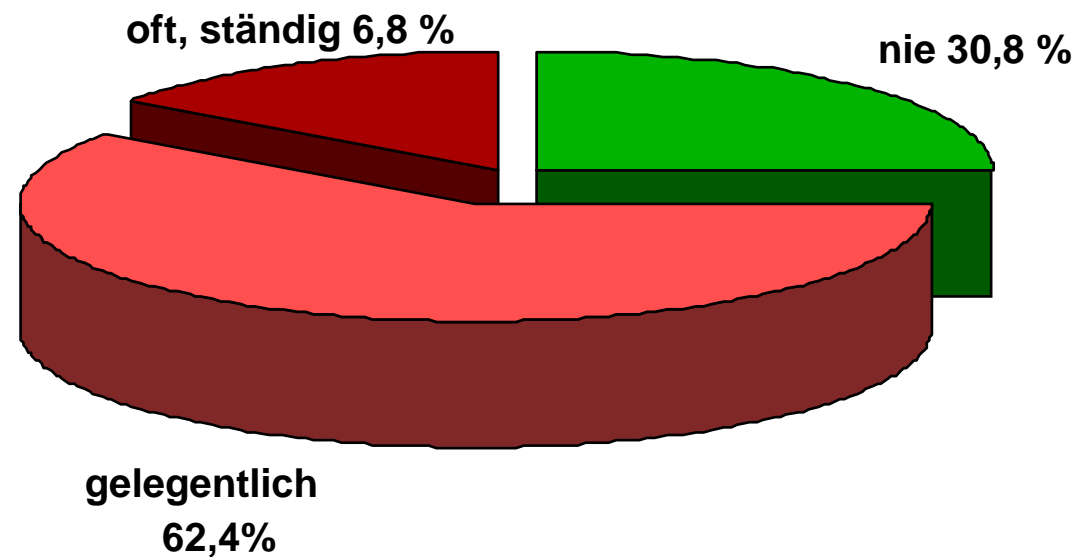
nein	13,4 %
ja	66,5 %

- Besitzen Sie Alarmierungsmittel, die leicht zugänglich sind?

nein	26,8 %
ja	67,9 %



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



Gesamtstichprobe: N = 2194

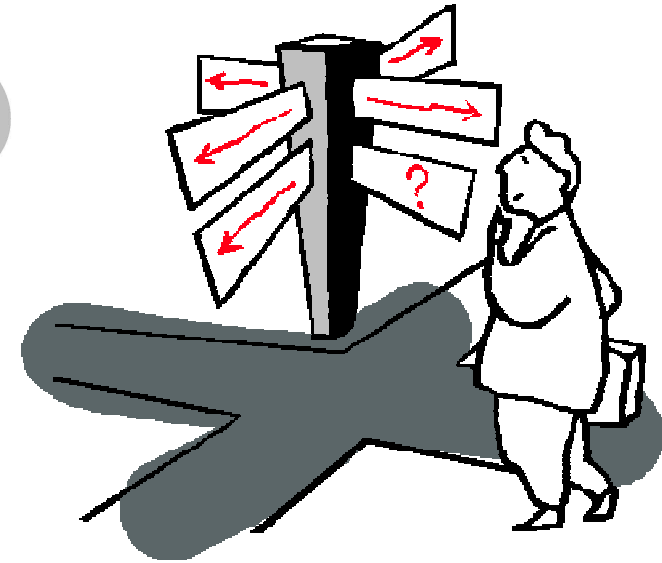
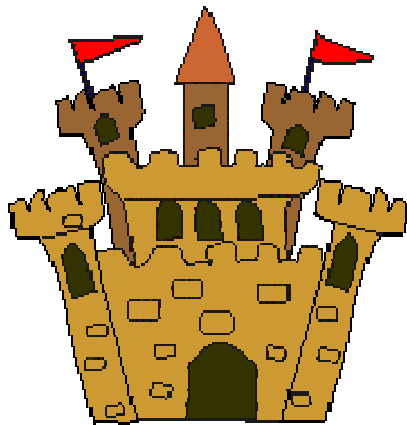


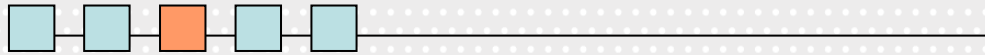
Diskrepanz zwischen den „harten Fakten“ und der gefühlten Unsicherheit

- Unfallanzeigen
- Polizeistatistik
- Strafanzeigen
- Hausverbote
-



- Aussagen der Beschäftigten
- Darstellung in den Medien
- gefühlte Unsicherheit
-

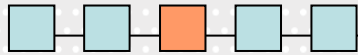




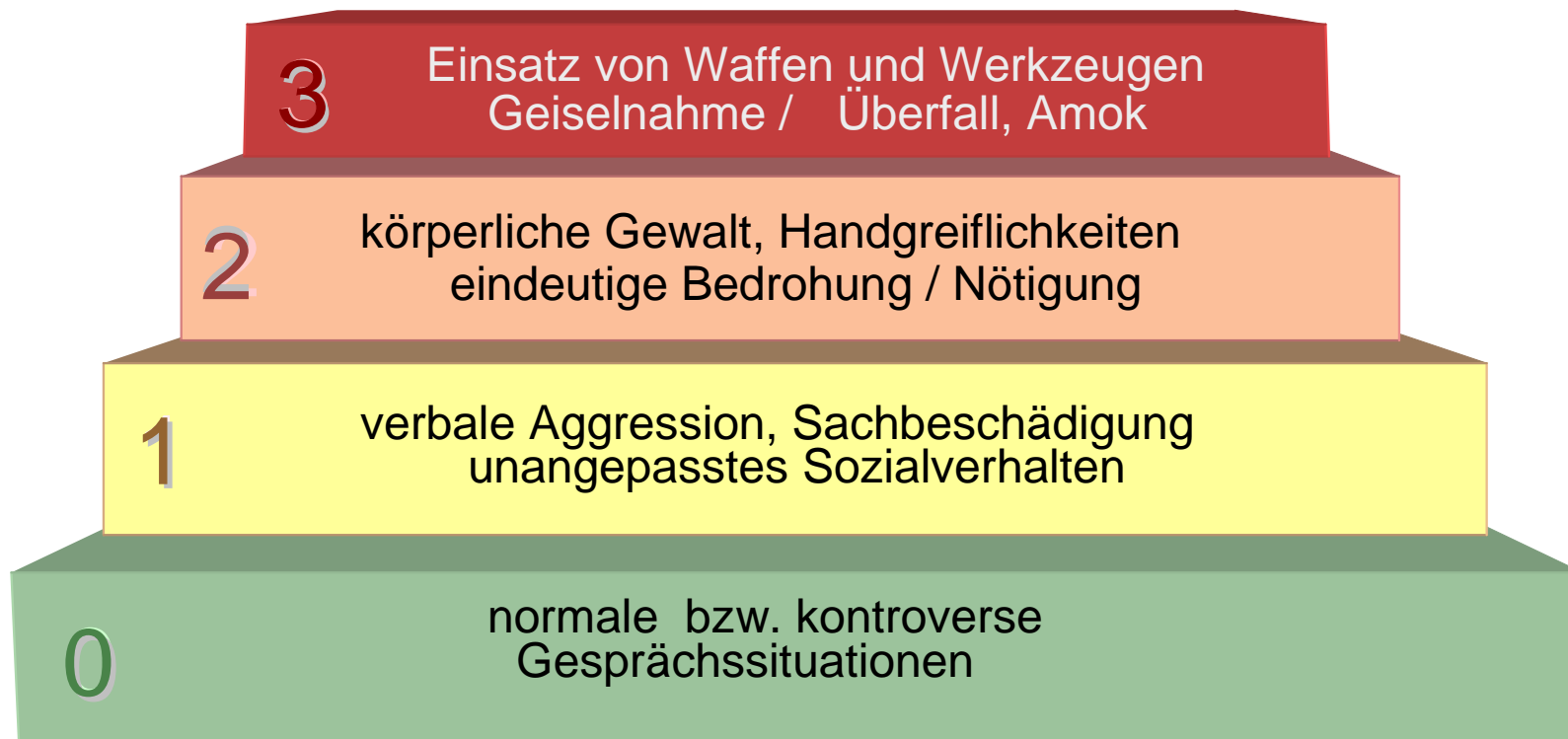
Lösungsmöglichkeiten

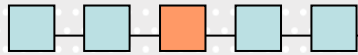
nach dem Aachener Modell



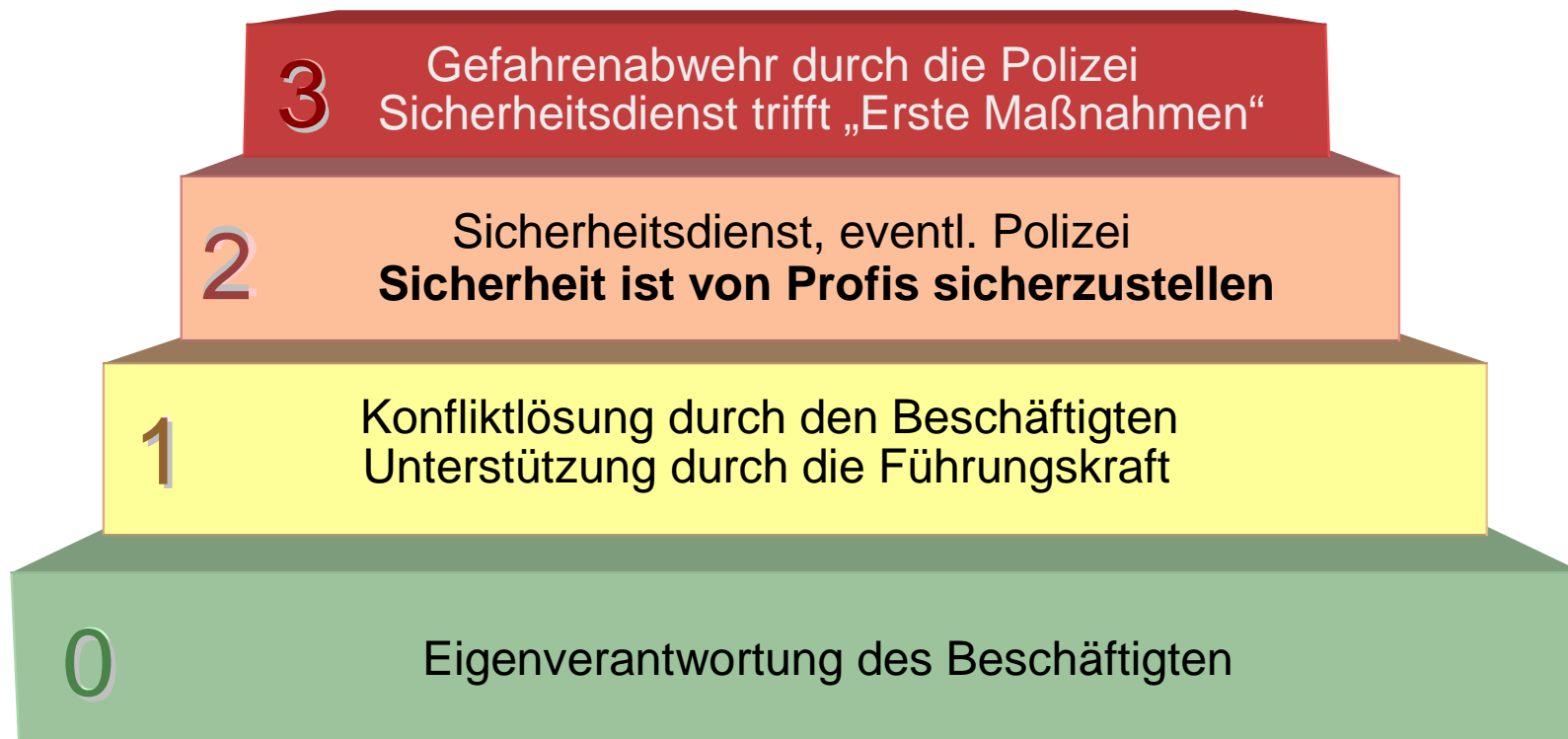


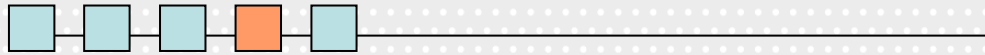
Gefährdungslagen





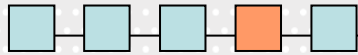
Verantwortung – Wer handelt in bedrohlichen Situationen





Einschätzen der Gefahrenlage im Betrieb





Fragebogen FoBiK

- berücksichtigt unterschiedliche Formen der Gewalt
- bezieht sich auf eine Zeitdauer von 12 Monaten
- erfasst die erlebte Häufigkeit von Vorfällen
- umfasst 17 Fragen
- dient der Selbsteinschätzung

Beispiel:

Wie häufig kommt es vor, dass Kunden... **3** mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

Tragen Sie bitte die Häufigkeit pro Zeitraum ein.

1. **Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?** mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen
Unangepasstes Sozialverhalten, ggfs. verbale Aggression

2. **Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?** mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen
z. B. sich weigern den Anweisungen eines Beschäftigten Folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern



Fragebogen FoBiK

- ordnet die Aussagen den einzelnen Gefährdungsstufen dem Aachener Modell zu
- einfache Auswertung

<p>7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?</p> <p>z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/ Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen <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 vorgekommen
<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 <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 vorgekommen
<p>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben?</p> <p>um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen <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 vorgekommen
<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 <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 vorgekommen
<p>11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</p> <p>z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen <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 vorgekommen
<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 grapschen, 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 vorgekommen

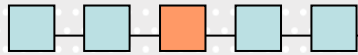


Umsetzen – aber wie? Handlungsempfehlungen und betriebliche Voraussetzungen



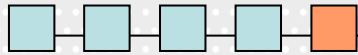
Grundüberlegungen

1. Jede Situation erfordert lageangepasstes Reagieren.
2. Jede Gefährdungsstufe erfordert spezielle präventive Maßnahmen.
3. Die Maßnahmen bauen aufeinander auf.



Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

3	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
		Eigensicherung beachten !	psych. Notfallversorgung
2	Platzverweis / Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggf. Festnahme bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren
1	Platzverweis / Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation
0	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress
	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Gefahrenbewusste Absprachen	„professionelle“ Kommunikation



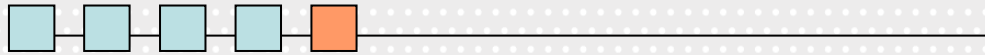
Betriebliche Voraussetzungen

3	Absprachen mit der Polizei	Notfallpläne entwickeln	psych. Notfallversorgung nach der Tat sicherstellen
			Rettungskräfte beschulen
2	Alarmsystem installieren evtl. Sicherheitsdienst	Rettungs- bzw. Fluchtwege einrichten	psychologische Erste Hilfe sicherstellen / Opferschutz
	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf	Unfallanzeigen standardisieren	Informationsmanagement
1	Informationsveranstaltung „Selbsthilferechte“	Seminar Umgang mit Aggressionen	ggfs. „Alarmsystem“ Absprachen treffen
	Informationsveranstaltung „Straftatbestände“	Standards bei der Ahndung von Übergriffen	Deeskalationstraining
0	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	regelmäßige Unterweisung	Umgang mit Stress Vermeidung /Entspannung
	Gefahrenbewusstsein schaffen	Qualitätssicherung Standards der Gesprächsführung	Kommunikationstrainings



Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!

Das „Aachener Modell“ zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr



**Wege entstehen dadurch,
dass man sie geht.**

Franz Kafka



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

