Themenwoche Führungswissen kompakt

Gewaltprävention als Führungsaufgabe



Gewaltprävention als Führungsaufgabe

Inhalte:

1. Definition und Formen von Gewalt
2. Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse
3. Vorstellung der Dreipräventionsebenen (baulich technische, organisatorisch sowie persönliche Maßnahmen)
4. Analyse und Fallbeispiel
5. Fragerunde

Definition und Formen von Gewalt

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

Gewalt am Arbeitsplatz:
Zur Gewalt im Dienst oder am Arbeitsplatz zählen damit alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Tätigkeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung oder Schädigung ihrer Gesundheit, ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führen kann. Dazu zählen auch digitale Formen von Gewalt.

Definition und Formen von Gewalt

Formen von Gewalt:

- Physische Gewalt:

Körperliche Übergriffe wie Schläge, Tritte, Stoßen, Festhalten, Werfen von Gegenständen oder andere tätliche oder sexualisierte Handlungen.

- Psychische Gewalt:

Drohungen, Einschüchterungen, Beleidigungen, Beschimpfungen, Mobbing, Diskriminierung, sexuelle Belästigung oder sonstiges herabwürdigendes Verhalten, unabhängig davon, ob dies direkt oder über ein digitales Medium (z.B. Telefon, Social-Media-Plattform oder Ähnliches) erfolgt.

Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse

Einordnen in die Gefährdungsstufen:

- **Gefährdungsstufe 0** – Normale bzw. kontroverse Gesprächssituationen:

  Situationen, in denen Auseinandersetzungen verbal oder sachlich auftreten, ohne dass eine konkrete Gefahr für die körperliche Unversehrtheit der Beschäftigten besteht. Beispiele: Meinungsverschiedenheiten, sachliche Kritik oder geringfügige Konflikte.

- **Gefährdungsstufe 1** – Verbale Aggression / unangepasstes Sozialverhalten / Sachbeschädigung:

  Situationen, in denen Beschäftigte verbalen Angriffen, Drohungen, sexualisierten Beleidigungen oder respektlosem Verhalten ausgesetzt sind oder Sachbeschädigungen auftreten. Eine unmittelbare körperliche Gefährdung liegt noch nicht vor, erfordert jedoch präventive Maßnahmen.

- **Gefährdungsstufe 2** – Körperliche Gewalt / eindeutige Bedrohung / Nötigung:

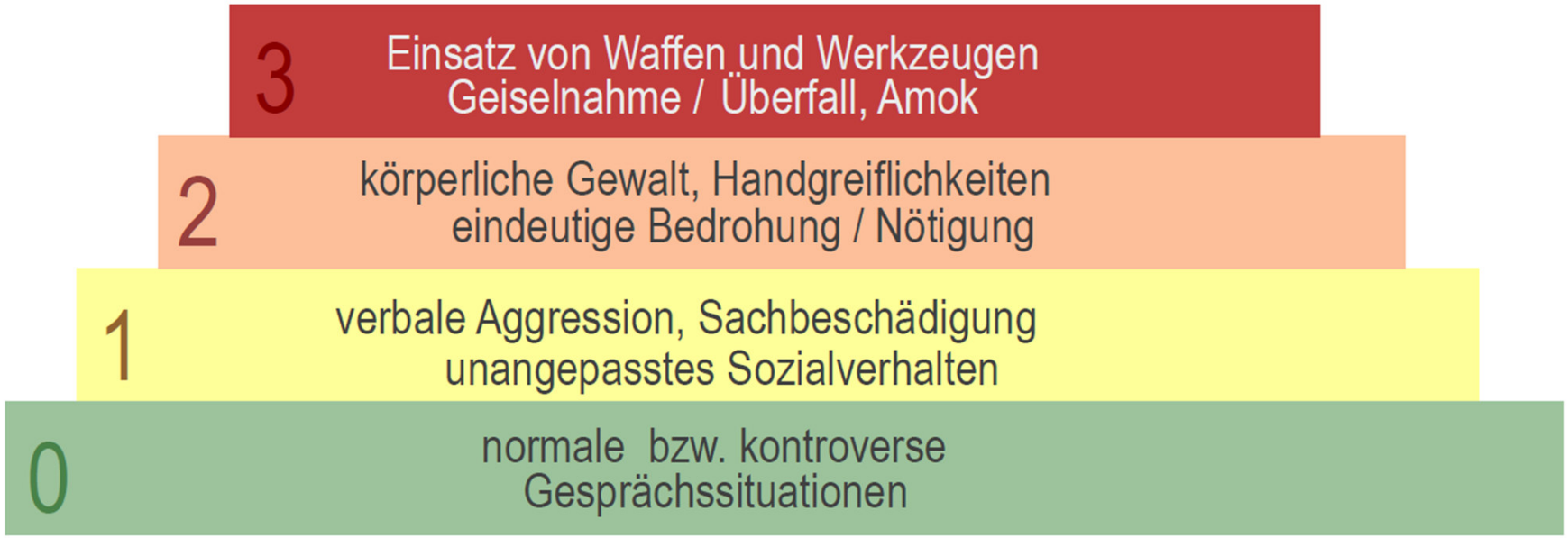
  Situationen, in denen Beschäftigte körperlicher Gewalt ausgesetzt werden können oder unmittelbar bedroht sind. Dies umfasst körperliche Angriffe, Nötigungen oder gefährliche Handlungen, die sofortige Schutzmaßnahmen erforderlich machen.

- **Gefährdungsstufe 3** – Einsatz von Waffen / Überfall / Geiselnahme / Amoklage:

  Extrem gefährliche Situationen, in denen bewaffnete oder besonders gewalttätige Angriffe, Überfälle oder Lebensgefahr für Beschäftigte bestehen.

Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse

Einordnen in die Gefährdungsstufen:



Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse

Gefährdungsbeurteilung als eine der grundlegenden Pflichten des Arbeitgebers

- **Gemäß §5 Arbeitsschutzgesetz (Beurteilung der Arbeitsbedingungen):** Der Arbeitgeber hat die Beurteilung je nach Art der Tätigkeiten vorzunehmen.
- **Gemäß §4.4.2 Besondere Geschäftsanweisung zum Arbeitsschutz (Interne Festlegungen zu den Gefährdungsanalysen)**

11.	Sonstige Gefährdungen		
11.1	Durch Menschen (z. B. Besucher:innen)	☒ ja	
11.2	Durch Tiere (z. B. gebissen werden)	☐ ja	
11.3	Durch Pflanzen und pflanzliche Produkte (z. B. sensibilisierende und toxische Wirkungen)	☐ ja	
11.4	Arbeitszeit	☒ ja	
11.5	Qualifikation	☒ ja	
11.6[1)]		☐ ja	

Analyse und Fallbeispiel

Aachener Modell:

Wie häufig kommt es vor, dass Kunden...	3 mal pro	Tag	Woche	X Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen

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 vorge-kommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen ? z.B. sich weigern den Anweisungen eines Beschäftigten folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern ? z.B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert? z.B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten? z.B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen

- Umfasst 17 Fragen
- Berücksichtigt unterschiedliche Formen von Gewalt
- Bezieht sich auf eine Zeitdauer von 12 Monaten
- Erfasst die erlebte Häufigkeit von Vorfällen
- Dient der Selbsteinschätzung

Analyse und Fallbeispiel

Aachener Modell:

8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben? um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht? z.B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, üble Nachrede, anonyme Briefe	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind? z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden? z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen

- Einfache Auswertung



Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse

Maßnahmen-Vorschläge:

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	

3 Einsatz von Waffen und Werkzeugen Geiselnahme / Überfall, Amok

2 körperliche Gewalt, Handgreiflichkeiten eindeutige Bedrohung / Nötigung

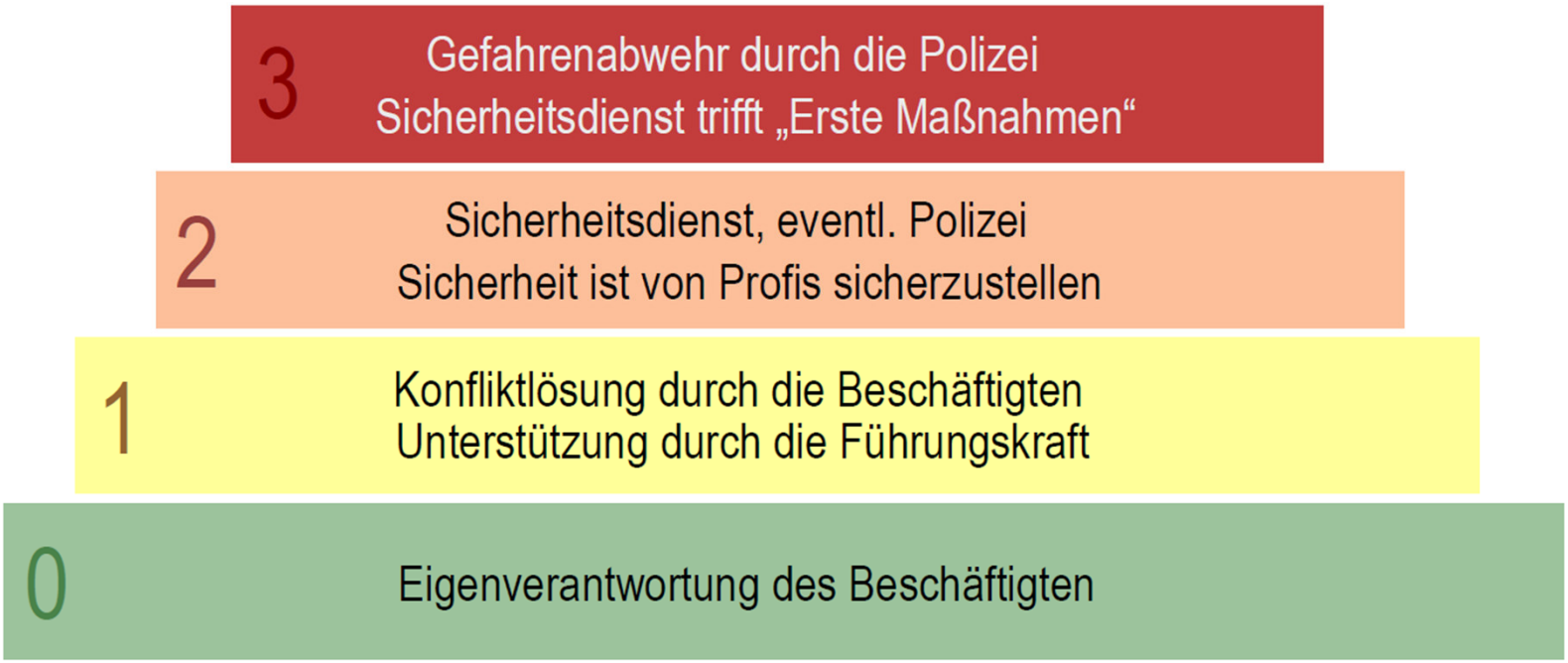
1 verbale Aggression, Sachbeschädigung unangepasstes Sozialverhalten

0 normale bzw. kontroverse Gesprächssituationen

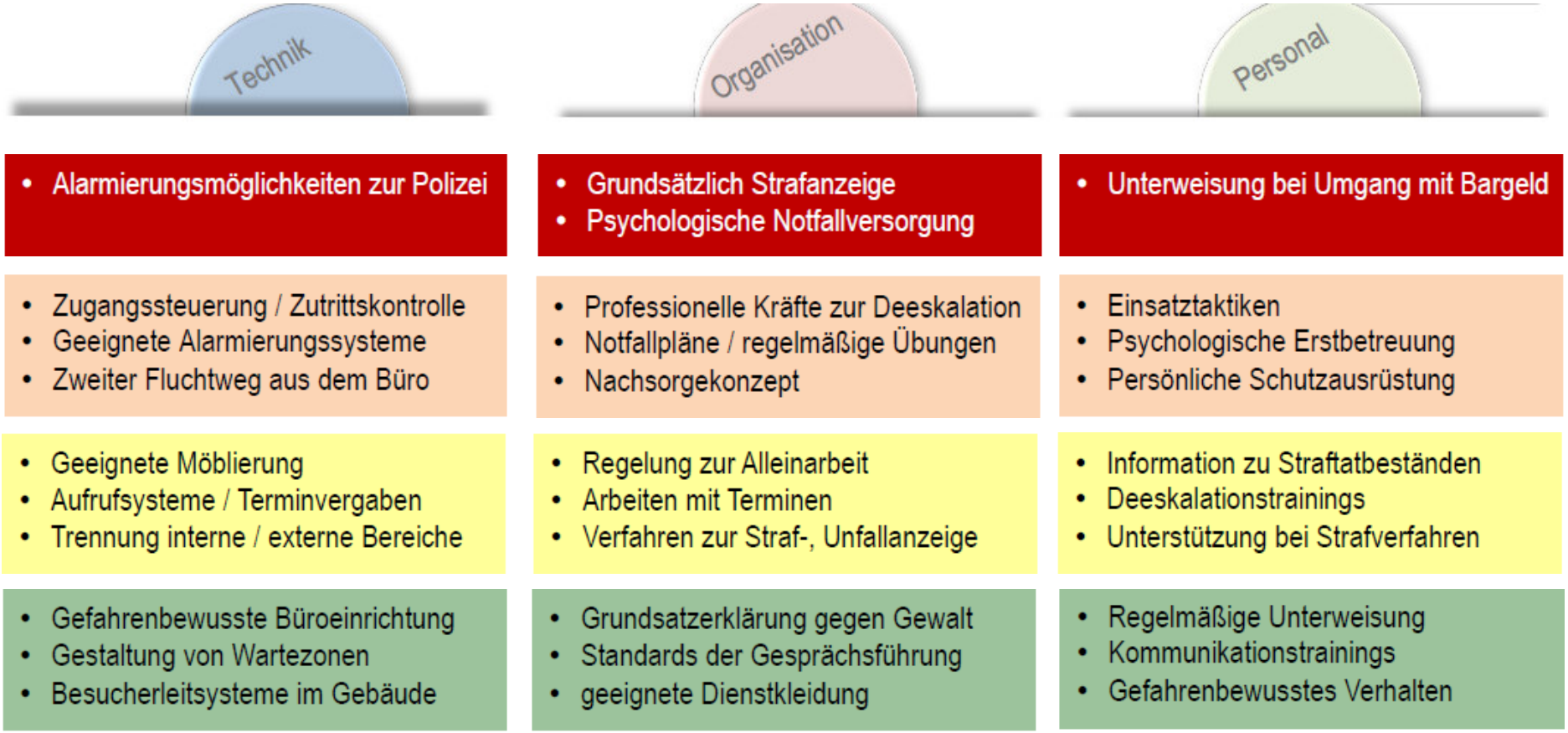
Instrumente zur Dokumentation und Erfassung von Gewaltereignisse

Maßnahmen-Vorschläge:





Vorstellung der Dreipräventionsebenen (baulich technische, organisatorisch sowie persönliche Maßnahmen)

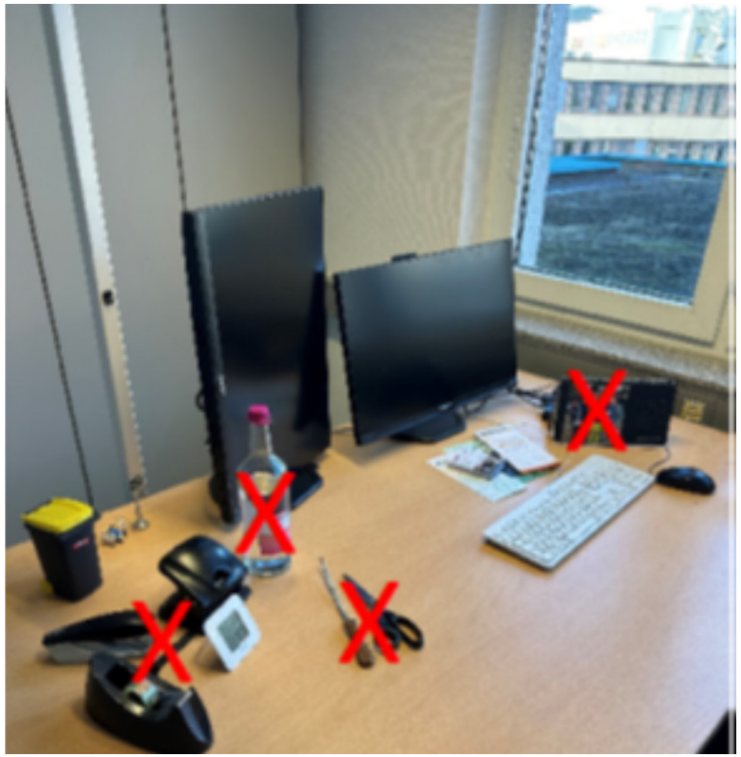


Analyse und Fallbeispiel



1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen ? z.B. sich weigern den Anweisungen eines Beschäftigten folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern ? z.B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert? z.B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen
5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wissentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten? z.B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorge-kommen

Analyse und Fallbeispiel





Fragerunde

Danke für Ihre Aufmerksamkeit