

Kundenübergriffe am Arbeitsplatz

Zwei neue Publikationen der Polizeilichen Kriminalprävention informieren über präventive Maßnahmen

Meike Steinle

Immer häufiger kommt es zu Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr: Beschäftigte in Ämtern, aber auch in Krankenhäusern werden angepöbelt, beleidigt, bedroht, attackiert, im schlimmsten Fall schwer verletzt. Dabei kam es bereits zu Todesfällen. Die Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes hat angesichts dieser Entwicklung zwei Publikationen mit Sicherheitshinweisen für Behördenleiter, Geschäftsführer und Personalverantwortliche sowie für Beschäftigte auf Basis des „Aachener Modells“¹ erstellt.

Betroffen von solchen Übergriffen sind beispielsweise Beschäftigte in Jobcentern, die Arbeitslosengeld-II-Bezieher betreuen: Eine Umfrage der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV)² im Jahr 2008 ergab, dass sich knapp 70 % der Befragten an ihrem Arbeitsplatz gelegentlich oder oft unsicher oder bedroht fühlen. In der Mehrheit mussten sie mit Beleidigungen und Verweigerungshaltungen umgehen, oftmals auch mit alkoholisierten oder unter Drogen stehenden Kunden. Auch in anderen Bereichen der öffentlichen Verwaltung kommt es immer wieder zu Übergriffen gegenüber Beschäftigten, wie die Kampagne der Deutschen Beamtenbund-Jugend NRW „Gefahrenzone Öffentlicher Dienst“ zeigt: www.angegriffen.info. Eine im Auftrag der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen durchgeführte Studie der Universität Bochum³ aus dem Jahr 2012 ergab, dass 98 % der befragten Rettungsdienstmitarbeiter bereits ver-

bale Gewalt und 59 % von ihnen einen Übergriff erlebt hatten.

Gefahren im Umgang mit schwierigen Kunden werden ignoriert

Die Gründe für solche Übergriffe sind vielschichtig: Führungskräfte und Beschäftigte sind sich der Probleme und Gefahren im Umgang mit schwierigen Kunden häufig nicht bewusst oder ignorieren diese, weshalb Regeln für den Umgang mit aggressiven, alkoholisierten oder anderweitig problematischen Kunden fehlen, ebenso Schulungen. Infolgedessen sind Beschäftigte beim Umgang mit schwieriger Klientel oftmals überfordert. Für den Ernstfall gibt es in vielen Fällen keine Notfallpläne oder Alarmierungssysteme etc. Hinzu kommt, dass die Büroeinrichtung einer möglichen Gefahrensituation nicht entspricht, weil beispielsweise Fluchtwege für den Ernstfall fehlen.

Da es bisher für Behörden und andere Einrichtungen lediglich vereinzelte Präventionsmaterialien der Polizei zum Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen gab, beschloss das Programm Polizeiliche Kriminalprävention, auf Basis des „Aachener Modells“⁴ entsprechende Materialien für das Bundesgebiet zu erstellen. In diesem Zug entstanden eine Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer sowie Personalverantwortliche sowie ein Faltpapier für Beschäftigte. Ziel dieser Publikationen ist, über Gefahren im Umgang mit Kunden zu sensibilisie-

ren, Bedrohungen zu reduzieren sowie Übergriffe zu vermeiden.

Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer sowie Personalverantwortliche

Die Handreichung „Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr. Beschäftigte vor Übergriffen schützen“ stellt zunächst die verschiedenen Formen der Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr vor, um dafür zu sensibilisieren. Zu dieser Form von Gewalt gehören bewusst unhöfliches bzw. unangepasstes Verhalten, verbalisierte Gewalt sowie Gewalt gegen Sachen bis hin zu körperlichen Übergriffen. Auch auf die Folgen dieser Gewalthandlungen wird hingewiesen. Sie werden häufig unterschätzt, können für die Opfer aber schwerwiegend sein: Neben Verletzungen reichen sie von Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivierung, Verzweiflung, Überforderung bis hin zu Stresssymptomen und posttraumatischen Belastungsstörungen. Steigende Fehlzeiten, sinkende Motivation sowie ein verschlechtertes Betriebsklima können folgen. Vandalismus und Sachbeschädigungen verursachen erhebliche Kosten und stören betriebliche Abläufe.

In einer Übersicht in der Handreichung werden die Risikofaktoren für Übergriffe zusammengestellt. Dazu gehören beispielsweise lange Wartezeiten, fehlerhafte Bescheide, Einzelarbeitsplätze, mangelhafte Hand-



¹ Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Prävention in NRW/37. Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. 2010.

² Abschlussbericht „abba – Arbeitsbelastung und Bedrohung in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“, hrsg. von der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV). Oktober 2011.

³ Julia Schmidt: Gewalt gegen Rettungskräfte. Bestandsaufnahme zur Gewalt gegen Rettungskräfte in Nordrhein-Westfalen. Bochum 2012.

⁴ Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Prävention in NRW/37. Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. 2010.

Tabelle 1: Gefahrenstufen nach dem „Aachener Modell“

Stufe 0	Normale bis kontroverse Gesprächssituationen
Stufe 1	Verbal aggressives Auftreten (z. B. kränkende, verletzende, entwürdigende Beschimpfungen), unangepasstes Sozialverhalten (z. B. Duzen, Belästigen, Verweigern), physisch aggressives Verhalten gegen die Büroeinrichtung oder Gebäudeteile (z. B. Tritte gegen Büromöbel, Sachbeschädigungen)
Stufe 2	Gewaltformen wie Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt sowie eindeutige Bedrohung und Nötigung
Stufe 3	Schwere Formen der Gewaltausübung (z. B. Amoklauf, Geiselnahme und Überfall) sowie der Einsatz von Werkzeugen (z. B. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten) oder Waffen

lungskompetenz der Kundenbetreuer in kritischen, gewaltbeladenen Situationen oder alkoholisierte bzw. aggressive Kunden.

Nach dem „Aachener Modell“ werden Arbeitsplätze mit Kundenverkehr in vier Gefahrenstufen eingeteilt, je nachdem, welche Gewalthandlungen dort auftreten können (Tabelle 1). Dazu müssen diese zunächst erfasst werden. Zu diesem Zweck gibt es im Anhang der Handreichung den Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“. Der Fragebogen hilft dabei, die jeweilige Gefahrensituation eines Arbeitsplatzes, d. h. die Art der Übergriffe sowie deren Häufigkeit zu ermitteln und einer Gefahrenstufe zuzuordnen.

Im nächsten Schritt werden in der Handreichung für die einzelnen Gefahrenstufen Maßnahmen vorgestellt, um kritischen Situationen vorzubeugen bzw. im Ernstfall handlungsfähig zu sein. Schon in Stufe 1 gehört dazu beispielsweise das Schaffen einer sicheren Arbeitsplatzumgebung, wie z. B. das Einrichten eines Fluchtwegs oder die Zutrittskontrolle von Fremden in das Gebäude.

Faltblatt für Beschäftigte

Das sechs Seiten umfassende Faltblatt „Gewalt am Arbeitsplatz. Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen“ richtet sich speziell an Beschäftigte. Es erläutert, was diese selbst tun können, um Übergriffen vorzubeugen. Dazu zählt zum Beispiel, immer nur eine Person im Büro zu empfangen, keine Gegenstände auf dem Bürotisch liegen zu lassen, die als Wurfgeschosse eingesetzt werden können, oder beim Besuch schwieriger Kunden Kolleginnen oder Kollegen hinzuzuziehen. Darüber hinaus gibt es Tipps, was zu tun ist, wenn der Ernst-

fall eintritt, d. h. der Kunde übergriffig wird, aber auch, wie man nach einem Angriff handeln sollte. Außerdem erhalten die Leser Verhaltenstipps, wenn sie außerhalb ihrer Arbeitsstelle von Kunden abgepasst und angesprochen werden.

Die oben genannten Medien können kostenlos bestellt werden unter: www.polizei-beratung.de/medienangebot.

Meike Steinle M.A. ist bei der Zentralen Geschäftsstelle der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes für Projektmanagement und Öffentlichkeitsarbeit verantwortlich.
Kontakt: meike.steinle@polizei.bwl.de