

Gewaltprävention in Zeiten der Corona-Pandemie

Stand: 09.12.2021

A) Wie stellt sich die Lage für uns aktuell dar?

In unserer Gesellschaft scheint der Umgang zwischen den Beschäftigten im öffentlichen Dienst und deren Kundschaft immer häufiger und heftiger zu eskalieren. Übergriffe auf die Beschäftigten scheinen ein alltägliches Ereignis zu sein.

Nicht zuletzt die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Regelungen und Einschränkungen für die Bevölkerung scheinen hier als Katalysator für eskalierende Kundenkontakte zu wirken. Dies zeigt sich insbesondere dort, wo Regelungen durch Beschäftigte im öffentlichen Dienst durchgesetzt werden sollen bzw. müssen, als auch in den Bereichen mit Kundenkontakten, in denen Leistungen gewährt oder verwehrt oder Dienstleistung erbracht werden. Die aktuellen Entwicklungen zur Kontaktreduzierung und Einschränkungen für einzelne Personengruppen werden hier die Situation nicht beruhigen, sondern eher zu vermehrten Konflikten beitragen. Gleiches gilt für den zunehmenden Überwachungsdruck durch die Behörden für die Einhaltung der Corona-Regeln.

B) Kommt es seit Beginn der Pandemie häufiger zu Übergriffen auf Beschäftigte?

Stellt man in den Mitgliedbetrieben der Unfallkasse NRW die Frage, ob die Anzahl der Übergriffe/ Ereignisse zugenommen hat, so bekommt man sehr schnell die Antwort „Ja!“. Gefühlt wird es tatsächlich so sein. Aber ob dies wirklich so ist, kann häufig nur unzureichend mit Zahlen belegt werden.

Die Unfallkasse NRW kann hier nur auf die Zahlen zurückgreifen, die sich aus den gestellten Unfallanzeigen ergeben. Eine vergleichbare Situation zeigt sich auch bei der Polizei. Hier ergeben sich die Zahlen aus den gestellten Strafanzeigen. Vor diesem Hintergrund ist es wichtig, dass Übergriffe/ Ereignisse zumindest unternehmensintern erfasst und dokumentiert werden, um letztendlich angemessene und verhältnismäßige Maßnahmen ableiten zu können. Als Hilfsmittel für eine Erfassung bietet sich hier auch der sogenannte FoBiK-Fragebogen¹ an.

Zudem kann auch die betriebsinterne Dokumentation von Ereignissen auch die Kausalität zwischen Tätigkeit und Erkrankung bzw. Schaden bei der Anerkennung eines Arbeitsunfalls darstellen.

¹ <https://www.unfallkasse-nrw.de/sicherheit-und-gesundheitsschutz/betriebsart/verwaltungen/uebergriffe.html>

C) Was ist unseren Mitgliedsunternehmen nun zu raten?

Das Thema Gewalt bzw. Gewaltprävention hat – auch ohne die Auswirkungen der Pandemie – seinen Platz gefunden. Maßnahmen zur Gewaltprävention in allen Bereichen der öffentlichen Hand sind zu ergreifen. Dies ist Corona bedingt umso mehr notwendig.

Um möglichen Verletzungen oder Belastungen entgegenzuwirken, sind die Arbeitsbedingungen nach § 5 Arbeitsschutzgesetz bzw. nach § 3 der DGUV Vorschrift 1 „Grundsätze der Prävention“ zu beurteilen (Gefährdungsbeurteilung). Es sind mögliche Gefährdungen bei der Tätigkeit zu erfassen, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten abzuleiten, diese umzusetzen und ihre Wirksamkeit zu überprüfen.

Für die Gefährdungsbeurteilung zum Thema „Gewaltprävention“ kann das „Aachener Modell“² eine wertvolle Unterstützung sein.

Auf einige Eckpunkte zum Thema „Gewaltprävention“ soll im Folgenden eingegangen werden.

Es ist wichtig, dass das Unternehmen sich deutlich positioniert und Gewalt gegen seine Beschäftigten in keiner Weise akzeptiert oder duldet. Hier hilft z. B. eine „Grundsatzerklärung gegen Gewalt“. Diese „Grundsatzerklärung gegen Gewalt“ wirkt sowohl nach außen als auch nach innen.

Die Erfahrungen der Unfallkasse NRW der letzten Jahre haben gezeigt, wie wichtig auch das Führungsverhalten beim Thema Gewaltprävention ist. Es ist von großer Bedeutung, dass die Beschäftigten auch von ihren Führungskräften den notwendigen Rückhalt und die notwendige Unterstützung sowohl vor, während als auch nach einem Ereignis erhalten. Auch die Führungskräfte sollten deutlich gegenüber ihren Beschäftigten kommunizieren, dass bei allen Kundenkontakten und der Durchsetzung von Regelungen die Unversehrtheit der Beschäftigten vorgeht. Dies beinhaltet keinen Verzicht auf eine Maßnahme, sondern erfordert ein lageabhängiges Handeln bzw. taktisches Vorgehen, um die Maßnahme ohne Schädigung der Beschäftigten erfolgreich umzusetzen.

Die Beschäftigten müssen ihre Handlungsspielräume kennen, nutzen können und auch dürfen, denn nur so können die Beschäftigten sicher, angemessen und verhältnismäßig agieren. Handlungsspielräume setzen Handlungskompetenzen des einzelnen Beschäftigten voraus. Hier spielen u. a. die Qualifikation für und das Training im Umgang mit kritischen Situationen eine wichtige Rolle, einschließlich der Kompetenz zum interkulturellen Umgang mit allen beteiligten Personen.

Zum Thema Gewaltprävention gehört auch das Thema der körperlichen und geistigen Fitness (Stichwort: psychische Belastung). Die Handlungsfähigkeit gestresster Be-

² Vgl. „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“ - Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr“ (PIN 37, Unfallkasse NRW)

schäftigter reduziert sich in kritischen Situation, wodurch diese Situationen eher eskalieren können. Daher ist z. B. auf einen ausreichenden Personalansatz sowie die Einhaltung von Arbeits-, Pausen- und Ruhezeiten zu achten.

Neben der Einleitung von internen Schutzmaßnahmen können auch im Vorfeld Missverständnisse und Konflikte mit der Kundschaft durch Kommunikation mit der Kundschaft reduziert bzw. vermieden. Diese Kommunikation muss klar und verständlich sein und die Kundschaft zeitlich passend erreichen. Beispielhaft seien hier die Informationen für Zutrittsregelungen oder zur Terminvergabe genannt, da viele Unternehmen/ Behörden ihren Beschäftigten die Nutzung von Homeoffice ermöglichen.

Auch muss der Kundschaft mit Veröffentlichung der „Grundsatzerklärung gegen Gewalt“ mitgeteilt werden, dass Fehlverhalten ihrerseits nicht ohne Konsequenzen bleiben. Diese können von Platzverweisen, der Durchsetzung des Hausrechtes, dem Hausverbot, der Stellung von Strafanzeigen bis hin zu Einschränkungen von Leistungen reichen.

D) Wenn es zu einem Übergriff/ Ereignis gekommen ist

Übergriffe/ Ereignisse sollten immer dokumentiert werden.

Nach traumatisierenden Ereignissen kommt einer schnellen Hilfe für die Betroffenen/ Verletzten eine besondere Bedeutung zu. Dies kann intern durch sogenannte betriebliche psychologische Erstbetreuer als auch durch externe professionelle Hilfe, z. B. durch Kooperationen mit geeigneten Psychotherapeuten oder den Landschaftsverbänden, erfolgen.

Wird eine Strafanzeige gestellt, so ist darauf zu achten, dass dieser Vorgang im Unternehmen organisiert ist. **Nicht** die betroffenen Beschäftigten stellen die Strafanzeige, sondern die Dienststelle bzw. die Dienststellenleitung und als ladungsfähige Anschrift³ wird **nicht** die Privatanschrift der Beschäftigten, sondern z. B. die Anschrift der Dienststelle oder des Unternehmenssitzes in der Strafanzeige angegeben.

Bei Rückfragen stehen Ihnen

Herr Dirk Eßer 0211/2808-1271, d.esser@unfallkasse-nrw.de

und

Herr Carsten Höltermann 0231/39962-34, c.hoeltermann@unfallkasse-nrw.de

zur Verfügung.

³ vgl. § 68 Strafprozessordnung