



# (Drohende) Gewalt gegenüber Beschäftigten der öffentlichen Verwaltung

## Präventions- und Interventionsmöglichkeiten



# Vorstellung HumanProtect



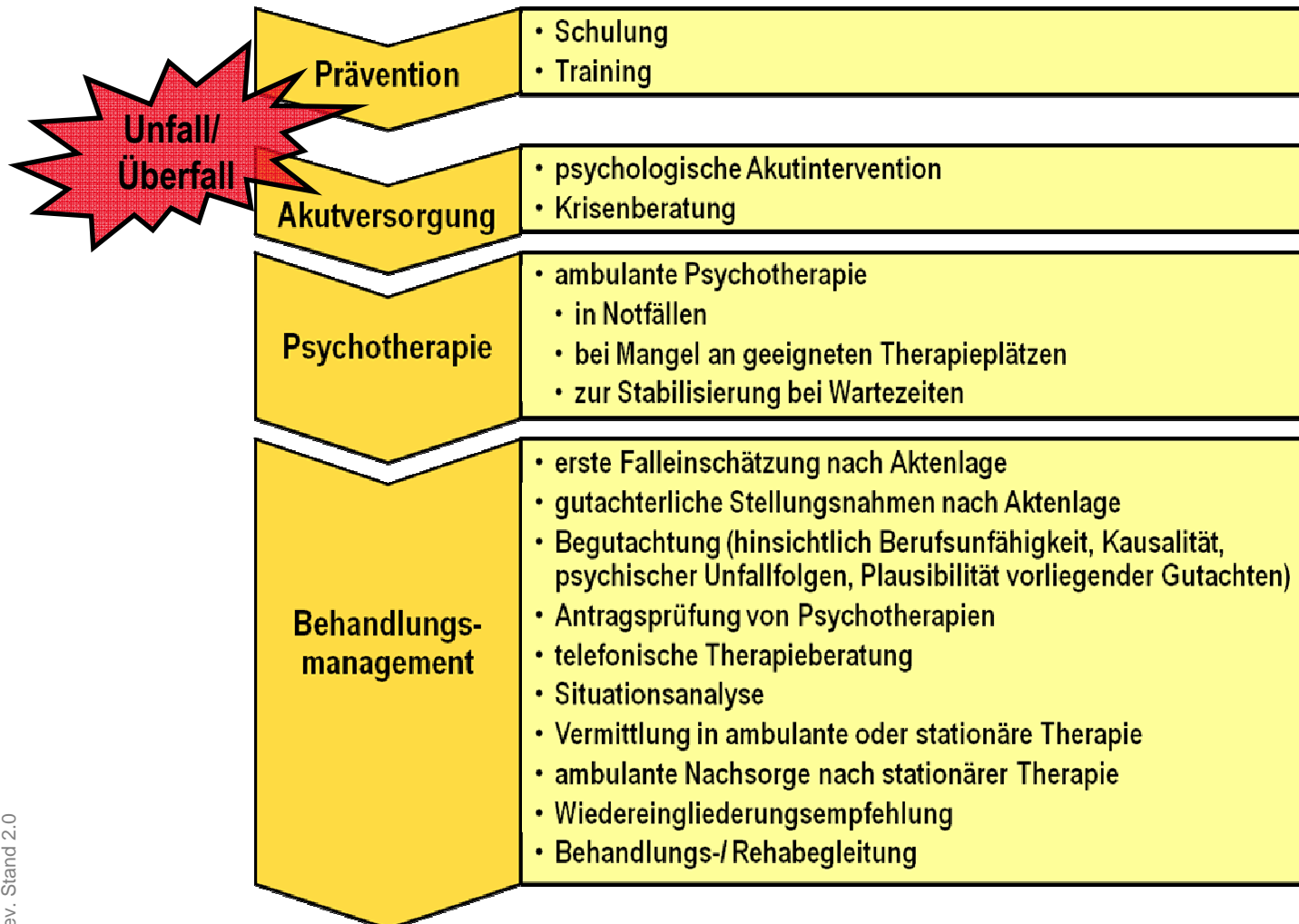
dbb  
akademie

Form	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ GmbH</li><li>▪ Zentrale in Köln</li></ul>
Personal	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 5 Festangestellte zentral in Köln</li><li>▪ bundesweit: 52 freie Dipl.-Psychologen, Psychotherapeuten</li></ul>
Fokus	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Psychotraumatologie</li><li>▪ Krisenintervention</li><li>▪ mobile Diagnostik, Therapie und Beratung</li><li>▪ (anonyme) Mitarbeiterberatung</li><li>▪ Schulungen und Training</li></ul>
Kunden	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Privatversicherungen und Berufsgenossenschaften, Berufsfeuerwehr Köln, Banken, ReHa-Dienste</li></ul>



# Vorstellung HumanProtect

## Leistungen entlang der Versorgungskette



Gewalt am Arbeitsplatz ist gemäß WHO definiert als:

- „In Zusammenhang mit der Arbeit stehende Ereignisse – einschließlich des Weges von und zur Arbeit –, bei denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter **beschimpft, bedroht oder angegriffen werden** und die eine ausgesprochene oder unausgesprochene Drohung gegen deren Sicherheit, Wohlergehen oder Gesundheit beinhalten.“

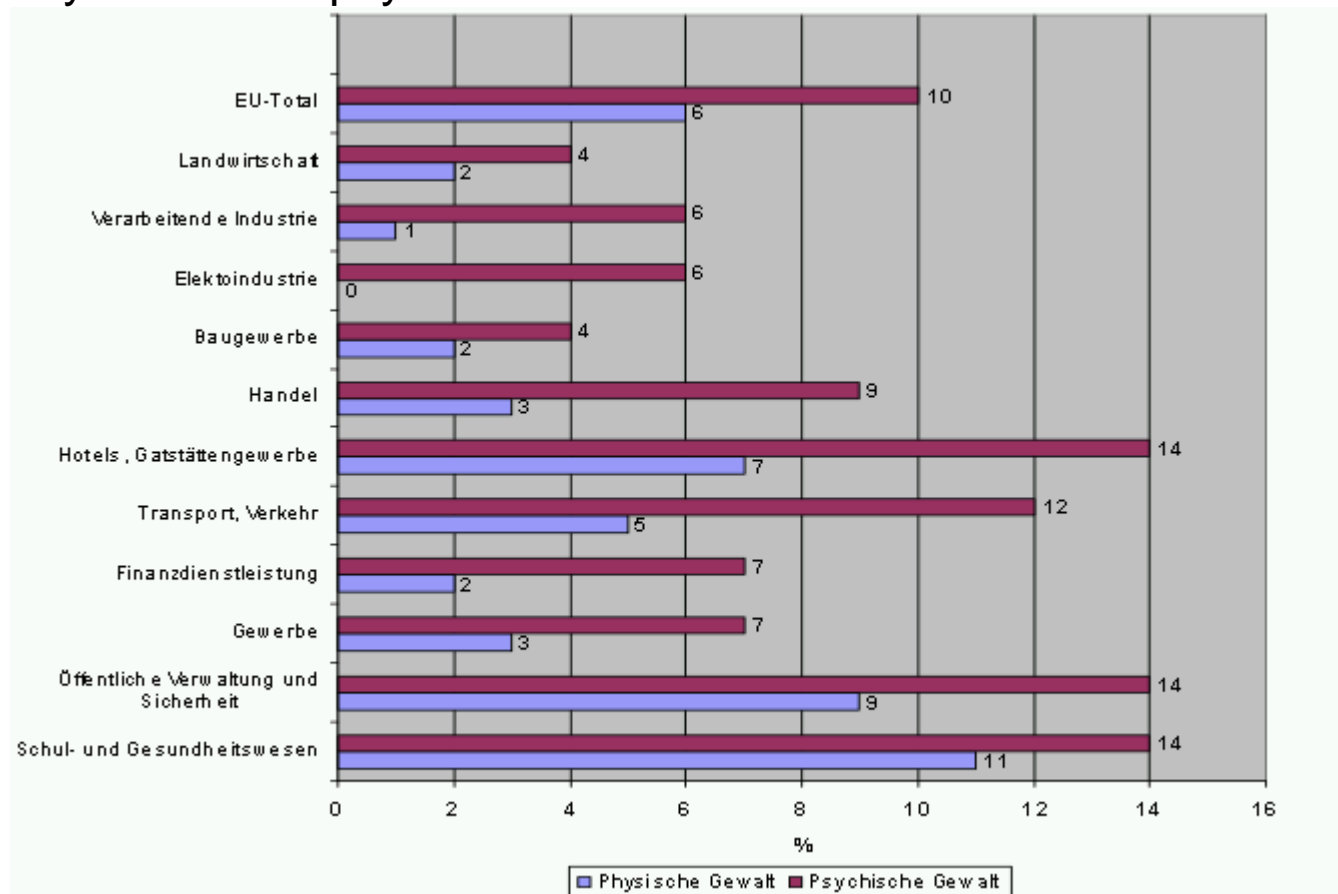
---

Oder lt. ILO (Internationale Arbeitsorganisation) und WHO:

- „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt oder verwundet wird" (ILO und WHO, 2003).

## Physische und psychische Gewalt in der Eu 2000

Quelle: eurofound, 2004



---

Das Vorkommen von ‚Gewalt‘ ist bei Beschäftigten in JobCentern bekanntermaßen hoch:

- Beleidigungen, verbale Aggressionen, Drohungen, Verweigerungshaltung, Auseinandersetzungen mit alkoholisierten oder unter Drogeneinfluss stehenden Kunden sind an der Tagesordnung.

Auch wenn solche Erlebnisse häufig vorkommen und zunehmend häufiger werden, verursachen Sie Stress – mit den bekannten psychischen und physischen Folgen.

Tabelle 1: Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz

<u>Für die Opfer:</u>	<u>Für den Arbeitgeber:</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Körperliche Schäden und Verletzungen</li><li>• Stress</li><li>• Gefühle der Ohnmacht und Hilflosigkeit</li><li>• Angstzustände</li><li>• Schlafstörungen</li><li>• Posttraumatische Belastungsstörung</li><li>• Motivationsverlust</li><li>• Sozialer Rückzug</li><li>• Konzentrationsschwierigkeiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Zunahme der Fehlzeiten</li><li>• Abnahme der Produktivität</li><li>• Sinkende Motivation</li><li>• Höhere Versicherungskosten</li><li>• Imageverlust</li></ul>

DGUV, 2012





# Was ist Gewalt?

Auszug aus „Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“  
(FoBiK) Arnold & Manz, 2007



1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden <i>im Haus</i> randallieren? (z.B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herum werfen etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden <i>in ihrem Bürozimmer</i> randallieren? (z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/Computer zerstören, Schreibtische umkippen etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss das JobCenter besuchen?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
4. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung bzw. Selbstmord gedroht haben? Falls ja, wie häufig?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
5. Ist Ihnen bekannt, dass Kunden während oder nach dem Besuch im JobCenter sich selbst verletzt haben? (z.B. mit dem Messer, durch Verbrennungen, mittels Schusswaffen etc.) Wenn ja, wie oft?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
6. Ist es vorgekommen, dass Kunden nach oder während dem Besuch in Ihrem Job-Center, Selbstmord begangen haben? Falls ja, wie häufig?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
7. Wie häufig sind <i>Ihre Kolleginnen und Kollegen</i> verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? (z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
8. Wie häufig sind Sie verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? (z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft, schreit Sie persönlich an etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
9. Wie häufig werden <i>Ihre Kolleginnen und Kollegen</i> von Kunden bedroht? (z.B. mit Brandanschlag oder Mord drohen, Erpressungen, anonyme Briefe etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen



# Was ist Gewalt?

10. Wie häufig werden Sie von Kunden bedroht? (z.B. mit Brandanschlag oder Mord drohen, mit einer Waffe bedrohen, Erpressungen, anonyme Briefe etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
11. Wie häufig werden Ihre Kolleginnen und Kollegen körperlich von Kunden angegriffen? (z.B. angerempelt, getreten oder geschlagen, mit Gegenständen beworfen, durch Schlagwaffen, Schusswaffen, Messer, Beil, Sprühen ätzender Flüssigkeiten etc. angegriffen)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
12. Wie häufig werden Sie persönlich körperlich von Kunden angegriffen? (z.B. angerempelt, getreten oder geschlagen, mit Gegenständen beworfen, durch Schlagwaffen, Schusswaffen, Messer, Beil, Sprühen ätzender Flüssigkeiten angegriffen)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
13. Wie häufig kommt es vor, dass Kolleginnen oder Kollegen sexuellen Aggressionen von Kunden ausgesetzt sind? (z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
14. Wie häufig kommt es vor, dass Sie sexuellen Aggressionen von Kunden ausgesetzt sind? (z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
15. Wie häufig kommt es vor, dass Kolleginnen oder Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden? (z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
16. Wie häufig kommt es vor, dass Sie von Kunden körperlich sexuell belästigt werden? (z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen Ihren Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po etc.)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen



# Was ist Gewalt?

17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen? (z.B. sich weigern den Anweisungen eines Mitarbeiters folge zu leisten)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
18. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern mit einem Mitarbeiter zu sprechen? (z.B. Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
19. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern ein bestimmtes Verhalten auszuführen? (z.B. Unterlagen nicht zurückschicken; Schreiben nicht beantworten)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
20. Wie häufig kommt es vor, dass wichtige telefonische Kontaktaufnahmen seitens der Kunden unterbleiben? (z.B. Person ruft nicht an, um Termin abzusagen oder Person wollte noch etwas abklären und sich dann wieder melden,	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
21. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde ungerechtfertigt über einen Mitarbeiter beschwert? (z.B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten)	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
22. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden üble Gerüchte über Mitarbeiter verbreiten?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
23. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
24. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu verletzen?	<input type="text"/> <input type="text"/>	mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen





# Verschiedene Ebenen



---

## Psychologische Ebene

Organisatorisch-strukturelle Ebene

Politische Ebene

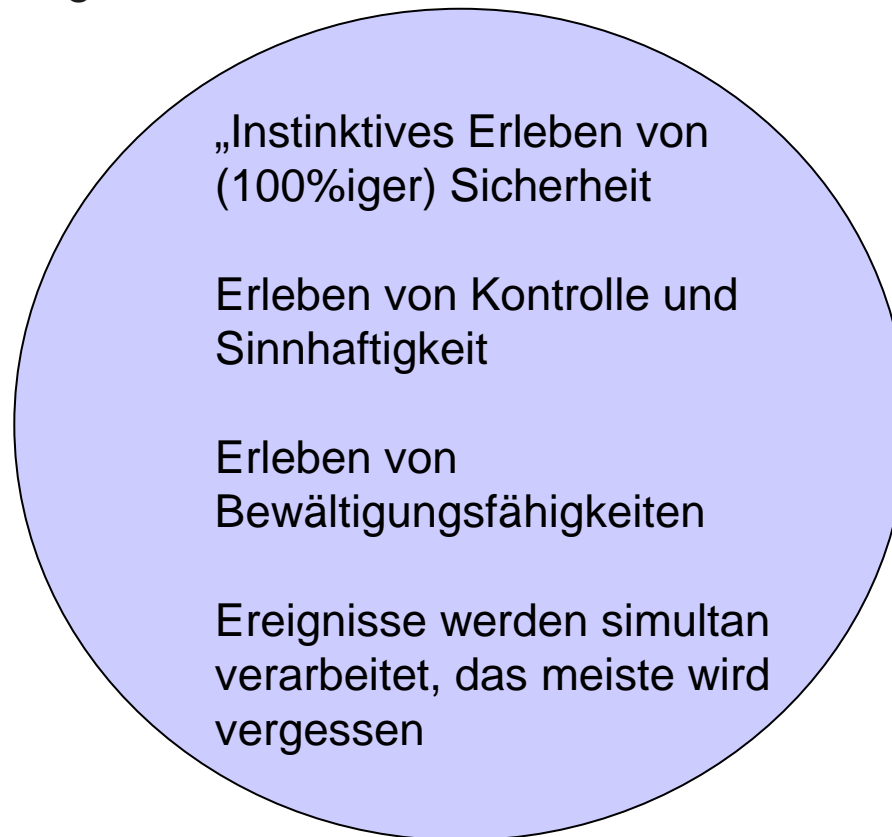
Gesellschaftliche Ebene

...



# Was passiert psychisch?

Im Normalfall gehen wir von der ‚Illusion‘ einer Schutzhülle aus:



Manche Ereignisse lassen diese Illusion jedoch ‚zerplatzen‘. Es kommt zu einem **psychischen Trauma** (griech. „Wunde“): Einer seelische Verletzung aufgrund eines extrem belastenden Ereignisses.

Lebensbedrohliche Erkrankungen

Einbrüche

(Raub-) Überfälle

Körperverletzungen

Schwere Verkehrsunfälle

Unfälle am Arbeitsplatz

Geiselnahmen und Entführungen

Gewaltverbrechen

Vergewaltigung

Naturkatastrophen

Anschläge und Attentate

---

Eine psychische Krise definiert sich durch den Verlust des seelischen Gleichgewichts

- Ereignisse oder Lebensumstände können nicht bewältigt werden.
- Art und Ausmaß der Ereignisse und Umstände überfordern den Betroffenen.
- Die zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, Lösungsstrategien oder Ressourcen reichen zur Bewältigung nicht aus.
- Gleichzeitig besteht ein individuell verspürter/tatsächlicher hoher Handlungsbedarf.

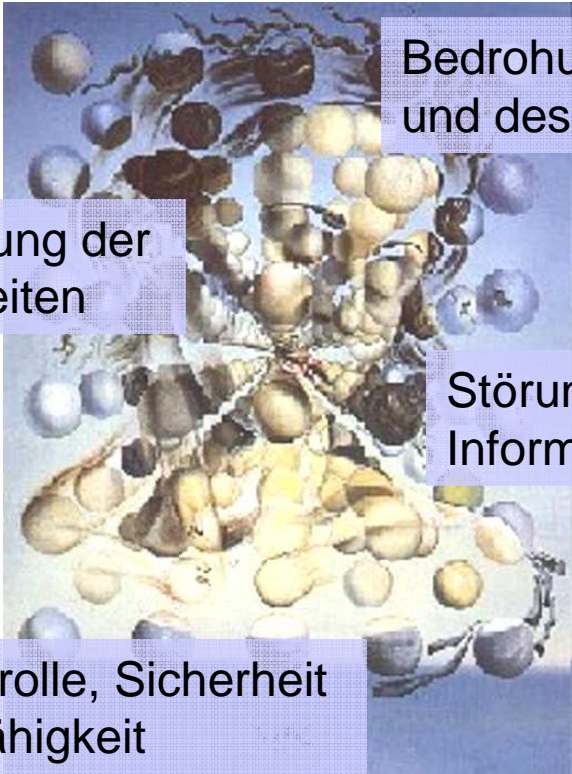
Das Miterleben oder Bekanntwerden des Mordes an einer Kollegin sprengt alle ‚normalen‘ **Bewältigungsfähigkeiten**.





# Was passiert psychisch?

Folgen eines traumatischen Ereignissen können sein:



Massive Überforderung der  
Bewältigungsfähigkeiten

Bedrohung der körperlichen Integrität  
und des Selbstbildes

Störung der  
Informationsverarbeitung

Verlust von Kontrolle, Sicherheit  
und Handlungsfähigkeit



---

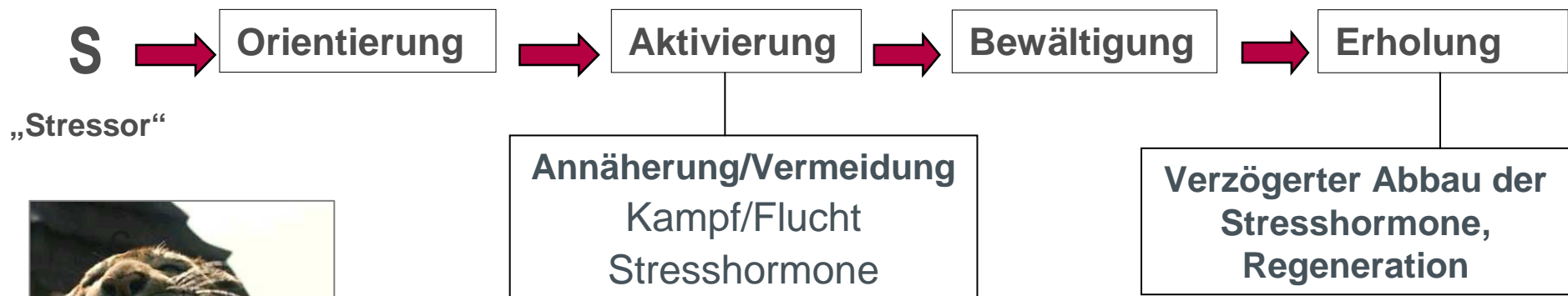
Es kommt bei bedrohlichen Situationen zur **Aktivierung eines archaischen Notfallprogramms**

- Es werden massiv Stresshormone ausgeschüttet.
- Ein sehr alter Teil des Gehirns (das sog. limbische System) übernimmt das Kommando und greift auf alte und wenig beeinflussbare Verhaltensweisen zurück:
  - Angriff/Kampf
  - Flucht
  - Ohnmächtige Erstarrung

**Wichtig:** Rationale Entscheidungen treffen, Handlungen planen und deren Folgen abschätzen, sich in andere Menschen hineinzuversetzen ist dem Einzelnen jetzt nicht möglich!



Archaische Notfallreaktion – bis heute aktiv!



---

Es werden beim **traumatischen Prozess** folgende Phasen unterschieden:

- Schockphase
- Einwirkungsphase
- Erholungsphase *oder* Chronifizierung

---

## Typische, normale Reaktionen in der Schockphase

- **Emotionen:** Angst, Unruhe, Schuldgefühle, Scham
- **Verhalten:** Orientierungslosigkeit (kopfloses Herumlaufen), Aggressionen, Gelassenheit, Rationalisierung, Verleugnung, Dissoziation, Schreien, Ablehnen von Hilfe, Flucht, Regression (Rückkehr auf eine kindliche Entwicklungsstufe)
- **Gedanken in Bezug auf:** Gesundheit, körperliche Verfassung, Angehörige, Materielles, Zukunft
- **Wichtig:** Die meisten Betroffenen wollen informiert werden und haben den Wunsch nach Gesprächen!



## Die **Einwirkungsphase** (2 bis 4 Wochen)

- Der Betroffene versucht, sich dem Ereignis zu stellen.
- Symptome sind eine normale Reaktion auf ein „verrücktes“ Ereignis. Jeder Betroffene zeigt zunächst Symptome!
- Symptome haben eine Funktion und sind Teil der nachträglichen Verarbeitung im Sinne des „Heilungsschmerz“ (Selbstheilungskräfte werden aktiviert)

Die Verarbeitung geschieht im Spannungsfeld zwischen  
**Vermeidung und Konfrontation**

Es lassen sich in der **Einwirkungsphase** drei zentrale Symptomgruppen unterscheiden:

- **Intrusionen (Erinnerungsattacken)**
- **Vermeidung**
- **Übererregung (Hyperarousal)**

## Intrusionen (Erinnerungsattacken): „Dauer-Alarm“, „Prüfe die Umwelt“

- „Kopf-Kino“, Flashbacks
- Erinnerungsbilder, auch taktile, akustische, olfaktorische Erinnerungsfetzen, Alpträume, Gedankenterror, Grübeln.
- Oft durch äußere Reize ausgelöst, teilweise mit starken Emotionen verbunden.

## Vermeidung

- „Distanzierung“ von Menschen, Orten, Situationen, Gefühlen und Gedanken, die an das Ereignis erinnern könnten.
- Andauerndes Gefühl von Betäubtsein, emotionale Stumpfheit, Gleichgültigkeit gegenüber anderen Menschen, Teilnahmslosigkeit gegenüber der Umwelt, Rückzug
- Auch: Betäubung durch Alkohol/Drogen



## Übererregung („Dauer-Alarm“, „Prüfe die Umwelt“)

- **Psychisch:** Schreckhaftigkeit, Angst, exzessive Wachsamkeit, Konzentrationsstörungen, Gereiztheit, starke Stimmungsschwankungen und Gefühlsdurchbrüche
- **Körperlich:** Schlafstörungen, Spannungszustände, Kopfschmerzen, Essstörungen, Infektanfälligkeit, Magen- und Darmbeschwerden, Rückenschmerzen, Zähneknirschen, Zähneklappern, Tränenfluss, Ohrgeräusche, Übelkeit, Schwindel- und Ohnmachtsgefühle, Erschöpfungszustände ohne körperliche Anstrengung



---

## Erholungsphase (ca. 8-12 Wochen nach dem Ereignis)

- Dem Betroffenen gelingt es, das Ereignis zu bewältigen und in seine Biographie zu integrieren.
- „Die Wunde vernarbt“, weiteres Verblässen der Symptomatik, hinreichende Kompensation.

## Chronifizierung:

- Die Zeit heilt keine Wunden mehr, Entwicklung von Traumafolge-Erkrankungen.
- Eine professionelle Therapie wird notwendig.

## Klares **Notfall-/Krisenmanagement** aufbauen

- **Notfallpläne (,Krisenkompass‘) erstellen und kommunizieren!**
- **Führungspersonen mit Aufgaben betrauen**
  - (Beachten Sie: Nicht jede Führungskraft ist der geborene Krisenmanager, stellen Sie dies nicht erst im Notfall fest.)
- **Krisenkompetenz umfasst auch das Wissen um das subjektive Erleben von Krisen.**
  - Sowohl bei den Führungskräften, als auch bei den Mitarbeitern ist das Wissen um die psycho-sozialen Abläufe in Krisensituationen wichtig!



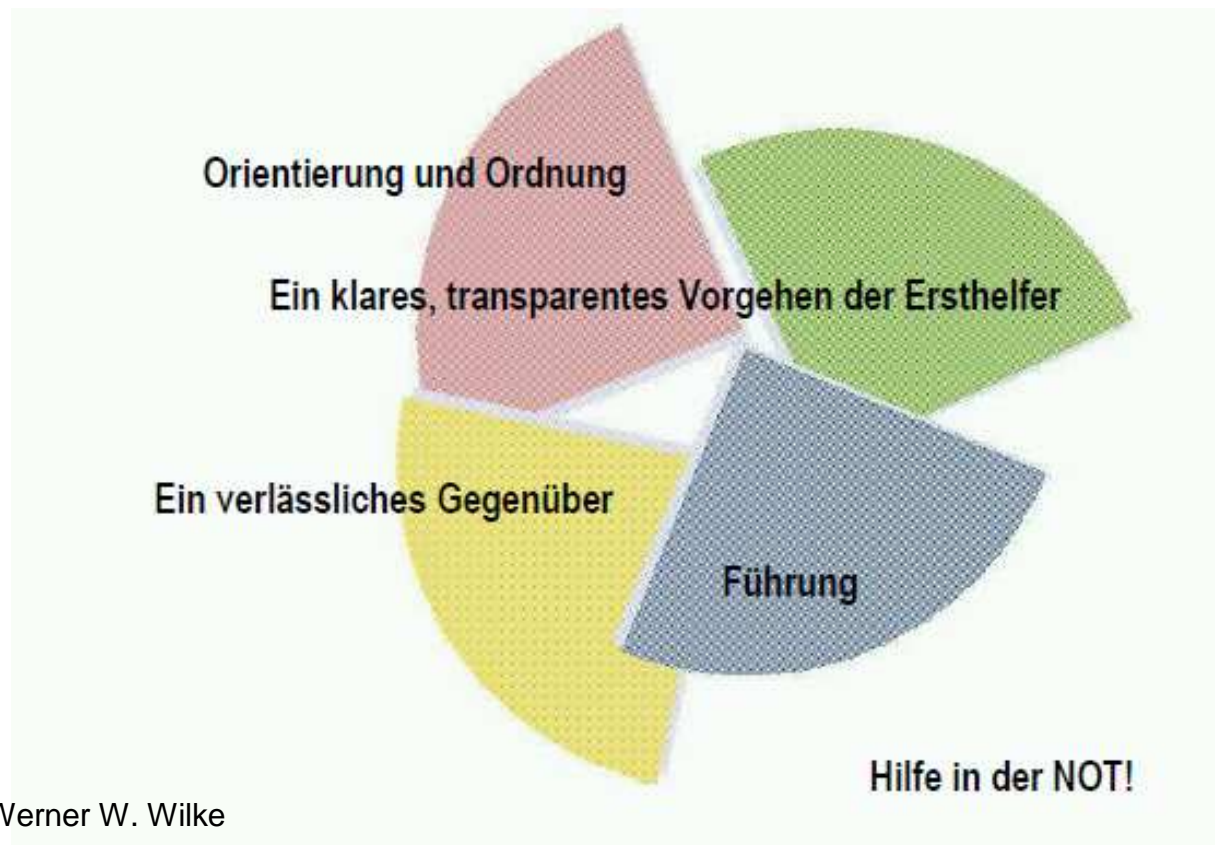
Klares **Notfall-/Krisenmanagement** aufbauen ff.

## **Krisenkompetenz: Worauf muss die Führungskraft achten:**

- Orientierung geben: Alte Muster und gültige Regeln greifen in Krisensituationen nicht – neue Handlungsanweisungen müssen entwickelt und vor allem kommuniziert werden.
- Transparente und zugleich ‚komplexitätsreduzierende‘ Kommunikation verwenden.
- Mehrfach, geduldig die nächsten Schritte erklären. In Krisenzeiten ist die Aufnahmefähigkeit z. T. deutlich eingeschränkt! Nur in den seltensten Fällen ist ein autoritärer Führungsstil („Befehl und Gehorsam“) angemessen.
- Persönliche Ressourcen sichern: körperliche Fitness, für mentale und emotionale Stabilität und Balance sorgen.



## Konkrete Notfallpläne sind wichtig!

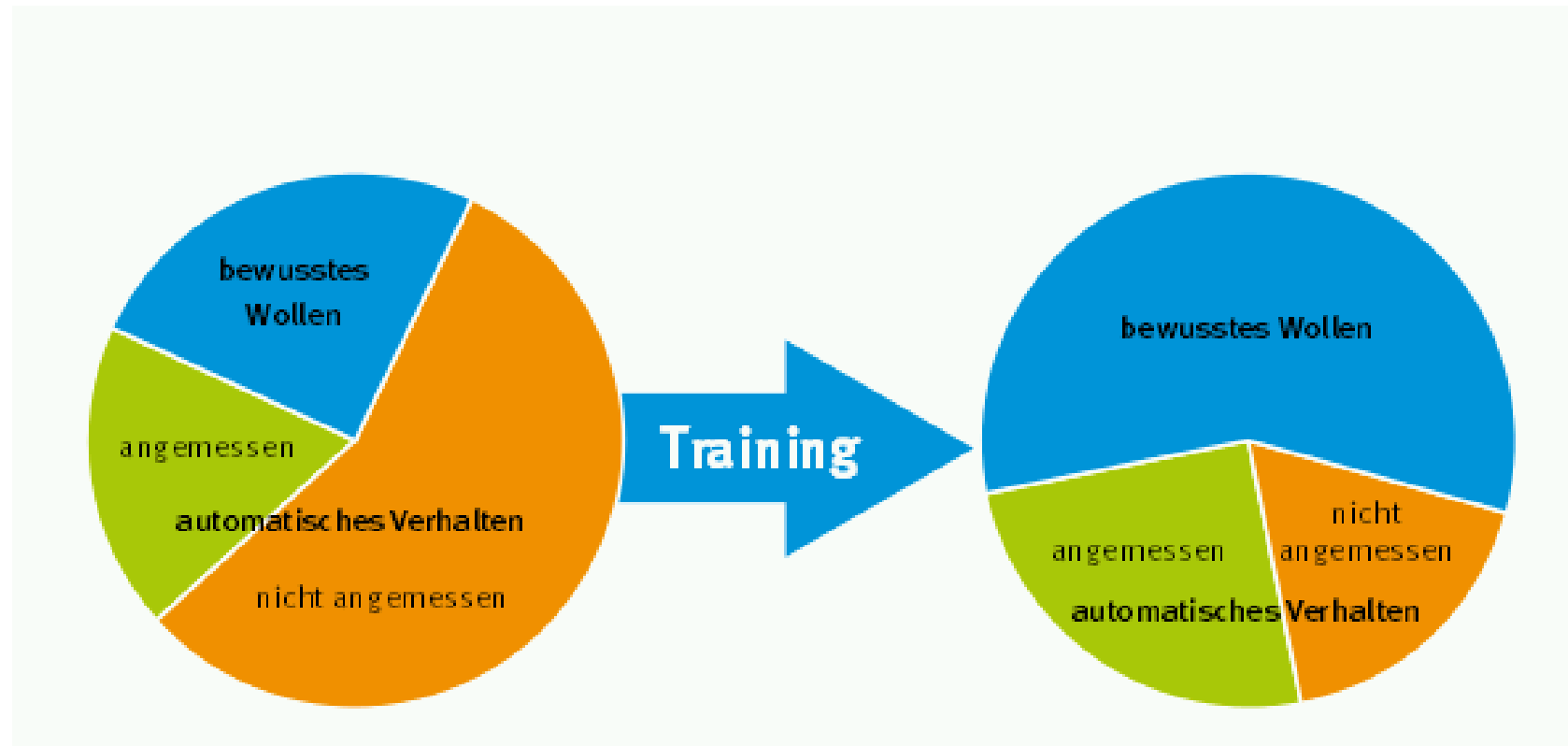


## Klares **Notfall-/Krisenmanagement** aufbauen

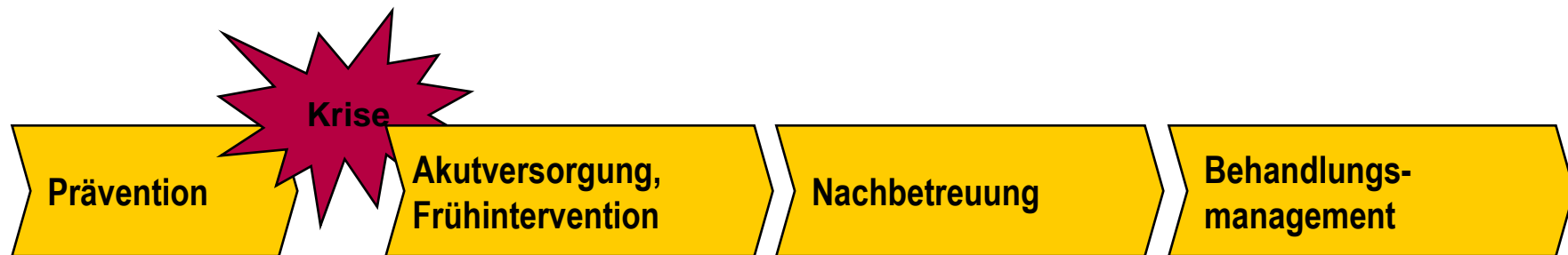
- **Sicherheit wird durch das Einüben von Abläufen erlangt.**
  - Notfälle können nicht adäquat bewältigt werden, wenn Sie nicht geübt werden! (*„Denke bei heiterem Himmel an den Sturm und im Sturm an den Steuermann!“*)
  - Durch Einübung werden Bewältigungsmechanismen erarbeitet und verankert, die in Notsituationen zu anderen Bewertungen führen können: das subjektive Gefühl und die objektiven Fähigkeiten mit Notlagen adäquat umzugehen zu können.
  - Betreiben Sie „verbale Problemlösungsgymnastik“ (G. Schmidt) und holen Sie alle Mitarbeiter in das Krisenboot.



# Konkrete Maßnahmen Prävention



Zum Notfall-/Krisenmanagement gehört auch die  
**Psychosoziale Notfallversorgung**



- Krisenpläne erstellen
- Festlegung von Personen und Ansprechpartnern
- Regelmäßige Notfallübungen und -unterweisungen

- Psychologische Erste Hilfe
- Ggf. Psychologische Akutintervention

- Differenzielles, bedarfsorientiertes Nachsorgekonzept
- Unterstützung und Begleitung
- Therapievermittlung

- Steuerung von Therapie
- Wiedereingliederung





---

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

**HUMANPROTECT**  
Consulting GmbH

Worringer Str. 25  
D - 50668 Köln

fon: 0221 - 37 99 93 - 14  
fax: 0221 - 37 99 93 - 27

[www.humanprotect.de](http://www.humanprotect.de)  
[matas@humanprotect.de](mailto:matas@humanprotect.de)

