



## **Mehr Schutz und Sicherheit** von Beschäftigten im öffentlichen Dienst – Präventionsleitfaden –



**#sicherimDienst**



[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



**#sicherimDienst**

# Vorwort



Innenminister Herbert Reul

## **Sehr geehrte Beschäftigte im öffentlichen Dienst,**

mit Ihrem Engagement und Ihrer Arbeit leisten Sie täglich einen wichtigen Beitrag für unsere Gesellschaft.

Sie sorgen dafür, dass die Menschen in Nordrhein-Westfalen gut leben können, und bilden damit einen Grundpfeiler unseres Gemeinwesens.

Doch immer häufiger werden Sie mit aggressivem Verhalten, verbalen Anfeindungen und physischen Angriffen konfrontiert, zum Beispiel als Einsatz-, Rettungs- oder Vollzugskräfte,

Lehrerinnen und Lehrer, Erzieherinnen und Erzieher, Mitarbeitende in Behörden mit Publikumsverkehr oder Bedienstete im ÖPNV.

Es kommt zu Beleidigungen, Bedrohungen bis hin zu körperlicher Gewalt. Berichte von Übergriffen auf Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind traurige Realität.

Wer Beschäftigte im öffentlichen Dienst angreift, schädigt uns alle!

Wir wollen Ihren Schutz und Ihre Sicherheit weiter erhöhen – egal ob in Bildungseinrichtungen, Behörden, im öffentlichen Nahverkehr oder im Einsatz. Mit Blick auf ganz unterschiedliche Erfahrungen wollen wir für die Problematik sensibilisieren und Ihnen als Beschäftigte, Führungskräfte und Behördenleitungen mit Handlungsempfehlungen, Best-Practice-Beispielen und verschiedenen Lösungsansätzen helfen.

Deshalb haben wir in diesem Präventionsleitfaden die aktuellsten Erkenntnisse und Empfehlungen zusammengestellt.

Denn: **Wir wollen, dass Sie sicher im Dienst sind!**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herbert Reul', written in a cursive style.

Ihr Herbert Reul

Minister des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Einführung	9
1. Grundsatzerklärung gegen Gewalt	11
2. Was ist eigentlich Gewalt?	11
3. Bedingungen und Ursachen von Gewalt	12
4. Formen von Gewalt	17
5. Unterschiedliche Tätigkeiten – angepasster Schutz – die Zielgruppen	20
6. Handlungsempfehlungen für alle Angehörigen des Öffentlichen Dienstes	23
6.1 Persönlicher „Gefahrenradar“	23
6.2 Klares Bekenntnis gegen Gewalt	23
6.3 Arbeitsplatzbegehungen / Gefährdungsbeurteilungen	24
6.4 Sichere Arbeitsplatzgestaltung	25
6.5 Qualifizierung (Aus-/Fortbildung)	26
6.6 Kommunikation	27
6.7 Vernetzung mit externen Partnern	28
6.8 Geeignete Notfall- / Interventionsmaßnahmen ergreifen	29

6.9	Gewaltereignisse erfassen und dokumentieren	29
6.10	Nachsorgemaßnahmen (interne und externe Betreuung)	30
7.	Handlungsempfehlung für unterschiedliche Zielgruppen	32
7.1	Handlungsempfehlungen für „Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr“	32
7.2	Handlungsempfehlungen für „Operativ- und Einsatzkräfte“	36
7.3	Handlungsempfehlungen für „Dienstleistende“	39
7.4	Handlungsempfehlungen für „Mandats- und besondere Amtsträger“ <sup>11</sup>	44
7.5	Handlungsempfehlungen für „Lehr- und pädagogische Fachkräfte“	47
8.	Führungsverantwortung und Arbeitsschutz	52
8.1	Rolle von Führung	52
8.2	Pflichten des Arbeitgebers	53

Dieser Leitfaden bietet Ihnen umfangreiche Informationen für Ihre Sicherheit bei der Ausübung Ihrer Tätigkeit im öffentlichen Dienst. Zur besseren Lesbarkeit wurden verschiedene Inhalte grafisch dargestellt. Eine schnelle Orientierung und Identifizierung der eigenen Bedürfnisse erleichtern die Handhabung.

Bestehende berufsspezifische Konzepte und Modelle wurden genutzt, um zielgruppenorientierte Handlungsempfehlungen anzubieten. Der Leitfaden möchte erste Hilfestellungen geben und durch weiterführende Informationen ein größtmögliches Informationsangebot bereitstellen.

Damit Sie die passenden Informationen schnellstmöglich finden, sind die unterschiedlichen Themen farblich abgesetzt:



**Sie benötigen grundsätzliche Informationen zum Thema inklusive wissenschaftlicher Erkenntnisse?**

Starten Sie mit der Lektüre ab Seite 9 und folgen Sie den grünen Überschriften bis zur Seite 19.



**Sie suchen allgemeine Hilfestellungen und Handlungsempfehlungen für die Zielgruppe, in der Sie arbeiten?**

Folgen Sie den gelben Überschriften ab Seite 20 bis zur Seite 31.



**Sie suchen für Ihre Tätigkeit schnell ganz konkrete Hilfestellung?**

Orientieren Sie sich an den roten Überschriften ab Seite 32 bis zur Seite 50 und ordnen Sie Ihre Tätigkeit einer der dort beschriebenen

Zielgruppen zu: Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr, Operativ- und Einsatzkräfte, Dienstleistende, Mandats- und besondere Amtsträger oder Lehr- und pädagogische Fachkräfte.



**Sie sind Führungskraft und suchen für Ihre Aufgaben und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Informationen und Hilfe?**

Ab Seite 51 bis zur Seite 54 finden Sie weiterführende Informationen.



## Einführung

So vielfältig die Aufgaben und die Arbeitsplatzgestaltung im öffentlichen Dienst sind, so vielfältig zeigen sich auch die Bilder der Gewalt. Respektlosigkeit und Aggressivität gehören vielfach zum dienstlichen Alltag. Teilweise haben sie sich schon so sehr manifestiert, dass sie von den Betroffenen häufig gar nicht mehr wahrgenommen werden. Die Situationen, in denen Übergriffe geschehen, sind oft nicht kalkulierbar und schon geringe Divergenzen, simple Entscheidungen oder Meinungsverschiedenheiten können Anlass für Konfrontation, Frustration und Aggression sein. Auch körperliche Übergriffe sind längst keine Seltenheit mehr. Dabei haben sowohl die Häufigkeit als auch die Qualität der Übergriffe zugenommen.

Jeder Einzelfall kann für die Betroffenen auch langfristig zu spürbaren Beeinträchtigungen und Einschränkungen bei der Berufsausübung führen. Angst und Unsicherheit sind keine Basis für ein gesundes Arbeitsklima. Dieser Leitfaden beansprucht für sich keine allumfassende Problemlösung. Er soll Denkanstöße liefern, damit das Thema Gewalt am Arbeitsplatz mehr in den Fokus rückt. Beschäftigte und Führungskräfte sollen für kritische Situationen sensibilisiert werden und die Relevanz entsprechender Präventionsmaßnahmen erkennen. Neben Vorsorge und dem Handling entsprechender Vorfälle berücksichtigt dieser Leitfaden auch die Nachsorge. Betroffene sollen nach einem belastenden oder gar traumatischen Ereignis gesund und ohne Angst in den Berufsalltag zurückkehren.

An der Erstellung des Leitfadens haben zahlreiche Angehörige verschiedener Berufsgruppen des öffentlichen Dienstes mitgewirkt. Dadurch sind bereits viele unterschiedliche Erfahrungen und Perspektiven eingeflossen. Das entstandene Netzwerk lädt Interessierte zur Beteiligung ein und möchte auch zukünftig den übergreifenden Austausch sicherstellen. Haben Sie weitere Vorschläge, Ideen, Feedback oder auch Best-Practice-Beispiele? Schreiben Sie gerne an:  
**[nrw-initiative@sicherimdienst.nrw](mailto:nrw-initiative@sicherimdienst.nrw)**

Der Leitfaden und viele weiterführende Informationen zu den einzelnen Themen und Bereichen sind im Internet auf der Seite des landesweiten

Präventionsnetzwerks „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ unter **[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)** eingestellt oder abrufbar.



Sabine S., kommunaler Ordnungsdienst



Sabine L., Richterin

# 1. Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Die Landesregierung Nordrhein-Westfalen verurteilt jegliche Form von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und setzt sich für ihren Schutz und ihre Sicherheit ein. Niemand muss Übergriffe und gewalttätiges Verhalten im Dienst für das Gemeinwohl hinnehmen. Es ist die solidarische Aufgabe aller, dem vorzubeugen. In sämtlichen Bereichen des öffentlichen Dienstes in NRW, in allen Dienststellen und an allen Arbeitsplätzen gilt: Null Toleranz bei Gewalt!

## 2. Was ist eigentlich Gewalt?

Es gibt unterschiedliche Definitionen für Gewalt. Im Kontext des Leitfadens bedeutet Gewalt ein äußeres Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen. Zur Gewalt im Dienst 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.

Im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz kann zwischen externer und interner Gewalt unterschieden werden. Gewalt „von außen“ erfolgt in Form von Übergriffen, die von Außenstehenden – zum Beispiel Passanten, Klienten, Patienten, Inhaftierten – gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden. Darunter fallen auch Selbstverletzungen und deren Androhung, insbesondere als Druckmittel. Der vorliegende Leitfaden behandelt ausschließlich diese Gewalt „von außen“.

## 3. Bedingungen und Ursachen von Gewalt

Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind für Bürgerinnen und Bürger oft das Gesicht von für sie nachteiligen Entscheidungen, Rollenbildern und Stereotypen. Wer sich von einer öffentlichen Stelle benachteiligt sieht, für den werden Bedienstete schnell zum Feindbild - auch wenn sie/er in der Regel keinen persönlichen Bezug zu ihnen hat. Die Beschäftigten werden für behördliche Entscheidungen persönlich verantwortlich gemacht. Frust, Unmut und Ohnmacht werden dann direkt vor Ort abgeladen.<sup>1</sup>

(<sup>1</sup> BM – Das Magazin für Beamtinnen und Beamte, Ausgabe 2/2020, S. 5.)

Die Bedingungen und Ursachen für solche Aggressionen sind vielfältig. Es gibt auch kein eindimensionales Erklärungsmuster. Gewaltausbrüche können Affekthandlungen sein oder sich über einen längeren Zeitraum ankündigen. Treffen verschiedene Risikofaktoren aufeinander, ist die Gefahr hoch, dass sich Aggressivität und Gewalt entladen.<sup>2</sup>

(<sup>2</sup> ProPk, „Beschäftigte vor Übergriffen schützen“, S. 9.)

Um solchen Situationen vorzubeugen, ist es wichtig, Bedingungen und Ursachen von Gewalt genauer zu betrachten. Sie lassen sich in vier Kategorien einordnen: täterbezogene Ursachen, baulich-technische und organisatorische Bedingungen sowie opferbezogene Faktoren.

### 1. Täterbezogene Ursachen

Ursachen für Gewalt können von der Täterin oder dem Täter (unbewusst) erlernte Handlungsmuster sein, um Konflikten zu begegnen. Sie können ihre Gründe wiederum in gesundheitlichen Beeinträchtigungen wie psychischen Erkrankungen haben. Die Einnahme von Alkohol oder Betäubungsmitteln sowie prekäre wirtschaftliche Verhältnisse können aggressives Verhalten ebenfalls fördern. Weitere Gründe können Sprachbarrieren und Verständnisprobleme sein.

## **2. Baulich-technische Bedingungen**

Baulich-technische Rahmenbedingungen beeinflussen die Arbeitsumgebung sowie das Arbeitsklima und können Situationen begünstigen, in denen aggressives Verhalten gezeigt wird. Sie reichen von einer ungeeigneten Arbeitsplatzgestaltung bis hin zu fehlenden oder unzureichenden Fluchtwegen oder Alarmierungssystemen.

## **3. Organisatorische Bedingungen**

Als organisationsbedingte Ursachen kommen eine aus externer Sicht fehlende oder unzureichende Nachvollziehbarkeit von Verwaltungsabläufen oder eine geringe interkulturelle Kompetenz in Betracht. So kann ein Mangel an transparenten Strukturen und Abläufen bei Betroffenen einer (Verwaltungs-) Maßnahme das Gefühl auslösen, ungerecht behandelt zu werden.

## **4. Opferbezogene Faktoren**

Ein von der Täterin oder dem Täter als autoritär oder bedrohlich empfundenenes Auftreten oder vermeintliche Kompetenzdefizite (Kommunikationsprobleme, mangelnde Fachkenntnisse oder Handlungskompetenz) können Übergriffe begünstigen. Fehlende Bewältigungsstrategien auf Seiten der Bediensteten können dazu führen, dass eine bedrohliche Situation eskaliert.

## **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)

## **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

## 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

## 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

(<sup>3</sup> Vgl. „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!

„Das Aachener Modell“; Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen  
mit Publikumsverkehr“ (PIN 37 Unfallkasse NRW, S. 12)

Das Risiko für Übergriffe ist besonders in folgenden Situationen erhöht:

- beim Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen
- beim Verweigern von staatlichen (finanziellen) Leistungen
- an Einzelarbeitsplätzen oder in Einzelgesprächen
- bei Kontakt zu Personen, die zu Aggressionen neigen, psychisch auffällig sind und / oder die unter Alkohol- bzw. Drogeneinfluss stehen<sup>4</sup>  
(<sup>4</sup> ProPk, „Beschäftigte vor Übergriffen schützen“, S. 9.)
- bei Umsetzung von Maßnahmen der Verwaltungsvollstreckung, insbesondere bei der Anwendung von Zwangsmitteln



Valerie St., Beschäftigte im kommunalen Bürgerservice



## 4. Formen von Gewalt

Die Formen von Gewalt treten in unterschiedlichen Arten und Ausprägungen auf. Dabei wird hier noch keine Rücksicht auf eine mögliche Strafbarkeit genommen, da die Wirkung auf die Beschäftigten unabhängig davon ist. Dennoch hat der Arbeitgeber (Behörde, Unternehmen, Einrichtung) eine für sein Handeln notwendige Einstufung eines Ereignisses vorzunehmen, um angemessene und verhältnismäßige Maßnahmen ergreifen zu können.

In der nachfolgenden Grafik werden unterschiedliche Formen von Gewalt analog den Gefährdungstufen des Aachener Modells dargestellt und durch Beispiele ergänzt.

### **Einsatz von Waffen und Werkzeugen**

z. B. Messer, Schere, Schusswaffe, Brieföffner, Axt/Beil, Hammer, Schraubendreher, Ketten, Desinfektionsmittel, diverse Gegenstände als Wurfmaterial (gezielt auf Personen), brennbare Flüssigkeiten, ätzende Flüssigkeiten

### **Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall**

### **Körperliche Gewalt**

z. B. schlagen, treten, beißen, würgen, an den Haaren zerren, anspucken

### **Eindeutige Bedrohungen**

z. B. verbal, schriftlich, durch Handzeichen

### **Nötigung**

Beleidigung, Stalking, Hasskriminalität im Internet und andere, Digitale Gewalt (Shitstorm, Verbreitung von falschen Informationen), sexuelle Belästigung

**Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten**

z. B. duzen, anschreien, pöbeln, mosern, Verweigerung der Mitarbeit, Füße auf den Tisch legen, unterschwellige Drohungen (z. B. „Sie haben aber nette Kinder“)

**Sachbeschädigungen**

z. B. Umwerfen von Gegenständen und Möbeln, Werfen mit Gegenständen (nicht gezielt gegen Personen), Zerstörung von Einrichtungsgegenständen, Beschmieren von Oberflächen

**Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation**

(<sup>5</sup> Vgl. „Gewaltprävention - ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! ‚Das Aachener Modell‘ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“ (PIN 37 Unfallkasse NRW, S. 22))



Michael D., Straßenwärter

## 5. Unterschiedliche Tätigkeiten – angepasster Schutz – die Zielgruppen

Im öffentlichen Dienst gibt es zahlreiche Berufsbilder. Sie unterscheiden sich unter anderem dadurch, wie und unter welchen Rahmenbedingungen die Bediensteten ihre jeweilige Tätigkeit ausüben. Davon abhängig sind die Art und Weise, aber auch der Grad einer Gefährdung, die mit der jeweiligen Tätigkeit einhergehen und vor denen die Beschäftigten geschützt werden sollen. Daher fasst dieser Leitfaden Zielgruppen tätigkeitsbezogen zusammen, zum Beispiel Berufe im Innen- oder Außendienst oder Einsatzkräfte.

Zunächst gibt eine Übersicht wesentliche Informationen und Handlungsempfehlungen, die für alle Angehörigen des Öffentlichen Dienstes unabhängig von der eigenen Berufsgruppe oder Tätigkeit gelten. Sie sollen das Bewusstsein für Gefahren schärfen und Hilfestellungen zur Vorbereitung, für den Umgang und zur Nachsorge im Zusammenhang mit (körperlichen) Angriffen bieten. Darüber hinaus werden zielgruppenspezifische Handlungsempfehlungen dargestellt. Die Zielgruppen sind behörden- und berufsübergreifend nach Tätigkeiten und Form des Bürgerkontaktes gegliedert:



Markus O., Feuerwehrmann freiwillige Feuerwehr



Claudia H., Krankenhausassistentin



Stefan F., Krankenpfleger



Martina G., KITA-Leiterin

### ■ **Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr**

In Verwaltungen finden sich viele Berufe, die in erster Linie im Rahmen einer Bürotätigkeit mit Kunden- und Bürgerkontakten umgehen. Dazu zählen Angehörige von Jobcentern, Finanzämtern, Einwohnermeldeämtern und Straßenverkehrsämtern oder polizeiliche Sachbearbeitende.

### ■ **Operativ- und Einsatzkräfte**

Die Angehörigen dieser Berufsgruppen agieren im Außendienst und werden regelmäßig in gefahrenbehafteten Situationen tätig. Sie interagieren mit Personen, die sich häufig in persönlichen Ausnahmesituationen befinden können, und müssen dabei auf die eigene Sicherheit und die der beteiligten Kolleginnen und Kollegen achten. Konfrontationen mit Bürgerinnen und Bürgern, in deren

Rechte sie notfalls eingreifen müssen, sind Teil ihres Berufsalltags. Zu dieser Zielgruppe gehören zum Beispiel Angehörige der Polizei, der Feuerwehr, der Steuerfahndung, des operativen Ordnungsamtes oder auch Sicherheitspersonal, etwa im ÖPNV.

■ **Dienstleistende**

Diese Gruppe von Beschäftigten im öffentlichen Dienst erbringt Leistungen in Form von Service-, Beratungs-, Pflege- und Prüfungstätigkeiten etc. Dennoch können auch sie Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz und insbesondere im Außendienst werden. Angehörige dieser Zielgruppe sind zum Beispiel Beschäftigte des ÖPNV, der Entsorgungsdienste, Angehörige des Gesundheitswesens und von Sozialdiensten.

■ **Mandats- und besondere Amtsträger**

Manche Berufsgruppen stoßen aufgrund ihrer herausgestellten Funktion, ihrer damit verbundenen Bekanntheit und ihrer qua Amt wahrgenommenen Entscheidungskompetenz auf Ablehnung und Anfeindung. Zu ihnen gehören Mandatsträgerinnen und Mandatsträger, Kommunalpolitikerinnen und Kommunalpolitiker, Richterinnen und Richter sowie Behördenleitungen.

■ **Lehr- und pädagogische Fachkräfte**

Die Angehörigen dieser Zielgruppe sind im Bildungs- oder Erziehungssektor tätig. Konflikte können sich sowohl mit Kindern und Jugendlichen als auch mit deren Angehörigen ergeben. Dazugehörige Berufsgruppen sind zum Beispiel Lehrerinnen und Lehrer, Erziehende in Kindertagesstätten und pädagogisches Personal in Jugendeinrichtungen.

## **6. Handlungsempfehlungen für alle Angehörigen des Öffentlichen Dienstes**

### **6.1 Persönlicher „Gefahrenradar“**

Besonders wichtig ist es, Konflikt- oder Gewaltsituationen rechtzeitig zu erkennen. Das ist nicht immer einfach, denn sie können je nach beteiligten Personen und unterschiedlichen Orten komplex und schwer zu überblicken sein. Zudem wiegt man sich in der vertrauten Arbeitsumgebung oftmals in trügerischer Sicherheit.

Neben Handlungsempfehlungen, die jeweils auf individuelle Arbeits- und Tätigkeitssituation zugeschnitten sind (vergleiche Kapitel 7), spielt die eigene subjektive Gefährdungsbewertung jeder und jedes Beschäftigten eine zentrale Rolle. Hierfür müssen Sie neben objektiven Daten und Fakten auch die eigene Wahrnehmung – also Ihr „Bauchgefühl“ – berücksichtigen, um eine Gefährdung rechtzeitig und richtig einschätzen zu können. Ein solcher persönlicher „Gefahrenradar“ sollte in jeder auch noch so harmlosen Situation aktiviert sein. Wird ein Übergriff zu spät erkannt oder werden gefährliche Details einer Gewalthandlung übersehen, steigt das Risiko, Opfer zu werden.

### **6.2 Klares Bekenntnis gegen Gewalt**

Jede Behörde, Einrichtung oder Stelle setzt mit einer Grundsatzerklärung gegen Gewalt ein deutliches Signal. Das stärkt den Beschäftigten nach außen sichtbar den Rücken. Eine solche Grundsatzerklärung könnte folgende Aspekte berücksichtigen:

- Null Toleranz gegenüber Aggression und Gewalt
- Schutz der Beschäftigten
- Betreuung von Gewaltopfern
- Konsequentes Verfolgen von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen.<sup>6</sup>

(<sup>6</sup> Vgl. „Gewaltprävention - ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“; Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“ (PIN 37 Unfallkasse NRW, S. 50))

Beispiele für eine Grundsatzklärung gegen Gewalt findet man in der Broschüre „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“ (PIN 37, Unfallkasse NRW, S. 83) oder im Sicherheitskonzept der Stadt Aachen.

**([www.aachen.de/images/archiv\\_pressemitteilungen\\_2018/stadtac\\_din\\_a4\\_broschuere\\_gewaltpraevention\\_final\\_web.pdf](http://www.aachen.de/images/archiv_pressemitteilungen_2018/stadtac_din_a4_broschuere_gewaltpraevention_final_web.pdf)).**

## **6.3 Arbeitsplatzbegehungen /**

### **Gefährdungsbeurteilungen**

Zu den wichtigsten Voraussetzungen für eine effektive Prävention zählen genaue Kenntnisse der Tätigkeiten und die Beurteilung von Gefährdungen in den jeweiligen Arbeitsbereichen. Der betriebliche Arbeitsschutz bietet mit der Arbeitsplatzbegehung und der Erstellung bzw. Aktualisierung von Gefährdungsbeurteilungen nach § 5 des Arbeitsschutzgesetzes geeignete Instrumente, um Arbeitsplätze regelmäßig anhand einheitlicher Sicherheitsstandards zu überprüfen, mögliche Gefährdungen zu identifizieren und notwendige Schutzmaßnahmen zu ergreifen.



Gemeinsam mit den Beauftragten des Arbeitsschutzes sollte analysiert werden, welche Gefahrenpotenziale der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Tätigkeiten mit sich bringen, welche Personenkreise besonders gefährdet sind und von wem oder durch was eine Gefahr ausgehen könnte.<sup>7</sup>

(<sup>7</sup> Vgl. „Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen“ (S. 13))

Bei einer Arbeitsplatzbegehung werden unter anderem die gefahrenbewusste Gestaltung und Einrichtung von Arbeitsplätzen und Gebäuden bewertet. Dazu zählen die Fluchtwegsituation, Zugangssteuerungen und Alarmierungsmöglichkeiten. Zeigen Begehungsberichte und Check- oder Prüflisten Handlungsbedarf für die Sicherheit der Beschäftigten, sind die Personalverantwortlichen und Behördenleitungen in der Pflicht, geeignete Maßnahmen festzulegen und diese konsequent umzusetzen bzw. deren Umsetzung zu beauftragen.

## 6.4 Sichere Arbeitsplatzgestaltung

Beschäftigte können durch ihr eigenes Verhalten und durch die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes einen Beitrag zu ihrer eigenen Sicherheit leisten. Sie können sich durch regelmäßige Unterweisungen über eine sichere Arbeitsumgebung und die sichere Aufbewahrung von Arbeitsmitteln informieren und beraten lassen. Führungskräfte sind verpflichtet, darauf hinzuweisen und unterstützend mitzuwirken.



Karin P., Fachkraft für Arbeitssicherheit in einer Kommune



Das Foto zeigt einen Notausgang

Vorsorge- und Verhaltensmaßnahmen sind beispielsweise

- Besucherinnen und Besucher so zu platzieren, dass Beschäftigte den kürzesten Weg zur Tür haben,
- keine gefährlichen Gegenstände (Scheren, Tacker etc.)
- in Greifnähe liegen zu lassen,
- Fluchtwege freizuhalten,
- die eigene Privatsphäre nicht preiszugeben (zum Beispiel Familienfotos, Hinweise auf Hobbys).

Darüber hinaus sollte bereits bei der Gebäudeplanung auf eine sichere Gestaltung der Arbeitsplätze und der Arbeitsumgebung hingewirkt werden.<sup>8</sup> Hierzu zählen eine gute Beleuchtung und Beschilderung im Gebäude, an Ausgängen und Parkplätzen, Flucht- und Rettungswege, Gebäudeleitsysteme, Notruf- und Alarmierungssysteme, eine Zugangssteuerung für den Publikumsverkehr sowie geeignete Flur-, Warte- und Aufenthaltsbereiche. Auch im Außendienst und an mobilen Arbeitsplätzen können gefahrenbewusste Sicherheitsmaßnahmen entwickelt und an die örtlichen Begebenheiten angepasst und umgesetzt werden.

(<sup>8</sup> Vgl. „Sicherheit und Gewaltprävention in Kommunalverwaltungen“ (Komba NRW, S. 23, web\_broschuere\_gewaltpraevention\_kommunen\_2014.pdf (nrw.de)).

## **6.5 Qualifizierung (Aus-/Fortbildung)**

Die Vermittlung von Kommunikations- und Deeskalationsmöglichkeiten schon in der Ausbildung, spätestens aber durch Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen schaffen Möglichkeiten der Gewaltprävention. Die Beschäftigten können dadurch lernen, problematische Situationen schneller zu erkennen sowie besonnen und professionell zu reagieren.

Dem zielgerichteten Training von festgelegten Handlungs-, Kommunikations- und Verhaltensweisen in bedrohlichen Situationen

kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. Mehrstufige Deeskalations- und Sicherheitstrainings bestehen idealerweise aus den Elementen Selbstbehauptung, Stressbewältigung und Kommunikation. Soweit dies möglich ist, sollten sie ergänzt werden mit Inhalten aus den Bereichen Eingriffstaktik, Eigensicherung sowie Selbst- und Fremdschutztechnik.

Über die Gewaltprävention hinaus ist die eigene Stressbewältigung besonders im Kunden- und Bürgerkontakt ein wichtiger Bestandteil des Gesundheitsmanagements. Denn es geht nicht nur darum, das Verhalten von möglicherweise gestressten Bürgerinnen und Bürgern nachzuvollziehen, sondern auch, die Ursachen für den eigenen Stress zu identifizieren und damit richtig umzugehen.

Dazu gehört auch die Stärkung der Resilienz. Ein wissenschaftlich evaluiertes Konzept ist zum Beispiel das „Berufsspezifische Interventions- und Sicherheitstraining (BIUS)“ des Polizeipräsidioms Recklinghausen in Kooperation mit dem Polizeipräsidium Münster.<sup>9</sup>

(<sup>9</sup> <https://recklinghausen.polizei.nrw/artikel/gewaltpraevention-6>)

## 6.6 Kommunikation

Für eine gute Kommunikation und Beratung gibt es kein Patentrezept – dazu sind die Situationen und die beteiligten Menschen zu verschieden. Allerdings können interne Verhaltensgrundsätze und einheitliche Kommunikationsstandards für den professionellen Bürgerkontakt dazu beitragen, dass Situationen nicht eskalieren.

Diese Standards basieren auf den Grundlagen des aktiven Zuhörens und der



Karsten W., Führungskraft in der Kommunalverwaltung



Peter D., kommunale Führungskraft im Gespräch mit Sabine S., Beschäftigte des kommunalen Ordnungsdienstes



Aslihan W., Lehrerin



Volker H., Gewaltpräventionstrainer

wertschätzenden, gewaltfreien Kommunikation, die durch klassische Kommunikationstechniken ergänzt werden.

Dabei ist es besonders wichtig, selbst in herausfordernden Situationen konstruktiv im Gespräch zu bleiben.

## 6.7 Vernetzung mit externen Partnern

In vielen Bereichen des öffentlichen Dienstes kommen vergleichbare Konfliktsituationen und Gewalterfahrungen vor und nicht selten fallen dieselben Personen durch Aggressionen bei unterschiedlichen Behörden oder Einrichtungen auf. Damit kommt der Vernetzung sowie dem Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den betroffenen Stellen und externen Partnern (Arbeitsschutz, Polizei, Ordnungsamt) eine zentrale Bedeutung zu.

Durch diese Vernetzung können unter anderem mögliche Gefährder-Typen identifiziert, gemeinsame Fortbildungen durchgeführt sowie bestehende Präventionsstrategien angepasst und gemeinsam weiterentwickelt werden. Mit der Initiative der Landesregierung Nordrhein-Westfalen für mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst besteht bereits ein Netzwerk aus allen Bereichen des öffentlichen Dienstes, an dem sich weitere Behörden, Einrichtungen und Stellen beteiligen können (**[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)**).

## 6.8 Geeignete Notfall- /

### Interventionsmaßnahmen ergreifen

Je nach Gefährdungslage müssen verschiedene Notfall- und Interventionsmaßnahmen ergriffen werden. Auch hier bietet das „Aachener Modell“ Orientierung.<sup>10</sup> Es zeigt auf, wie durch geeignete Kommunikations- und Alarmierungsmittel (Telefon, stiller Alarm, mobiler Alarm) Beschäftigte und die im Notfall hinzugezogenen Einsatz- und Rettungskräfte zeitnah erreicht werden. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass Beschäftigte Unterstützung erhalten, ggfs. Erste Hilfe leisten, sichere Räume aufsuchen und alarmierte Einsatz- und Rettungskräfte zeitnah den Einsatzort erreichen.

(<sup>10</sup> Vgl. „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! ‚Das Aachener Modell‘, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“ (Polizei Aachen, S. 21))

## 6.9 Gewaltereignisse erfassen und

### dokumentieren

Nach gefährlichen Situationen – zum Beispiel bei körperlichen Angriffen – sollten sich Betroffene und Vorgesetzte verständigen: Wer muss informiert, was muss dokumentiert und gesichert werden? Betriebliche Meldeverfahren zur Vorfallerhebung (Meldebogen, elektronische Formulare, App-Anwendungen) sind niedrigschwellige Möglichkeiten, Gewaltereignisse zu erfassen. Sie sollen Beschäftigte motivieren, Vorkommnisse zu melden und gegebenenfalls zur Anzeige zu bringen.

Auch wenn keine Strafanzeige erstattet wird, können Behörden bei weiteren Ereignissen auf diese innerbetrieblich dokumentierten Vorfälle zurückgreifen. Die Stadt Köln hat hierzu als Datenbank das Zentrale Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdung von Mitarbeitenden (ZeMAG) entwickelt, in dem Übergriffe auf Beschäftigte dokumentiert werden.

Damit die Strafverfolgungsbehörden Kenntnis erhalten, ist allerdings die Erstattung einer Strafanzeige durch die Betroffenen notwendig. Bei einigen

Delikten (zum Beispiel Beleidigungen) ist zusätzlich die Stellung eines Strafantrages erforderlich. Hierauf werden Polizei und Staatsanwaltschaft gegebenenfalls hinweisen. Bei dienstbezogenen Straftaten kann außerdem der Dienstvorgesetzte einen Strafantrag stellen. Im Sinne der Null-Toleranz-Strategie gegen Gewalt sollte von dieser Möglichkeit regelmäßig Gebrauch gemacht werden.

Die systematische Erfassung aller Gewaltereignisse kann nicht nur den Schutz vor bereits in Erscheinung getretenen und aktenkundigen Täterinnen und Tätern erhöhen. Sie bildet auch die Grundlage für eine regelmäßige Auswertung (Übergriffstatistik) und liefert objektive Daten für die Einschätzung der Gefahrenlagen in verschiedenen Arbeitsbereichen (Gefahrenbewertung).

## **6.10 Nachsorgemaßnahmen**

### **(interne und externe Betreuung)**

Nach einem Gewaltereignis steht die medizinische Notfallversorgung an erster Stelle. Aber auch danach können solche Vorfälle Folgen haben. Aus diesem Grund empfiehlt sich, den Betroffenen Hilfe und Unterstützung anzubieten und gegebenenfalls eine psychologische Nachsorge zu ermöglichen. Sie unterteilt sich in vier Phasen:

- Erstbetreuung vor Ort
- Nachbetreuung, Beruhigung, Stabilisierung
- Prävention von Langzeitfolgen
- Eventuell psychologische Weiterbehandlung

Im Rahmen der Nachsorge ist es wichtig, die betroffene Person beim Zugang zu Angeboten und Hilfen zu unterstützen. Dazu dienen interne Angebote und Experten, zum Beispiel aus dem Bereich der psychologischen Erstbetreuung, der betriebsärztlichen Versorgung und externe Hilfsangebote, wie eine geeignete psychotherapeutische

Behandlung. Hilfestellungen geben auch die zuständige Unfallkasse oder Berufsgenossenschaft nach Eingang einer Unfallanzeige.

Für Opfer von besonders schwerwiegenden Straftaten sieht das Gesetz außerdem zahlreiche Möglichkeiten vor, sich an einem Strafverfahren gegen die Täterin oder den Täter zu beteiligen und Unterstützung zu erhalten. Hierzu gehören z.B. die Nebenklage, „Opferanwälte“, Hilfen durch die psychosoziale Prozessbegleitung oder auch Ansprüche nach dem Opferentschädigungsgesetz (nähere Informationen finden Sie unter [https://www.justiz.nrw/BS/opferschutz/polizeilicher\\_opferschutz/index.php](https://www.justiz.nrw/BS/opferschutz/polizeilicher_opferschutz/index.php))



Peter W., Beschäftigter in der kommunalen Verwaltung

# 7. Handlungsempfehlung für unterschiedliche Zielgruppen

## 7.1 Handlungsempfehlungen für „Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr“

Weitergehende Informationen zu den Handlungsempfehlungen im Internet unter [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



<b>Vorsorge</b>	
<b>Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr</b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gefahrenbewusste Büroeinrichtung</li><li>■ Gestaltung der Wartezonen</li><li>■ Besucherleitsystem im Gebäude</li><li>■ Trennung interner und externer Bereiche</li><li>■ Zutrittskontrolle / Zugangssteuerung</li><li>■ Gestaltung des Empfangsbereiches</li><li>■ Einrichtung von Infotheken / Infostellen</li><li>■ Aufrufsysteme in den Wartebereichen in publikumsintensiven Bereichen</li><li>■ Briefkasten für Dokumentenabgabe</li><li>■ Beleuchtung im Gebäude / Außenbereiche</li><li>■ Alarmierungssystem installieren</li></ul>



<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt</li> <li>■ Standards der Gesprächsführung festlegen</li> <li>■ Regelung für Bürger mit anderen Nationalitäten</li> <li>■ Beschwerdemanagement</li> <li>■ Funktionsbezogene E-Mail-Adresse</li> <li>■ Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit</li> <li>■ Arbeiten mit Terminen</li> <li>■ Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen festlegen</li> <li>■ Regelmäßige Gefahrenanalyse</li> <li>■ Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten</li> <li>■ Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen festlegen</li> </ul>
<b>Personen-bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gefahrenbewusstsein schaffen – regelmäßige Unterweisung</li> <li>■ Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern</li> <li>■ Kommunikations- und Deeskalationstrainings anbieten</li> <li>■ Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“</li> <li>■ Gefahrenbewusste Arbeitsplatzgestaltung</li> <li>■ Stressprävention / Emotionsarbeit</li> <li>■ Impfangebote</li> </ul>

## Handling

### Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr

<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Erzeugung von Öffentlichkeit</li><li>■ Zweiter Fluchtweg aus den Büros</li><li>■ Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei nutzen</li></ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Keine Alleinarbeit in unübersichtlichen Situationen</li><li>■ Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf – Notfallpläne für verschiedene Ereignisse</li><li>■ Professionelle Kräfte (z.B. Sicherheitsdienst, Polizei) in internen Alarmplan einbinden</li><li>■ Umsetzung Hausrecht</li></ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Gefahrenbewusstes Verhalten</li><li>■ Umgang mit persönlichen Informationen &amp; Daten</li><li>■ Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen anwenden</li><li>■ Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen</li><li>■ Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen</li></ul>

## Nachsorge

### Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr

<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Defizite erkennen und beheben</li></ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen</li><li>■ Unfallanzeige nach traumatischen Ereignissen</li><li>■ Strafanzeige / Strafantrag</li><li>■ Hausverbot aussprechen</li></ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Medizinische Erste Hilfe und psychologische Erstbetreuung anbieten / annehmen</li><li>■ Psychologische Notfallversorgung</li><li>■ Informationsveranstaltung für Führungskräfte und Mitarbeiter zu Selbsthilferechten / Straftatbeständen</li><li>■ Fortbildung zum Umgang mit psychisch erkrankten Personen</li><li>■ Supervision</li><li>■ Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren</li><li>■ Anzeige eines Arbeits- oder Dienstunfalls</li><li>■ ggf. Übernahme von Schmerzensgeldansprüchen durch den Dienstherrn</li></ul>

## 7.2 Handlungsempfehlungen für

### „Operativ- und Einsatzkräfte“

Weitergehende Informationen zu den Handlungsempfehlungen im Internet unter [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



<b>Vorsorge</b> <b>Operativ- und Einsatzkräfte</b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Nutzung verfügbarer Informationssysteme</li><li>■ Funktionsfähigkeit der Führungs- und Einsatzmittel (FEM) im Vorfeld sicherstellen</li><li>■ Verfügbarkeit zweier Autoschlüssel bei Doppelbesetzung des Dienst-KFZ</li></ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt</li><li>■ Planung von Aus- und Fortbildung der Einsatzkräfte (Einsatztraining)</li><li>■ Gefährdungsbeurteilung (Arbeits- und Gesundheitsschutz)</li><li>■ Regelmäßige Gefahrenanalyse</li><li>■ Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeiten festlegen</li><li>■ Situationsangepasste Einsatzstärke wählen</li><li>■ Geeignete Dienstkleidung</li><li>■ Nutzung von Dienstaussweisen</li><li>■ Notfall- und Nachsorgekonzept etablieren</li><li>■ Dienstanweisung „Verfahren zum Hausverbot“</li><li>■ Standardisiertes Verfahren zur „Unfallanzeige“</li></ul>

<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualifizierung und fachliche Eignung (Einsatztraining)</li> <li>■ Mentale Vorbereitung/Gefahrenradar aktivieren</li> <li>■ Gefahren- und Risikobeurteilung</li> <li>■ Interkulturelle Kompetenz</li> <li>■ Absprache oder Führungsentscheidung</li> <li>■ Beachtung der Leistungsfähigkeit und Leistungsgrenzen der FEM</li> <li>■ Dienst- und Schutzkleidung</li> <li>■ Rechtsbeistand</li> <li>■ Supervisionen</li> <li>■ Medizinische und psychologische Unterstützung</li> <li>■ Impfangebote bei besonderen Ansteckungsrisiken</li> </ul>
---	---

<b>Handling</b>	
<b>Operativ- und Einsatzkräfte</b>	
<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Fach- und sachgerechter Einsatz von Führungs- und Einsatzmitteln (FEM)</li> <li>■ Dienst-KFZ als Schutz- und Rückzugsort</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erreichbarkeit der Leitstelle sicherstellen</li> <li>■ Standardisiertes Formularwesen</li> </ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einsatzkommunikation (adressaten- und anlassbezogen, eingriffsbegleitend)</li> <li>■ Absprachen und Rückmeldung von Einsätzen im Außendienst</li> <li>■ Regelmäßige Sachstandsmitteilung an die Leitstelle</li> <li>■ Taktisches Agieren während der Aktionsphase</li> </ul>

<h2 style="margin: 0;">Nachsorge</h2> <h3 style="margin: 0;">Operativ- und Einsatzkräfte</h3>	
<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Kontrolle und Wartung der Führungs- und Einsatzmittel</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dokumentation und Nachbereitung</li> <li>■ Erreichbarkeit der Notfallfürsorge sicherstellen</li> <li>■ Strafanzeige / Strafantrag (durch die Behördenleitung) stellen</li> </ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einsatznachbereitung</li> <li>■ Dokumentation von Vorfällen</li> <li>■ Physische, psychische Versorgung sicherstellen</li> <li>■ Ruhepausen / Auszeit nutzen</li> <li>■ Erweiterte situationsangepasste Schulungen</li> <li>■ Anzeige eines Arbeits- oder Dienstunfalls</li> <li>■ ggf. Übernahme von Schmerzensgeldansprüchen durch den Dienstherrn</li> </ul>

## 7.3 Handlungsempfehlungen für Dienstleistende

Weitergehende Informationen zu den  
Handlungsempfehlungen im Internet unter  
[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



Petra Sch., Justizwachtmeisterin

## Vorsorge Dienstleistende

<p><b>Baulich-technische Maßnahmen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Räumliche Trennung zwischen Beschäftigten und Kunden</li> <li>■ Beleuchtung im Außendienst</li> <li>■ Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst</li> <li>■ Dienstfahrzeuge oder Mietwagen zur Verfügung stellen</li> <li>■ Bodycams, Videoüberwachungssysteme</li> </ul>
<p><b>Organisatorische Maßnahmen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt</li> <li>■ Standards der Gesprächsführung</li> <li>■ Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf</li> <li>■ Geeignete Dienstkleidung zur Außendarstellung</li> <li>■ Beschwerdemanagement</li> <li>■ Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag</li> <li>■ Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit</li> <li>■ Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen</li> <li>■ Gefahrenbewusste Absprachen und Dienstübergabe</li> <li>■ Vermeidung von Dienstgängen zu dunklen Tageszeiten im Tagdienst</li> <li>■ Alarmierungspläne festlegen</li> <li>■ Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst</li> <li>■ Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Einsatzgebiet der Mitarbeitenden nicht in Wohnortnähe</li> <li>■ Stressprävention</li> </ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung</li> <li>■ Gefahrenbewusstes Verhalten</li> <li>■ Dienst- und Schutzkleidung</li> <li>■ Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern</li> <li>■ Kommunikationstraining</li> <li>■ Impfangebote bei besonderen Ansteckungsrisiken</li> <li>■ Stressprävention / Emotionsarbeit</li> <li>■ Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“</li> <li>■ Informationsveranstaltung für Führungskräfte und die Mitarbeitenden zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen</li> <li>■ Regelmäßige Unterweisungen</li> </ul>



Sabrina T., Busfahrerin

<h2 style="margin: 0;">Handling</h2> <h3 style="margin: 0;">Dienstleistende</h3>	
<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erzeugung von Öffentlichkeit</li> <li>■ Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei nutzen</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Keine Alleinarbeit in unübersichtlichen Situationen</li> <li>■ Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf – Notfallpläne für verschiedene Ereignisse</li> <li>■ Alarmierungsmöglichkeiten zu professionellen Kräften nutzen</li> </ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gefahrenbewusstes Verhalten</li> <li>■ Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“</li> <li>■ Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen anwenden</li> <li>■ Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen</li> <li>■ Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen</li> </ul>



Dieter K., Rettungssanitäter

<b>Nachsorge</b> <b>Dienstleistende</b>	
<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Erkenntnisse aus Nachbesprechungen nutzen, um Schwachstellen in der Infrastruktur zu erkennen</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot</li> <li>■ Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen</li> <li>■ Regelmäßige Gefahrenanalyse</li> <li>■ Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen</li> <li>■ Unfallanzeige stellen (obligatorisch)</li> <li>■ Strafanzeige/Strafantrag (obligatorisch)</li> <li>■ Interne Dokumentation / Gewaltmeldung</li> <li>■ Feedback</li> </ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Supervision</li> <li>■ Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren</li> <li>■ Medizinische und psychologische Erste Hilfe anbieten und annehmen</li> <li>■ Psychologische Notfallversorgung</li> <li>■ Anzeige eines Arbeits- oder Dienstunfalls</li> <li>■ ggf. Übernahme von Schmerzensgeldansprüchen durch den Dienstherrn</li> </ul>

## 7.4 Handlungsempfehlungen für

### „Mandats- und besondere Amtsträger“<sup>11</sup>

Weitergehende Informationen zu den Handlungsempfehlungen im Internet unter [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



(<sup>11</sup> Diese Maßnahmen gelten grundsätzlich nur bei abstrakten Gefahren. Im konkreten Gefährdungsfall oder funktionsimmanenten Gefährdungen erfolgt die Beurteilung durch die Polizei.)

<b>Vorsorge</b> <b>Mandats- und besondere Amtsträger<sup>12</sup></b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sicherung Privatwohnung</li><li>■ Bereitstellung geeigneter Fahrzeuge</li><li>■ Persönliche Schutzausrüstung</li></ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Funktionsübernahme</li><li>■ Regelmäßige Gefahrenbeurteilung</li><li>■ Terminplanung</li><li>■ Ablaufplanung bei Veranstaltungen</li><li>■ Sicherheitskräfte</li></ul>
<b>Personen-bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Sensibilität für Gefahren</li><li>■ Umgang mit persönlichen Daten</li><li>■ Beratung und Sicherheitshinweise durch die Polizei</li></ul>

(<sup>12</sup> Personen, die aufgrund politischer oder sonstiger herausgehobener Stellung in der Öffentlichkeit stehen, können Ziel von Anfeindungen oder strafbaren Handlungen sein. Ein sensibler Umgang mit der Situation sollte stets beachtet werden. Dies gilt auch für das unmittelbare persönliche Umfeld. Gleichgültigkeit und Routine sind die größten Gefahrenquellen. Das Ministerium des Inneren hat darüber hinaus eine Zentrale Ansprechstelle für politische Verantwortungsträger/innen zu polizeilichen Sicherheitsfragen eingerichtet. Betroffene aus NRW können sich unter 0211 871 3131 rund um die Uhr an Expert/innen wenden.)

<b>Handling</b>	
<b>Mandats- und besondere Amtsträger</b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorhandene Alarmierungssysteme nutzen</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alarmierung und Einsatz von Sicherheitskräften</li> </ul>
<b>Personen-bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gefahrenbewusstes Verhalten</li> <li>■ Öffentlichkeit schaffen</li> <li>■ Spurensicherndes Verhalten beachten</li> </ul>

<b>Nachsorge</b>	
<b>Mandats- und besondere Amtsträger</b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Anpassung von festgestellten baulich bedingten Schwachstellen</li> </ul>
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nachbesprechung von Terminen</li> <li>■ Nachbereitung der erfolgten Gefährdungssituation und damit verbundene Schwachstellenanalyse</li> <li>■ Anpassung und Controlling der vereinbarten Maßnahmen</li> <li>■ Angebot von Beratungs- und Therapiemöglichkeiten sicherstellen</li> </ul>
<b>Personen-bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Beratungsangebote nutzen</li> <li>■ Sensibilisierung erneuern</li> <li>■ Erstattung einer Strafanzeige</li> </ul>



Peter K., Ermittler in einem Fachkommissariat der Polizei NRW



Tobias L., Bereitschaftspolizei NRW

## 7.5 Handlungsempfehlungen für

### „Lehr- und pädagogische Fachkräfte“

Weitergehende Informationen zu den Handlungsempfehlungen im Internet unter [www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)



<b>Vorsorge</b> <b>Lehr- und pädagogische Fachkräfte</b>	
<b>Baulich-technische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Einrichtung einer Anlaufstelle für Erste-Hilfe-Maßnahmen</li><li>■ Planung von Neu- und Umbaumaßnahmen im Hinblick auf Gewaltprävention</li><li>■ Gestaltung der Besprechungsräume / Fluchtwege freihalten</li><li>■ Alarmierungssystem im Schulgebäude</li></ul>

<p><b>Organisatorische Maßnahmen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt an der Schule</li> <li>■ Gefahrenbewertung (Gefährdungsbeurteilung)</li> <li>■ Aktionsplan des Ministeriums für Schule und Bildung</li> <li>■ Bereithaltung von Ersthelferinnen und Ersthelfern</li> <li>■ Bereitstellung von Informationen zum Verhalten im Ernstfall (z.B. den Notfallordner „Hinsehen und Handeln“)</li> <li>■ Etablierung einer offenen Melde- und Fehlerkultur innerhalb des Kollegiums</li> <li>■ Einrichtung einer telefonischen psychologischen Beratung (Sprechzeit)</li> </ul>
<p><b>Personenbezogene Maßnahmen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verhaltensprävention</li> <li>■ Kollegiale Fallberatung</li> <li>■ Maßnahmen auf Ebene der Schülerinnen und Schüler (z.B. Erarbeiten von Klassenregeln zum gemeinsamen Miteinander)</li> <li>■ Außerschulische Unterstützung (Vernetzung mit externen Partnern)</li> <li>■ Inanspruchnahme von Beratungslehrkräften</li> </ul>



## Handling

### Lehr- und pädagogische Fachkräfte

<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Notfallpläne (wie z.B. im Bereich der Schulen den „Notfallordner“) nutzen</li><li>■ Verständigung der Polizei</li></ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Erste Hilfe leisten</li><li>■ Meldung des Vorfalls bei der Schulleitung</li></ul>



Karin S., Justizwachtmeisterin

## Nachsorge

### Lehr- und pädagogische Fachkräfte

<b>Baulich- technische Maßnahmen</b>	
<b>Organisatorische Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Strafanzeige/Strafantrag durch Lehrperson oder Dienstvorgesetzten zur Verdeutlichung der Ablehnung jeglicher Gewalt</li></ul>
<b>Personen- bezogene Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Dokumentation, Kommunikation und Information im Kollegium</li><li>■ Kontaktaufnahme zur Schulpsychologie / Psychotherapie / spezialisierten Beratern (z.B. von der Unfallkasse NRW)</li><li>■ Schulisches Team für Beratung, Gewaltprävention und Krisenintervention zur Planung der nächsten Schritte einberufen</li><li>■ Anzeige eines Arbeits- oder Dienstunfalls</li><li>■ Sicherheits- und Deeskalationstraining als individuelles Angebot oder allgemeine Fortbildung anbieten zur Nachbereitung und Krisenbewältigung</li><li>■ Schulische Ordnungsmaßnahmen prüfen</li></ul>



Stefanie P., Polizistin

# 8. Führungsverantwortung und Arbeitsschutz

## 8.1 Rolle von Führung

Die Handlungsempfehlungen dieses Leitfadens (vergleiche Kapitel 6 ff.) entfalten nur dann Wirkung, wenn Führung im Bewusstsein eigener Verantwortung die erforderlichen Rahmenbedingungen für den Schutz und die Sicherheit der Bediensteten schafft. Zur Prävention vor Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst gehört in besonderem Maße daher auch aktives Führungshandeln.

Führungskräfte tragen im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeitenden. Ihr Vorbild und ihre Maßnahmen für den Arbeits- und Gesundheitsschutz sind maßgeblich für die Haltung einer Organisation gegenüber allen Arten von digitalen, verbalen oder körperlichen Angriffen und Drohungen.

Verantwortliche Führung stärkt die Mitarbeitenden in einer konflikt- und gewaltfreien Aufgabenwahrnehmung. Vorsorge, ein sicherer Umgang in



Dieter P, Berufsfeuerwehrmann

kritischen Situationen und eine Nachsorge nach belastenden Ereignissen sind erfolgskritisch. Zur Führungsaufgabe gehört auch, ein Arbeitsklima zu schaffen, das nach innen einen standardisierten und geübten Umgang mit gefährlichen Situationen bietet und nach außen die konsequente Abwehr und Verfolgung von Gewalttaten verdeutlicht. Führung gibt Orientierung, Handlungssicherheit und Rückendeckung für alle Angehörigen des eigenen Verantwortungsbereichs. Darauf sollten sich die Beschäftigten jederzeit verlassen können.

Kommt es zu Bedrohungen oder Gewalt ist ein Klima innerhalb der Organisation erforderlich, das den Betroffenen die Möglichkeit gibt, das Erlebte, die Auswirkungen und auch eventuell erkannte Handlungsschwächen offen anzusprechen – immer mit dem Ziel, erneute Angriffe zu vermeiden, Traumata zu begegnen und eine Umgebung der Wertschätzung und Unterstützung zu vermitteln.

## **8.2 Pflichten des Arbeitgebers**

Arbeitgeber sind für den Arbeits- und Gesundheitsschutz innerhalb der eigenen Organisation verantwortlich. Diese Verantwortung umfasst, dass die Beschäftigten über neue Gefährdungen und Arbeitsmittel, aber auch über sich verändernde Arbeitsabläufe oder Arbeitsverfahren informiert, entsprechend ihrer Qualifikation und ihren persönlichen Voraussetzungen, körperlichen Konstitution oder Alter eingesetzt und in ihre Aufgabenbereiche eingewiesen werden.

Weitere Aufgaben sind:

- Erstellung von Gefährdungsbeurteilungen
- Beseitigung festgestellter Mängel
- Veranlassung arbeitsmedizinischer Vorsorgeuntersuchungen
- Erstellung und Bereitstellung von Betriebsanweisungen
- Festlegung von Sicherheitsstandards

- Unterweisung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Bereitstellung geeigneter persönlicher Schutzausrüstung
- Gewährleistung geeigneter Arbeitsmittel für betrieblichen Tätigkeiten
- Erstellung eines Notfallkonzeptes
- Dokumentation von Gewaltereignissen
- Erfassung von Arbeitsunfällen
- Nachsorge in Form medizinischer / psychologischer Betreuung

Da die jeweilige Leitungsebene diese Arbeitgeberpflichten nicht alleine umsetzen kann, ist es erforderlich, die Aufgaben, Pflichten und Befugnisse auf zuverlässige und fachkundige Personen zu übertragen. In der Regel sind dies die Führungskräfte in den jeweiligen Organisationseinheiten, da sie die Arbeitsplätze ihrer Beschäftigten kennen und ohnehin für die Sicherheit verantwortlich sind.

Um die Rechtssicherheit zu gewährleisten, müssen diese Pflichten und Befugnisse konkret beschrieben und schriftlich übertragen werden. Mit dieser Pflichtenübertragung nimmt die Führungskraft dem Arbeitgeber einen Teil seiner Verantwortung ab. Dennoch bleibt der Arbeitgeber für die Kontrolle der korrekten und zielführenden Wahrnehmung der übertragenen Pflichten verantwortlich.

Die Pflichtenübertragung wird erst dann rechtswirksam, wenn die Führungskräfte mit den erforderlichen sachlichen, zeitlichen, finanziellen und personellen Ressourcen und Befugnissen ausgestattet sind, um die ihnen übertragenen Aufgaben wahrzunehmen.

Weitere Informationen sind dem staatlichen Arbeitsschutzrecht, z. B. dem Arbeitsschutzgesetz, und den Unfallverhütungsvorschriften des zuständigen Trägers der gesetzlichen Unfallversicherung, z. B. der DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“, zu entnehmen.

# Impressum

## Herausgeber:

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen

## Stand:

Januar 2022

## Layout:

LAFP NRW, Mediendienste Uwe Dykhuizen

## Fotografie:

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen Caroline Seidel  
Jochen Tack David Rossberg, LAFP NRW

## Druck:

jva druck+medien, Geldern, [www.jva-geldern.nrw](http://www.jva-geldern.nrw)



oben links:  
Bertold V., blinder Regierungsbeschäftigter NRW  
oben rechts:  
Lisa St., Erzieherin  
rechts mitte:  
Tobias K., Busfahrer,  
rechts unten:  
Stefan G., Krankenpfleger

# **Bildnachweise**

© Innenministerium NRW:

S. 3

© David Rossberg, LAFP NRW:

S. 10 links, 16, 25 rechts, 28 links, 31

© C. Seidel:

S. 10 rechts, 19, 20, 21, 25 links, 27, 28 Mitte, 28 rechts, 41, 42, 46, 51, 52, 54, Deckblatt

© Justiz NRW:

S. 39, 49, Deckblatt

© Jochen Tack:

S. 57



## **Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen**

Friedrichstraße 62-80  
40213 Düsseldorf  
Telefon 0211 871-0  
Telefax 0211 871-3355  
poststelle@im.nrw.de

[www.im.nrw](http://www.im.nrw)



Das 13-stöckige Gebäude des Innenministeriums Nordrhein-Westfalen in der Außenansicht; Foto: Jochen Tack



Dieser Präventionsleitfaden und viele weiterführende Informationen zu den einzelnen Themen und Bereichen sind im Internet auf der Seite des Netzwerks „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ unter **[www.sicherimdienst.nrw](http://www.sicherimdienst.nrw)** eingestellt oder abrufbar.