

Leitfaden

Zum Sicherheitskonzept der Stadt Hagen
-GEWALTPRÄVENTION-

HAGEN
Stadt der FernUniversität 

A COMMON GOAL!

GEMEINSAM ZUM ZIEL!

HEP BERABER HEDEFE DOĞRU!

ÎMPREUNĂ SPRE UN SCOP COMUN!

معاً نحو الهدف!

WSPÓLNIE DO CELU!



**Kind, tolerant,
committed.**

The city of Hagen
stands for living
together peacefully!
We protect our staff
against any kind of
hostilities.



**Freundlich,
tolerant, engagiert.**

Die Stadt Hagen steht
für ein friedliches
Miteinander!
Wir schützen unsere
Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter vor
Übergriffen.



**Samimi,
hoşgörülü, ve girişken.**

Hagen bir arada
barışçıl bir yaşama
açılımı destekleyen bir
belediyedir.
Biz Saldırlara karşı
elemanlarımızı koruy-
oruz.



**Prietenos,
tolerant, dedicat.**

Orașul Hagen este
pentru o cooperare
pașnică!
Ne protejăm angaja-
tele și angajații noștri
de intervenții abuzive.



بود و تسامح و تعاون.

تدعم مدينة هاجن
التعايش السلمي!
نحمي موظفاتنا و
موظفينا
من الاعتداء



**Przyjaźnie,
tolerancyjnie,
z zaangażowaniem.**

Miasto Hagen jest
za pokojowym
współistnieniem!
Chronimy naszych
pracowników przed
napadami.

**Die Stadt Hagen ist für die Sicherheit
aller Menschen in diesem Haus verantwortlich.**

FÜR EINE FREUNDLICHE ZUSAMMENARBEIT!

Inhalt dieser Broschüre:

- a) Dienstanweisung „Gewaltprävention“
- b) Gewaltfreie Dienststelle
- c) Gründe und Ursachen für Gewalt
- d) Folgen der Gewalterfahrung
- e) Gesamtstädtisches Sicherheitskonzept
- f) Gesundheitsschutz ist Führungsaufgabe
- g) Maßnahmen zur Gewaltprävention
- h) Interne Fortbildungen zum Selbstschutz

Anlage 1: „Selbsttest Gewalterfahrung“ der Unfallkasse

Anlage 2: Hinweise für Notfallsituationen

Anlage 3: Vordruck „Mitteilung Übergriffe“

Mitarbeiter*innen des öffentlichen Dienstes stehen im ständigen Kontakt mit der Bevölkerung, um Anliegen und Anträge zu bearbeiten, um hoheitliche Maßnahmen durchzuführen oder Hilfen und Regelungen umzusetzen.

Naturgemäß ergeben sich hieraus durchaus Konflikte und Meinungsverschiedenheiten, die sein dürfen.

Aber jegliche Eskalation gegen die Würde ist unangebracht und zwischen Mitarbeiter*innen und Kunden zu vermeiden und nicht hinnehmbar.

Die Gründe für gewalttätige Vorfälle sind vielfältig. Auf die allgemeinen gesellschaftlichen Ursachen und persönlichkeitsbedingten

Verhaltensweisen Einzelner hat die Stadt sicherlich wenig Einfluss. Sie ist jedoch in der Verantwortung, ihre Beschäftigten mit notwendigen Maßnahmen vor gewalttätigen Ereignissen zu schützen und das höchstmögliche Maß an Sicherheit zu gewährleisten.

Die Selbstverpflichtung für ein gesamtstädtisches Sicherheitskonzept Gewaltprävention folgte nicht nur dem Anliegen der Beschäftigten und den Forderungen der Personalvertretung nach betrieblicher Unterstützung. Es zeigt das Verantwortungsbewusstsein und die klare Haltung des Verwaltungsvorstandes im Hinblick auf konsequenten Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen am Arbeitsplatz.

Mit dem gesamtstädtischen Sicherheitskonzept Gewaltprävention sollen Im Rahmen einer Selbstverpflichtung der Stadt Hagen:

a) gewalttätige Übergriffe und Gefährdungen auf Beschäftigte der Stadt Hagen verhindert werden

b) eine hohe Rechts- und Handlungssicherheit bei bzw. nach gewalttätigen Vorfällen erreicht werden

c) das subjektive Sicherheitsgefühl und die Sicherheit am Arbeitsplatz insgesamt erhöht werden.

Das Sicherheitskonzept ist die Selbstverpflichtung der Stadt Hagen zur konsequenten Gewaltprävention. Es beschreibt eine für die Verwaltung wichtige Querschnittsaufgabe, die sowohl von Führungskräften vor Ort, von der Personalvertretung als auch von zentralen Bereichen, wie z. B. Gebäudemanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz, umgesetzt und begleitet werden muss.

Dabei nimmt der Arbeitsschutz eine besondere Rolle ein, da die Umsetzung, Wirksamkeit und Nachhaltigkeit des Sicherheitskonzeptes über die gesetzlich geforderte Gefährdungsbeurteilung sichergestellt wird.

Dieser Wille mündet in einer „Dienstanweisung“ des Oberbürgermeisters, erstellt unter Mitwirkung des Fachbereichs Personal und Organisation, sowie des Gesamtpersonalrates:

a) Auszug aus aktueller Dienstanweisung „Gewaltprävention“

„Der Schutz von Leben und Gesundheit der Beschäftigten erfordert es, Vorkehrungen für den Notfall zu treffen. Keine noch so detaillierte Regelung kann den absoluten Schutz des Einzelnen gewährleisten; es ist ausgeschlossen, jeder Gefahrensituation ein wirksames Abwehrverhalten gegenüber zu stellen. Letztlich muss jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in einer Gefahrenlage die Entscheidung treffen, die sie oder er für richtig hält; dies gilt auch für die Anforderung von Polizei (0/110), Notarzt (0/112) und Rettungsdienst (0/112), sowie für die Auslösung des ggfls. vorhandenen Alarmsystems bzw. eines lauten Hilferufs“.

Zur Dienstanweisung „Gewaltprävention“ gehört die Grundsatzklärung für eine gewaltfreie Dienststelle, mit der die Stadt Hagen sich zur „Null Toleranz bei Gewalt“ positioniert:

b) Grundsatzklärung –Gewaltfreie Dienststelle:

„Die Stadt Hagen ist für die Sicherheit von Mitarbeitern, Kunden und Besuchern in diesem Haus verantwortlich.

In unseren Räumlichkeiten wird folgendes Verhalten daher nicht toleriert:

- **Verbale Aggressionen / Beschimpfungen / Wutausbrüche**
- **Beleidigungen oder üble Nachrede**
- **Körperliche Gewalt in jeder Form**
- **Gewaltandrohungen**
- **Schilderungen von Gewalttaten oder Gewaltfantasien**
- **Mitbringen oder Andeuten des Besitzes von Waffen jeglicher Art**
- **Sexuelle Belästigungen**
- **Stalking, Mobbing**
- **Sachbeschädigungen**

Bedenken Sie daher:

**„Unsere Mitarbeiter werden jeden Vorfall sofort melden.
Wir zögern nicht, die Polizei zu rufen und Strafanzeige zu erstatten.**

Gewalt oder andere Übergriffe haben immer Konsequenzen für Sie!“

Oberbürgermeister, Verwaltungsvorstand und Gesamtpersonalrat“

c) Gründe und Ursachen für Gewalt

Wie und warum Konflikte und Aggressionen im Alltag mit Kunden, Klienten oder Bürgerinnen und Bürgern entstehen, sich aufbauen oder eskalieren, ist individuell und situativ sehr unterschiedlich. Gründe für Konflikte können sich aus folgenden Bedingungen ergeben:

- der Persönlichkeit oder aktuellen Verfassung der Kunden,
- dem Verhalten der Beschäftigten oder der Arbeit des Teams,
- der Arbeitsorganisation, der Personalausstattung oder dem Personaleinsatz und
- der Arbeitsplatzgestaltung oder den technisch-baulichen Gegebenheiten.

Zum professionellen Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz gehört es, im konkreten Fall mögliche aggressionsauslösende Faktoren zu erkennen, zu bewerten und zu reflektieren. Nach einem Vorfall sollte daher immer mit den Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen offen gesprochen werden, um Maßnahmen für die Prävention und Deeskalation ableiten zu können.

d) Folgen von Gewalt

In Fällen körperlicher Gewalt sind die Schäden und Verletzungen meist offenkundig. Allerdings sind auch die Auswirkungen verbaler bzw. psychischer Gewalt nicht zu unterschätzen. Sie ähneln denen physischer Gewalt und sind bei den Betroffenen sowohl kurz- als auch langfristig beobachtbar. Die erlebten körperlichen und seelischen Reaktionen auf verbale und physische Gewalt reichen von Stress über akute Belastungsreaktionen, bis hin zur PTBS (Posttraumatischen Belastungsstörung).

Gewalttätige Ereignisse am Arbeitsplatz bringen nicht nur für Betroffene persönliches Leid und Nachteile. Sie sind auch mit erheblichen Kosten für die Stadt Hagen verbunden, da Beschäftigte häufiger und länger ausfallen, Sachschäden zu ersetzen sind und in der Folge Sozialsysteme durch Heilbehandlungen, Lohnfortzahlungen und ggf. Rentenzahlungen belastet werden.

Studien haben gezeigt, dass Gewalterlebnisse die Lebensqualität, Arbeitszufriedenheit und Motivation der Betroffenen, die Beziehungen zu den Kunden und die Qualität von Beratung und Betreuung stark beeinträchtigen können.

e) Gesundheitsschutz ist Führungsaufgabe

Das professionelle Umsetzen der Regelungen und Maßnahmen zur Gewaltprävention, Deeskalation und Nachsorge (Details siehe „Notfallkoffer“ im Intranet der Stadt Hagen) gehört daher zu den Führungsaufgaben.

Die Verantwortung dafür ergibt sich aus der Wahrnehmung der Aufgaben zur Unternehmerversantwortung für den Arbeitsschutz (siehe Dienstanweisung Arbeitsschutz).

Gute Führung, klare und einheitliche Standards und eine nachhaltige Personalentwicklung tragen maßgeblich dazu bei, dass die mit diesem Konzept verfolgten positiven Wirkungen eintreten können:

- Fehlbelastungen und Gefährdungen rechtzeitig wahrzunehmen.
- präventive Maßnahmen und Kompetenzen zur Deeskalation weiterzuentwickeln.
- physische und psychische Verletzungen zu vermeiden oder zu vermindern.

Führungskräfte sorgen dafür, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in und nach gewalttätigen Situationen die nötige Unterstützung und Nachsorge erfahren.

Gewaltprävention ist eine Frage der Haltung.

Weder verbale noch physische Gewalt werden als Form des Umgangs zwischen Beschäftigten und Kunden toleriert. Durch die Grundsatzerklärung gegen Gewalt als Selbstverpflichtung der Stadt Hagen wird die Einstellung von Verwaltungsvorstand, Personalrat, Führungskräften und Beschäftigten sichtbar und nachvollziehbar.

Die klare Haltung „Null Toleranz bei Gewalt“ gibt Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung, Handlungssicherheit und Rückendeckung.

f) Maßnahmen der Gewaltprävention:

- a) Plakataktion in allen städtischen Gebäuden. Auf den Fluren der Ämter und Fachbereiche mit möglichem konfliktreichen Kundenkontakt wurden insgesamt 85 Plakate ausgehängt, die in 6 Sprachen zu einem friedlichen Miteinander auffordern.

- b) Technische „Hilferufe“. Mittels einer Tastaturkombination ist ein stiller Alarm auszulösen, der Kolleg*innen in den Nachbarbüros alarmiert. Installiert in Abteilungen mit hohem Kundenverkehr!

- c) Schulungen. Seit 2015 werden jährlich ca. 80 Kolleg*innen durch zwei Polizei- Hauptkommissare geschult in Gewaltprävention. Deeskalierende Kommunikation, beruhigendes Verhalten, Sicherheitsstrategien, rechtliche Fragen und tatsächliche Abwehr von körperlichen Angriffen werden hier geschult. Zielgruppe auch hier: Außendienst der Ordnungsbehörde, Objektbetreuer Schule, Kita-Leitungen, Sozialdienste.

- d) Praktische Hinweise. Im Intranet veröffentlichter Verhaltenskodex einschl. Dienstanweisung. Anzeigeformular bei übergreifigen Vorfällen. Meldung ergeht an Vorgesetzten und an -11-. Liste von psychologisch geschulten internen Ansprechpartnern. Die Unfallkasse zahlt eine psychotherapeutische Behandlung von PTBS nach dienstlichen Vorfällen z. B. Angriffen.

g) Interne Fortbildung zum Selbstschutz

Die internen Seminare der Personalentwicklung für Mitarbeiter*innen der Stadt Hagen machen Sie fit zu den Fragen:

- Rechtliche Grundlagen zu Notwehr und Nothilfe. Muss man den ersten Schlag abwarten?
- Der sichere Arbeitsplatz. Gefahrenquellen kennen und beseitigen.
- Körpersprache. Der Körper lügt nicht. Bevorstehende Übergriffe frühzeitig erkennen.
- Deeskalierende Kommunikation.
- Interkulturelle Kompetenz. Die Unterschiede kennen, den Kunden verstehen.
- Posttraumatische Belastungsstörung: Warnzeichen erkennen.
- Selbstbehauptung und Selbstverteidigung im Berufs-Alltag. Wenn alles nichts mehr hilft.

Referenten sind aktive Polizeibeamte (Kommissare).

Die Seminarthemen werden Ihren spezifischen Alltagssituationen angepasst!

Bedarfe melden Sie ganz einfach über Ihre Führungskraft bei -11/ PE-an!

Nutzen Sie die Informationen und Anzeigemöglichkeiten in den Anlagen 1-3

Siehe: Intranet der Stadt Hagen:

Startseite/Notfallmanagement/Gewaltprävention

Anlage 1

Von Gewalt selbst betroffen?

Fragebogen der Unfallkasse NRW.

Ein erster Test!

Bitte geben Sie die Häufigkeiten pro Zeitraum an und beziehen Sie Ihre Angaben auf die **letzten 12 Monate**.

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

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 vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren?

z.B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herumwerfen etc.

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?

z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/ Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

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 vorgekommen

13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?

z.B. spucken, schubsen, schlagen, treten

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?

z.B. mit Brandanschlag, Geiselnahme oder Mord drohen oder bei der Bedrohung / Nötigung eine Waffe einsetzen

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

15. Wie häufig werden Sie *persönlich* bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?

z.B. mit Gegenständen werfen, durch Schlag-, Schusswaffen, Messer, Beil, Spritzen oder ätzenden Flüssigkeiten angreifen

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?

z.B. mit einem erheblichen Schaden drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter (ggfs. mit Waffen) zu verletzen?

mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen

Liste wichtiger Telefonnummern und Hinweise für Notfallsituationen

Feuerwehr	0-112 0-02331/374 0
Polizei	0-110 0-02331/986-0
Weitere Notrufnummern für Krankenhaus, Ärzte, Fachärzte und Ersthelfer entnehmen Sie bitte den aktuellen Listen bzw. Aushängen auf den Fluren in allen städtischen Gebäuden.	
Sachschäden: <ul style="list-style-type: none"> - An städtischen Gegenständen: Fachamt bzw. Hausherrenamt - An persönlichen Gegenständen: Schadensersatzansprüche bitte selbst geltend machen, vorher aber Kontakt mit 30 aufnehmen 	2841
Körperverletzung: Schadenersatzansprüche (auch Schmerzensgeld) bitte selbst geltend machen, vorher aber Kontakt mit 30 aufnehmen	2841
Platzverweise/Hausverbote: Werden durch die jeweiligen Amts- und Fachbereichsleiter ausgesprochen. Das Hausrecht wird insoweit durch den OB übertragen. Es ist ein abgestuftes Verfahren zu beachten.	
Psychologische Hilfen: <ul style="list-style-type: none"> - Herr Schmidt, 53/Sozialpsychiatrischer Dienst - Vorzimmer 53 (z.B. Suizidgefahr, geistig verwirrte Personen)	3554 3191
Notfallseelsorge: Neben seelsorgerisch tätigen Pfarrern beider Konfessionen stehen etwa 20 Helfer ehrenamtlich und zwei geschulte Psychologinnen zur Verfügung. In Krisensituationen werden über die Feuerwehr einer, mehrere oder alle Helfer aktiviert. (Stichworte: Traumatisierungen, Kindesherausnahme, Opferbetreuung u.a.)	0-112 0-02331/3740
Nachsorge: Eine psychologische Nachbetreuung ist auch über die Unfallkasse NRW möglich. Es stehen vertraglich gebundene Psycholog*innen zur Verfügung.	
Psychologische Beratung/Notfallbetreuung durch 11: Frau Dr. Zühlke-Kluthke	3450

Herr Haber
Herr Naudorf

5183
2664

Name, Vorname:

Datum

Organisationseinheit:

- über unmittelbare Führungskraft – a.d.D.

an Vorstandsbereich
im Hause

Mitteilung Übergriffe/Beleidigung / Beschimpfung / Bedrohung und tätlichem Angriff durch

Name:	Vorname:	Geburtsdatum:
-------	----------	---------------

Anschrift:

Wann hat sich der Vorgang ereignet?		
Datum	Uhrzeit	Ort (z. B. Raum, Flur)

Schilderung des Vorfalles:

Aus welchem Anlass wurde das Gespräch geführt?
--

Warum kam es zur Beleidigung / Beschimpfung / Bedrohung?
--

Was ist konkret geschehen?

Wie hat sich der Besucher verhalten? <i>(z. B. zeigte die Faust, schlug mit der Faust auf den Tisch, schrie mich laut an mit den Worten:, sagte zu mir:, ging mit den Worten:auf mich zu, hob den Stuhl mit beiden Armen hoch, warf dasauf den Boden/den Schreibtisch, umklammerte, schrie mich laut an, wobei sich die Stimme so überschlug, dass ich die einzelnen Worte nicht verstehen konnte, schlug mir mit der auf den Arm, ins Gesichtu.ä.)</i>
--

Wer hat den Vorgang beobachtet?

Wer kam zu dem Gespräch hinzu?

Gibt es weitere Zeugen?
