

Düsseldorf Nähe trifft Freiheit

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Berlin, 03. – 04.11.2021

Nachsorge – Hilfe für Betroffene



Landeshauptstadt Düsseldorf
Gesamtpersonalrat

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Nachsorge beginnt bei der Vorsorge

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

„Der Respekt ist
kaum noch da“ –
Gewalterfahrung am
Arbeitsplatz

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“

Was wird gebraucht? – Wo beginnt „Nachsorge“? – Was gehört dazu?

1. Erste Hilfe – Notfallmanagement

Jede/r sollte wissen, was im Notfall zu tun ist (Kolleg*innen und Vorgesetzte)

2. Hilfeleistung für Betroffene

- Medizinisch
- Psychologisch
- Nachsorge

3. Meldekettten

Betriebliche Meldekette muss geregelt und bekannt sein.

4. Unfallanzeige

Bei physischer und psychischer Gewalt handelt es sich immer um einen Arbeits- bzw. Dienstunfall.

5. Strafrechtliche Verfolgung

- Hausverbot prüfen
- Strafanzeige (durch Arbeitgeber)

6. Weitere Schutzmaßnahmen

- Auskunftssperren (Meldedaten)
- KfZ-Halteranfrage sperren

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Personal- und Betriebsräte können

- **Verbindliche Regelungen in Dienst- und Betriebsvereinbarungen** regeln (in enger Zusammenarbeit mit BÄD, ASiD, UK bzw. BG)
- Deren **Einhaltung und Anwendung kontrollieren und unterstützen.**
- Interne und externe **Anlauf- und Beratungsstellen bekanntmachen und vermitteln.**

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Kommunikation und Information

Was tun im Notfall?

Sicheres Verhalten in außergewöhnlichen Situationen



Landeshauptstadt
Düsseldorf

Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf/ Der Oberbürgermeister /
Betriebliches Gesundheitsmanagement

Verantwortlich: Prof. Dr. Andreas Meyer-Falcke

Unklare Situation



Reagieren Sie zeitnah und beherrscht.
Keine Angst vor Fehlalarm!

Herrenlose Gegenstände
oder verdächtige Substanzen

1. Alarmieren Sie die **Polizei (110)***.
2. Berühren Sie den Gegenstand bzw. die Substanz (z. B. Pulver) nicht.
3. Halten Sie andere Personen fern.

Gasgeruch

1. Alarmieren Sie die **Feuerwehr (112)***.
2. Belüften Sie den Raum nicht zur Vermeidung eines Kamineffekts.
3. Schalten Sie kein Licht ein.
4. Verlassen Sie den Bereich.
5. Halten Sie andere Personen fern.

Verdächtiges Verhalten von Personen

1. Prägen Sie sich die Person und ihr Verhalten möglichst genau ein.
2. Alarmieren Sie die **Polizei (110)***.

Subjektive Bedrohungssituation



Dominantes und bedrohliches Kunden-Auftreten

1. Beobachten Sie wachsam die Reaktionen Ihres Gegenübers.
2. Schaffen Sie Distanz zwischen sich und der aggressiven Person.
3. Versuchen Sie die Situation zu beruhigen (Deeskalation).
4. Lösen Sie Alarm aus und ziehen Sie nach Möglichkeit Kolleginnen und Kollegen hinzu.

Androhung von Gewalt oder Tätlichkeiten über Telefon, E-Mail oder Post

1. Dokumentieren Sie den Vorfall zeitnah durch Erinnerungsprotokolle oder Kopien.
2. Informieren Sie nach der Situation unverzüglich Ihre Führungskraft.

Körperliche Bedrohungssituation



Gewalttätigkeiten und körperliche Übergriffe im Affekt

1. Schaffen Sie Distanz zwischen sich und der aggressiven Person.
2. Versuchen Sie die Situation zu beruhigen (Deeskalation) und den Aggressor zu beschwichtigen.
3. Alarmieren Sie die **Polizei (110)***.
4. Informieren Sie Ihre Führungskraft und benennen Sie (wenn möglich) Zeuginnen/Zeugen für den Vorfall.

Bombendrohungen per Telefon

1. Hören Sie aufmerksam zu und versuchen Sie viele Informationen zu gewinnen. Machen Sie sich Notizen.
2. Alarmieren Sie die **Polizei (110)*** und informieren Sie Ihre Führungskraft und das Notfallmanagement.

Waffenbesitz, Verdacht auf Amoklauf



Drohungen mit einer Waffe, offenes Tragen von Waffen

1. Alarmieren Sie die **Polizei (110)***.
2. Lösen Sie Alarm aus und ziehen Sie nach Möglichkeit Kolleginnen und Kollegen hinzu.
3. Schließen Sie sich vor dem Aggressor ein oder suchen Sie Deckung.
4. Halten Sie sich von Türen, Glas- und Trennwänden sowie Fenstern fern.
5. Sind weitere Personen betroffen: Rufen Sie laute und klare Anweisungen zur Schutzsuche, wie „In mein Büro!“ oder „Gehen Sie in Deckung“.

Notfallkarte

Unterstützung danach: Extremsituationen sind immer auch eine psychische Belastung. Lassen Sie *danach* stressbedingte Reaktionen zu und nehmen Sie bei Bedarf zügig kompetente Hilfe an, z. B. unter Telefon 89-95368 (Ambulanz für Gewaltopfer im Gesundheitsamt).

07.05.2018

01

1. Grundlagen

1. Einleitung
2. Definition von „Gewalt gegen Gew.“
3. Grundsatzklärung gegen Gew.
4. Ziele der Rahmendenvereinbarung
5. Geltungsbereich und Rechtsgrundlagen

II. Präventionsmaßnahmen

1. Betriebliche Voraussetzung
2. Technische und organisatorische Maßnahmen
3. Personenbezogene Präventionsmaßnahmen

III. Verfahren bei Übergriffen gegen städtische Mitarbeiterinnen beziehungsweise Mitarbeiter

1. Erste Hilfe/Notfallmanagement
2. Hilfeeinheiten für Betroffene
3. Meldekette
4. Unfallanzeige
5. Strafrechtliche Verfolgung
6. Zusätzliche Schutzmaßnahmen

IV. Sonstiges

1. Finanzierung
2. Maßnahmen und Konzepte
3. Massnahmenbestimmungen

professionelle Unterstützung und gegebenenfalls Nachsorge sowie Rechtsschutz zur Verfügung zu stellen.

2. **Definition von „Gewalt am Arbeitsplatz“**
Gewalt am Arbeitsplatz wird laut Definition der International Labour Organisation (ILO) bei jeder Vorfälle, bei der eine Person zu Schaden kommt oder zu Schaden droht, wenn sie sich weigert, sich zu unterwerfen, wenn sie sich weigert, sich zu unterwerfen, wenn sie sich weigert, sich zu unterwerfen.

Definition von Arbeitsplatzgewalt
Arbeitsplatzgewalt ist jede Handlung, jeder Vorfall und jede Verhaltensweise, bei der eine Person während der Arbeitszeit in einem unmittelbaren Zusammenhang mit ihrer Arbeit tätlich angegriffen, bedroht, geschädigt oder verletzt wird. Gewalt ist ein Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen (auch gegen sich selbst), Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen. Gewalttätige Übergriffe können Sachschäden verursachen. Gewalttätige Handlungen sind strafrechtlich relevantes Verhalten der Täterin bei Verletzung dieser Rahmenvereinbarung dar.

3. **Grundsatzerklärung gegen Gewalt**
Die Landeshauptstadt Düsseldorf ist
Gewalt wird in deren Räumlich
Gewalt wird in deren Räumlich
Gewalt wird in deren Räumlich

Grundsatzserklärung gegen Gewalt
Die Landeshauptstadt Düsseldorf ist ein gewaltfreier Ort. Gewalt wird in deren Räumlichkeiten nicht geduldet. Der Schutz der körperlichen und psychischen Gewaltlosigkeit ist ein zentraler Bestandteil der Grundwerte dieser Rahmendienstreue.

- jede Form körperlicher und psychischer Gewalt
- Bedrohung
- Mitbringen von Waffen jeglicher Art
- Beleidigungen
- verbale Belästigungen oder sexuelle Übergriffe
- Stalking
- Sachbeschädigung

verbalen Belästigung
Stalking
Sachbeschädigung

Jede Art des aggressiven Verhaltens wird dokumentiert (LG 813) und kann zu einem Hausverbot führen.

Wohnungsvereinbarung

Wohnungsvereinbarung

4. **Ziele der Rahmendienstvereinbarung.**
Diese Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Arbeitssicherheit geben u. a. auch Dritte geben u. a. entsprechende

Rahmendienstreinbarung

Die „Gew

5. **Geltungsbereich und Rechtsgrundlagen**
Diese Regelung gilt für alle Organisationen (Büros, Ämter, Institute, Eigenbetriebe) der Landeshauptstadt Düsseldorf. Rechte und Pflichten nach besonderen gesetzlichen oder tariflichen Regelungen bleiben unberührt.

Gartenbau. Bei Bedarf sind darüber hinaus externe Beratungen hinzuzuziehen.

Unbeschadet der Pflicht, arbeitsplatzbezogene Gefährdungsbeurteilungen durchzuführen, steht im Intranet ein gesondertes Modul „Gewalt an Bediensteten durch Dritte“ zur Verfügung.

Beispiele für technische Maßnahmen:

- Bauliche Trennung von Personal und Kunden
- Zutrittsregelungen/Sicherheitspersonal
- Alarmerungssystem für Büroarbeitsplätze und im Außendienst (gestufter Alarm, Taste für stillen Alarm, PC-Tastatur, Telefon, Handy)
- Kameralüberwachung
- Ringhaltung und Zugriffssicherung für Bargeldkünd
- Sichtlichkeit und gute Beleuchtung

- für organisatorische Maßnahmen:

statt Einzelarbeit bei erhöhter Gefährdung
 v. g. eines ständigen Kontakts bei unvermeid-
 zelarbeit

von Aggressionsstaus durch Kunden-
wart (zum Beispiel in der Gestaltung von
beziehungswise Sprechzeiten, in der
von Wartenden, in der Information
den und Kunden über Abläufe)
Verhaltensregeln, Meldekett
hrenanalysen
und vorbeugende Maßnahmen

Dienstvereinbarung „Gewalt durch Dritte“

Dokumentation der Gefährdungsbeurteilung

Gewalt an Bediensteten durch Dritte											Modul 3a	
lfd. Nr.	Gefährdung / Belastung	Istzustand (Wie häufig kommt es vor, dass ...)	Handlungsbedarf (ja/nein)	erforderliche Maßnahmen	erforderliche Maßnahmen gemäß Mutterschutzgesetz: 1. Keine 2. Änderung d. Arbeitsbedingungen 3. Umsetzung auf anderen Arbeitsplatz 4. Freistellung (Gefährdungen gemäß MuSchG siehe auch Modul 14)	Priorität			Zuständige/r Bearbeiter /in im eigenen Fachbe-reich	erledigt oder Termin/ Wiederv.	Maßnahme wirksam	
						drin- gend	erfor- der-lich	gering			ja	nein
psychische / physische Belastungen												
1	Wie häufig kommt es vor, dass Dritte alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	Unangepasstes Sozialverhalten, ggf. verbale Aggression	mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen									
2	Wie häufig kommt es vor, dass Dritte wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern, mit ihnen bzw. ihren Kolleginnen und Kollegen zu sprechen?	z. B. sich weigern, den Anweisungen des 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 Dritte sich weigern, ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahme verweigern?	z. B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.	mal pro Tag Woche Monat Jahr noch nicht vorgekommen									

**Gefährdungsbeurteilung
„Gewalt durch Dritte“**

Gewalt in den Sozialdiensten „War doch gar nicht so schlimm“...

Es wird häufig von Übergriffen bei Ordnungsdienst, Polizei, Feuerwehr oder im Rettungswesen berichtet. Dass Gewalt durch Klienten auch in den Sozialdiensten ein Thema ist, verwundert nicht. Oft hat man dort mit Menschen in schwierigen Lebenssituationen, teils mit psychischen Belastungen oder Erkrankungen zu tun.

Die Formen reichen von Beleidigungen, Telefonterror bis hin zu körperlichen Angriffen. Sogar im Beisein der Beschäftigten angekündigte oder vollzogene Selbstmordversuche wurden erlebt. Die Folgen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können drastisch sein.

Neben körperlichen Schäden treten psychische Beeinträchtigungen auf, die sehr langfristig wirken können. Häufig werden gerade in den Sozialdiensten Übergriffe als „berufsbedingt“

und „normal“ angesehen, zumal, wenn die Klienten psychisch krank sind. Drohungen oder Beschimpfungen werden von den Beschäftigten oft nicht als Gewalt erlebt. Doch das Bewusstsein über diese Formen der Gewalt und ihre Gefahren ist im Wandel. Das ist gut und wichtig.

Seit dem 7. Mai 2018 gibt es die Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten der Landeshauptstadt Düsseldorf vor Gewalt durch Dritte, die der Gesamtpersonalrat mit dem Oberbürgermeister ausgehandelt hat. Hier werden alle Arten von vorbeugenden Maßnahmen bei Übergriffen beschrieben. Die Gefährdungsbeurteilung und ihre Umsetzung rücken wie

Bei einem
– und nicht



Schäden – eine Unfallanzeige angefertigt werden. Sie dient der gegebenenfalls erforderlichen Unterstützung durch die Unfallkasse, der Verdeutlichung der aktuellen Situation und soll helfen, präventive Maßnahmen zu entwickeln. Die Betroffenen sollen in ihrer Situation nicht allein gelassen

„Personalratszeitung“

Zusammenarbeit



11 Gesamtpersonalrat

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Verantwortung liegt
grundsätzlich beim
Arbeitgeber
(delegiert auf Führungskräfte)

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

PR/BR haben sowohl
Pflichten als auch
Handlungsmöglichkeiten
(gem. BetrVG, BPersVG, LPVG)

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Wichtige Grundvoraussetzungen

- **Bewusstsein schaffen: Was ist ein Gewaltvorfall?**
- **Vorgesetzte** in die Verantwortung nehmen
- **PR/BR** müssen sich **aktiv ihrer Handlungsfelder** zum Wohle der Kolleg*innen **bedienen**
- **Nachsorge** muss **in ein Gesamtgeschehen eingebettet** sein. Sie steht nie für sich alleine.

Schöneberger Forum – „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“
Nachsorgehilfe für Betroffene

Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit!

Katharina Lang

Vorsitzende des Gesamtpersonalrates
der Landeshauptstadt Düsseldorf