

Was kann ich tun, um mich vor Gewalt zu schützen? Was muss mein Arbeitgeber/Dienstherr tun?

Der Bereich der Prävention ist der wichtigste Baustein im Themenkomplex Schutz vor Gewalt. Ziel muss sein, Gewalt von vornherein keine Chance zu geben. Als erster Schritt bietet sich hier zunächst an, sich mit dem Thema vertraut zu machen. Das Gewaltschutzprogramm „Mitarbeiterschutz vor Gewalt“ fasst hierbei die wesentlichen Punkte zusammen und gibt einen ersten Überblick zur Thematik.

Neben technischen und organisatorischen Maßnahmen, die vom Dienstherrn/Arbeitgeber zu prüfen sind, ist es sinnvoll, wenn Beschäftigte gezielt für das Thema sensibilisiert werden (personelle Schutzmaßnahmen). Wichtiger Ansprechpartner für Beschäftigte ist hier der Vorgesetzte und auch der Personalrat.

1. Personelle Schutzmaßnahmen

Hierbei handelt es sich um eine Qualifizierung der Beschäftigten durch Seminare und Schulungen.

Informieren Sie sich innerhalb Ihrer Dienststelle über die bereits bestehenden Angebote oder gehen Sie aktiv auf Ihren Vorgesetzten (bzw. Personalrat) zu, um derartige Maßnahmen zu besprechen.

Beispiele für personelle Maßnahmen:

- Intensivierung der Thematik Sicherheit in der Aus- und Fortbildung sowie bei Dienstbesprechungen
- Förderung prosozialen Verhaltens bspw. durch die Bereitschaft, Kolleginnen und Kollegen in Notsituationen zu helfen, als fester Bestandteil des beruflichen Alltags
- Ermöglichung der Teilnahme an Deeskalations-, Kommunikations-, Selbstbehauptungsseminaren sowie Selbstverteidigungskursen, bzw. am vorhandenen internen oder externen Schulungsangebot zum Mitarbeiterschutz
- Vorhandene Alarmsysteme in der Bedienung üben und Absprachen treffen, wann der Sicherheitsdienst alarmiert werden soll
- In Kenntnis setzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über bereits bekannte und wiederholt erscheinende gewaltbereite Personen und regelmäßige Mitteilung über das Erscheinen dieser Personen in Dienstbesprechungen
- Informieren Sie sich in Ihrer Dienststelle über etwaige Notfallpläne bzw. Notfallmanagement, Einsatzstrategien der Rettungskräfte, Fluchtwege, Einrichtungen der Ersten Hilfe, Lage der Sammelplätze
- Simulation eines Notfalls zur Übung von in Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufen in regelmäßigen Abständen

2. Technische Schutzmaßnahmen (Fokus Bürobereich):

Durch eine durchdachte Arbeitsplatzumgebung können die Rahmenbedingungen für ein möglichst sicheres Arbeiten geschaffen werden. **Gehen Sie aktiv auf Ihren Vorgesetzten (möglicherweise auch über den Personalrat) zu und besprechen Sie mit ihm mögliche Verbesserungen.**

Beispiele für technische Maßnahmen:

- Büros in der Weise einrichten, dass Beschäftigte die Bürgerinnen und Bürger gut im Blick haben und so plötzliche Bewegungen (Gefahren) eher wahrnehmen und schneller reagieren können
- Keine gefährlichen Gegenstände sichtbar im Büro liegen lassen (bspw. Scheren)
- Keine Bilder im Büro aufstellen, die private Informationen preisgeben (bspw. Familienfotos oder Fotos, die Rückschlüsse auf den Wohnort zulassen)
- Büroeinrichtung so planen, dass ein ungehinderter Fluchtweg aus dem Büro besteht und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter das Büro im Notfall schnell verlassen können
- Trennung zwischen Beschäftigten und Bürgerinnen und Bürgern, z.B. durch Möbel; Schreibtisch als „natürliche Barriere“ (ohne dass durch diese Barriere eine Flucht der Beschäftigten behindert wird)
- Zur Verhütung erwarteter konkreter Gefahrensituationen: Verwenden eines Türknaufs auf der Seite der Bürgerinnen und Bürger, um das unberechtigte Öffnen der Tür von außen zu verhindern
- Automatische Türschließer unterbinden das „Türknallen“ verärgelter, renitenter Bürgerinnen und Bürger und damit den Solidarisierungseffekt für weitere anwesende Besucher
- V.a. bei Neubauten klare räumliche Trennung zwischen Büro- und Besucherbereichen, sodass Dritten der freie Zugang zu nichtöffentlichen Räumen (z.B. Sozialräume, Küche, Lager oder Personaltoiletten) erschwert wird

3. Organisatorische Schutzmaßnahmen

Innerhalb der Organisation gibt es eine Vielzahl von Ansatzpunkten, um Gewalt zu verhindern, Beispiele:

- Keine Alleinarbeit, im Büro mindestens zu zweit arbeiten, soweit das unter Beachtung der konkreten Funktion datenschutzrechtlich zulässig ist und Publikumsverkehr im weitesten Sinn gegeben ist
- Auf angemessene Auslastung der Beschäftigten achten, da Überlastungen ein erhöhtes Konfliktpotential bergen können
- Hinweis an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, unbekannte Personen anzusprechen, um deren Besuchsanlass herauszufinden (bspw. „Kann ich Ihnen weiterhelfen?“)
- Terminierung von Bürgergesprächen, um Wartezeiten zu vermeiden
- Kein Abschließen der Bürotür, Stecken-Lassen von Schlüsseln
- Alarmierung und Herbeirufung anderer (räumlich naher) Beschäftigter oder der/des Vorgesetzten, um durch die Anwesenheit mehrerer Personen deeskalierend zu wirken