Brenzlige Situationen meistern

Jedes Gewaltszenario ist anders und erfordert eine angepasste Reaktion. **Das Aachener Modell** (siehe Seite 25) ist hilfreich bei der Einschätzung von Gewaltsituationen: Bis zu welcher Gefährdungsstufe lassen sich Konflikte vielleicht selbst lösen und wann sind Sicherheitsdienste und Polizei notwendig? Das Modell hilft zu unterscheiden zwischen Situationen, in denen Deeskalation womöglich eine Situation lösen kann (Stufe 0 und 1), und solchen, in denen die Eigensicherung im Vordergrund stehen muss (ab Stufe 2). Ab Gefahrenstufe 2 gilt: Sicherheit ist von Profis herzustellen.

Informiert euch darüber, ob in eurem Betrieb ein konkretes Notfallkonzept oder eine Betriebsvereinbarung zum Thema Gewalt bestimmte Vorgehensweisen vorgibt.

3 Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

2 Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung/Nötigung

1 Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

0 Normale bis kontroverse Gesprächssituation

Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation

Zuhören | Verständnis zeigen | Hintergründe erklären | nach Lösungen suchen, Alternativen anbieten | ruhig und freundlich im Gespräch bleiben

Stufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

Aufrechte, offene Haltung annehmen | ruhig bleiben, Äußerungen nicht persönlich nehmen | selbstsicher kommunizieren und Grenzen setzen | Gegenüber nicht provozieren oder anfassen | Blickkontakt herstellen, im Gespräch bleiben, bei Bedarf dritte, neutrale Person hinzuziehen

Stufe 2: Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung

Eigensicherung beachten! | sich bemerkbar machen, um Hilfe rufen | Personen aus dem Umfeld um Unterstützung bitten | Gegenüber nicht den Rücken zukehren | Fluchtwege ausfindig machen, sich ggf. in Sicherheit bringen | Polizei rufen | ggf. Strafanzeige erstatten und Unfallanzeige stellen | psychologische Erstbetreuung sicherstellen

Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

Eigensicherung beachten! | Ruhe bewahren und sachlich bleiben | Gegenüber höflich behandeln und aufmerksam zuhören | Abstand halten | Anweisungen des Gegenübers befolgen | keinen Widerstand leisten | keine Waffen oder Ähnliches benutzen | Hände gut sichtbar halten | eigene Handlungen mit Worten beschreiben | dem Gegenüber immer einen Fluchtweg offen halten | sich, wenn möglich, in Sicherheit bringen | Strafanzeige erstatten und Unfallanzeige stellen | psychologische Erstbetreuung sicherstellen

Bei Überfällen zusätzlich: Ersatzware anbieten, wenn kein Geld vorhanden ist | Überfallmeldeknopf erst nach Verschwinden des Täters oder der Täterin benutzen | nach Ende der Tat Polizei rufen

Damit es wieder läuft

Kam es trotz präventiver Maßnahmen zu einem Gewaltvorfall, stellt sich auch die Frage, welches Vorgehen für ein sicheres Arbeitsumfeld sinnvoll ist, damit sich Erlebtes nicht wiederholt.

Respekt erwarten: Gewalt gehört nicht zum Arbeitsalltag. Respekt darf und muss daher von allen eingefordert werden – ganz gleich, wie wichtig zum Beispiel die Kundin oder der Kollege ist.

Typische Situationen erkennen: Gibt es Situationen, die immer wieder entstehen? Ein Gespräch mit den Führungskräften sorgt dafür, dass Schutzmaßnahmen angepasst werden können. Der Betrieb hat die Pflicht, seine Mitarbeitenden zu schützen! (Siehe dazu auch Modul 10 sowie die „Voraussetzungen“ im Aachener Modell auf Seite 25.)

Erlebtes besprechen: Beleidigt oder bedroht zu werden, kann krank machen. Der Austausch mit Kolleginnen, Kollegen und Führungskräften ist ein erster Schritt. (siehe auch Modul 13).

Transparenz: Für die Identifizierung von kritischen Situationen ist eine Dokumentation der Geschehnisse wichtig. Dies hilft auch bei der Besprechung z. B. mit Führungskräften oder Sicherheitsbeauftragten. Außerdem sind Unfälle im Zusammenhang mit Gewalt bei der Arbeit zu melden und ggf. eine Unfallanzeige zu stellen (siehe Infotext Seite 17).

(Quelle: Personenstellung DGUV, 21.11.2024 Wie verhalte ich mich, sicher in Gewaltsituationen? https://berufe.ver.di/gesundheit-soziales-bildung/gewalt-am-arbeitsplatz/-/blob/main/Thema_Gewalt_am_Arbeitsplatz/Gewalt_am_Arbeitsplatz_Infoblatt_Beschwerden_und_Anzeigen.pdf)