



# WIDER DIE NORMALISIERUNG!

Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst  
und privatisierten Dienstleistungssektor



Erfahrungsberichte und Handlungsansätze  
zur Prävention

[www.dgb.de/beamte](http://www.dgb.de/beamte)

---

**Wir leben heute in der sichersten Bundesrepublik. Und trotzdem ist eine unübersehbare Verrohung der Gesellschaft feststellbar, die sich in den letzten Jahren statistisch durch die hohe Zahl von Gewaltdelikten bemerkbar macht. Insbesondere gegenüber PolizistInnen. Dahinter steht insgesamt die Entwicklung einer wachsenden Ablehnung von Beschäftigten im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor.**

**Gegen diese Entwicklung setzen sich der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften ein. Denn es geht um Menschen. Und den gegenseitigen Respekt in unserer Gesellschaft.**



SCHULE

RECYCLING-SHOP  
Stadtreinigung

Handlungsfähiger  
Staat

§  
HERHEIT  
SICHERHEIT  
RESPEKT  
ZUKUNFTSGESTALTUNG

Es sind die Beschäftigten des öffentlichen Dienstes und privatisierten Dienstleistungssektors, die dafür sorgen, dass unser Alltag funktioniert. Tag für Tag. Im Großen wie im Kleinen. Ohne jene Menschen, die für Schutz und Sicherheit vor Verbrechen, Feuer oder Katastrophen sorgen, die sicherstellen, dass wir immer Licht, Wärme oder fließendes Wasser haben, die die Busse, Züge und Straßenbahnen fahren, unsere Kinder betreuen, Verwandte pflegen, Dokumente ausstellen oder Straßen und Parks sauber halten, ohne jene Menschen würde unser Leben auf einmal ganz anders sein. Unbequemer, komplizierter und anstrengender.

**D**och statt Dankbarkeit und Anerkennung bekommen diese Beschäftigten zunehmend etwas anderes zu spüren. Ablehnung. Respektlosigkeit. Hass. Gewalt. Immer häufiger werden sie Opfer von Aggression und Übergriffen. Seit längerem thematisiert der DGB die Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor. Ein Phänomen, das auch als Symptom des schwindenden gesellschaftlichen Zusammenhalts und als Folge eines zu schlanken Staates zu bewerten ist.

Klar ist: Es gibt Berufsgruppen wie PolizistInnen, die aufgrund ihrer Tätigkeit einem höheren Risiko ausgesetzt sind, von Gewalt betroffen zu sein. Und dennoch, die Gewalt hat in den letzten Jahren zugenommen, auch in Zügen, beim Ordnungsdienst, in Jobcentern oder in Krankenhäusern. Polizeistatistik, Erhebungen bei der Bahn oder den Unfallkassen sprechen eine deutliche Sprache. Obwohl es vor diesem Hintergrund mittlerweile eine Reihe von Handlungsansätzen gibt, um Beschäftigte

wirkungsvoll zu schützen, wie beispielsweise das **Aachener Modell**, finden diese sehr unterschiedlich Anwendung – wenn überhaupt. Mit den folgenden Ausführungen möchte der DGB daher einen Beitrag dazu leisten, die Aufmerksamkeit für dieses Thema zu erhöhen und das Bewusstsein für die Erforderlichkeit von Präventions-, Schutz- und Nachsorgemaßnahmen zu schärfen.

Die hier aufgeführten Handreichungen stellen keinen Anspruch auf Vollständigkeit dar, noch sind sie als alleiniger Weg zum Ziel zu betrachten, zumal Ursachen und Risiken in den verschiedenen Bereichen des öffentlichen Dienstes differenziert zu bewerten sind.

Diese Handreichung soll eine Hilfestellung für die Erarbeitung von Leitlinien und Checklisten sein, anhand derer jede Organisation ihr maßgeschneidertes Konzept erstellen kann. Diese Publikation richtet sich daher auch an Behördenleitung, Geschäftsführung und Personalverantwortliche sowie Personen, die Sicherheitskonzepte planen und umsetzen, aber auch an Beschäftigte selber.

**4,74 Millionen** Personen arbeiteten 2017 im öffentlichen Dienst, davon

sind rund **35 % BeamtInnen und RichterInnen**. Quelle: Destatis, 2018

Seit 2000 ist die Zahl der Beschäftigten im öffentlichen Dienst von knapp **4,9 Millionen** auf knapp **4,7 Millionen** Beschäftigte gesunken. Quelle: Destatis, 2018

**218.750**

Personen machten 2017 eine Ausbildung im öffentlichen Dienst. Quelle: Destatis, 2018

Perspektivisch fehlen laut Vesper-Studie bis zu

**110.000**

Stellen im öffentlichen Dienst. Quelle: IMK Study, 2016

**7,6%**

aller Unfallmeldungen aus dem Bereich der öffentlichen Hand haben Gewalt oder psychisch extrem belastende Ereignisse zum Gegenstand. Quelle: DGUV, 2008

**7,6 %** des Bruttoinlandsprodukts hat Deutschland **2017 für Personal im**

**öffentlichen Dienst** ausgegeben. Im Jahr 1997 lag der Anteil noch bei **8,6 %**. Quelle: EUROSTAT 2018

Angriffe auf MitarbeiterInnen der Bahn in Zügen und Bahnhöfen haben deutlich zugenommen. Waren es **2012** noch **900 Angriffe**, so lag die Zahl **2017** bei **2.550** Übergriffen. Quelle: DB-Sicherheitsbericht 2017

Mit **74.000**

Angriffen auf PolizeibeamtInnen wurde 2017 ein neuer Negativrekord erreicht. Quelle: PKS, 2018

Die von **2009 bis 2014** rückläufige „Gewaltkriminalität“ stieg **seit 2015** von **181.386** auf rund **189.000** Fälle an. Quelle: PKS, 2018

Die Zahl der Fälle von „Widerstand gegen die Staatsgewalt“ ist von **24.362 (2016)** auf **24.419** Fälle (2017) erneut gestiegen. Quelle: PKS, 2018

**60 %** der Beschäftigten in Jobcentern fühlten sich 2011 gelegentlich bedroht. Quelle: DGUV, 2011

Über **10.000** Beschäftigte erlitten **2016** „einen meldepflichtigen Arbeitsunfall während einer betrieblichen Tätigkeit durch die Einwirkung von physischer oder psychischer Gewalt“. Quelle: DGUV, 2017

Laut einer repräsentativen Befragung unter Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Berliner Ordnungsämter erlebten **5% der Befragten physische Gewalt, 65% psychische Gewalt und 30% sogar beides**. Quelle: Mikkeleitis, 2016

# INHALTSVERZEICHNIS

## Tabuthema Gewalt?

### Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor: Formen, Ursachen und Folgen

#### Nachgefragt

Vier Fragen an Professor Dr. Ulrich Wagner, Philipps-Universität Marburg

#### Porträt

„Wir sind auch Menschen!“: Maike Neumann, Polizistin und Gewerkschafterin, Köln

#### Porträt

„Wo ist Euer Respekt geblieben?“: Michel Teutsch, Kraftfahrer bei der Berliner Stadtreinigung

### Gefährdungslagen nach dem Aachener Modell erkennen, Handlungsempfehlungen umsetzen

#### Nachgefragt

Vier Fragen an Dirk Eßer, Unfallkasse NRW

#### Porträt

„Plötzlich flog ein Pflasterstein auf mich zu!“: Christian Greiser, Mitarbeiter im Allgemeinen Ordnungsdienst, Bezirksamt Berlin Mitte

#### Porträt

„Wir verwalten keine Gefangenen. Wir betreuen Menschen!“: Andreas Schürholz, Angehöriger des Allgemeinen Vollzugsdienstes der Justizvollzugsanstalt Hagen, Mitglied des Hauptpersonalrates Justizvollzug für Nordrhein-Westfalen (NRW)

08	<u>Porträt</u>	34
	„Wir müssen unsere Leute besser schützen.“: Alexander Bernbach, ehemaliger Personalratsvorsitzender und Einsatzleiter bei der Berufsfeuerwehr Kassel	
11		
16	<b>Erste Schritte und mögliche Maßnahmen</b>	36
	<u>Porträt</u>	38
	„Wir können unendlich viel tun, um Konflikte zu vermeiden.“: Andreas Liste, Vorsitzender des Personalrats, Jobcenter Halle (Saale)	
18		
	<u>Porträt</u>	40
	„Ich brauchte Hilfe, doch ich wusste nicht wohin.“: Anusch Huseynov, Krankenschwester an einem großen Universitätsklinikum in den neuen Bundesländern	
20		
22	<b>Leitlinien zur Gewaltprävention, zum Umgang mit Gewalt und zur Nachsorge</b>	42
26	<u>Nachgefragt</u>	46
	Vier Fragen an Ronald Mikkeleitis, Bezirksamt Berlin Mitte	
28		
	<u>Porträt</u>	48
	„Sicherheit gibt es nur auf Bestellung!“: Dennis Bitzer, Zugchef bei der DB Fernverkehr AG in Nürnberg	
32		
	<u>Porträt</u>	52
	„Wir müssen die Emotionen der Kinder ernst nehmen.“: Daniel Kling*, Lehrer an einer Mittelschule in Brandenburg	
	<b>Hier finde ich Hilfe!</b>	54
	<b>Impressum</b>	56

**»In Schulen haben wir es mit Abhängigkeitsverhältnissen, komplexen Beziehungsstrukturen sowie hohen sozialen Herausforderungen zu tun.**



**DR. ILKA HOFFMANN**  
LEITERIN DES  
VORSTANDBEREICHS  
SCHULE  
GEWERKSCHAFT  
ERZIEHUNG UND  
WISSENSCHAFT (GEW)

Dies führt angesichts der hohen pädagogischen Verantwortung schnell zu Überforderungen. Die Schulen müssen daher in der Entwicklung von Präventionskonzepten, der Konfliktbearbeitung und im Umgang mit Gewaltsituationen stärker beraten und unterstützt werden. Dies muss in der Aus- und Fortbildung und durch Beratungs- und Unterstützungsstrukturen geschehen.«

# TABUTHEMA GEWALT?

Vorwort von Elke Hannack, Stellvertretende Vorsitzende des DGB

**W**as ist in den letzten Jahren falsch gelaufen, wenn Beschäftigte mittlerweile verstärkt mit einem Gefühl der Unsicherheit oder gar Angst vor Fahrgästen, KundInnen, PatientInnen oder AntragstellerInnen zur Arbeit gehen?

Immer wieder und immer öfter werden MitarbeiterInnen von Polizei, Ordnungsämtern, Sozialbehörden oder Jobcentern bei ihrer Arbeit bedroht, beleidigt und auch körperlich angegriffen. Ein Blick in die Tageszeitung reicht, um zu erkennen, dass es sich nicht mehr nur um Einzelfälle handelt.

Wir haben als Gewerkschaften immer wieder davor gewarnt, dass es für die Gesellschaft nicht ohne Folgen bleibt, wenn Leistungen der öffentlichen Daseinsvorsorge gestrichen, eingeschränkt, privatisiert oder gebührenpflichtig werden. Wir haben immer wieder davor gewarnt, Personal einzusparen und notwendige Investitionen in Gebäude, Ausrüstung und Weiterbildung zu unterlassen. Die Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor ist, da bin ich mir sicher, auch ein Symptom des schwindenden gesellschaftlichen Zusammenhalts und als Folge eines zu schlanken Staates zu bewerten.

Gewalt wird häufig von Menschen in prekären Situationen ausgeübt. Unsicherheit, Frustration und Enttäuschung spielen dabei eine große Rolle. Die Beschäftigten, insbesondere im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor, werden als Stellvertreter des Staates häufig für politische Entscheidungen verantwortlich gemacht. Frust, Unmut und Ohnmacht werden dann direkt vor Ort abgeladen. Oftmals „nur“ durch Respektlosigkeiten, nicht selten durch Gewalt. Und damit trifft es in der Regel genau jene Menschen, die selber durch die zunehmende Arbeitsverdichtung aufgrund vorangegangener Sparmaßnahmen ohnehin schon auf dem Zahnfleisch gehen und sich tagtäglich im Dienst aufreiben. Gegen diese Entwicklung wollen wir als DGB ein Zeichen setzen – auch durch diese Broschüre.



**Elke Hannack**

Stellvertretende Vorsitzende des DGB

In neun Porträts berichten Betroffene, was ihnen widerfahren ist. Ich kann nur jedem Dienstherren, jedem Arbeitgeber und jedem sowie jeder politischen EntscheidungsträgerIn zur Lektüre dieser Schilderungen raten. Mein Fazit: Wer heute im öffentlichen Dienst arbeitet, der braucht ein dickes Fell. Eine Polizistin kommt zu Wort, der bei einem Einsatz in den Bauch getreten worden ist. Ein Feuerwehrmann erzählt von den unzumutbaren Zuständen bei Rettungseinsätzen. Ähnliches berichtet ein Justizvollzugsbeamter vom Alltag in Justizvollzugsanstalten. Ein Zugführer wurde in seinem ICE Zeuge einer Messerstecherei. Ein Personalrat aus einem Jobcenter erklärt die Sorgen und Nöte der KundenberaterInnen. Ein Kollege der Berliner Stadtreinigung berichtet von seinem Arbeitsalltag, der oft von Beleidigungen geprägt ist. Ein Lehrer berichtet über Gewalt und Beleidigungen in Schulen, während ein Kollege vom Berliner Ordnungsamt darstellt, wie er mit Pflastersteinen beworfen worden ist. Und eine Krankenpflegerin erzählt, wie auch in Krankenhäusern Gewalt und Beleidigungen auf der Tagesordnung stehen. Alle neun Porträtierten haben es sich zur Aufgabe gemacht, anderen zu helfen, sich für das Gemeinwohl einzubringen. Es ist schon bitter, dass gerade diese Menschen Opfer von Gewalt und Beleidigungen werden.

**Was aber ist zu tun?**

**Wie können wir Beschäftigte schützen?**

**Wie können wir Opfern helfen?**

Wir leben heute in der sichersten Bundesrepublik, das kann keiner bestreiten. Trotzdem ist eine unübersehbare Verrohung der Gesellschaft feststellbar und viele Beschäftigte berichten von einer Zunahme gewalttätiger Übergriffe gegen sie. Die Porträts sind da sehr klar. Es ist dieser Widerspruch, der das Grundproblem sichtbar macht. Es gibt keine sichere Datenbasis, die das Grundproblem Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor aufzeigt. Vorfälle gegen MitarbeiterInnen von Behörden, Verwaltungen oder anderen Einrichtungen der öffentlichen Hand werden ►

**»Wir leben heute in der sichersten Republik, das kann keiner bestreiten. Und trotzdem berichten viele Beschäftigte von einer Zunahme gewalttätiger Übergriffe gegen sie.«**

## Auf einen Blick: Das fordert der DGB

- › Personalaufbau auf Grundlage von seriösen Personalbedarfsanalysen sicherstellen
- › Angemessene Ausstattung im öffentlichen Dienst sicherstellen
- › Statistische Erfassung sämtlicher Vorfälle gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor durch Arbeitgeber und Dienstherren sowie deren sofortige Anzeige
- › Anspruch auf Fort- und Weiterbildung sowie Präventionsschulungen mit direktem Bezug zum Umgang mit Gewalt
- › Mitbestimmung stärken. Personalräte müssen sich effektiver für den Schutz der Beschäftigten und deren Qualifizierung einsetzen können und dafür auch finanzielle Ressourcen erhalten
- › Gesundheitsmanagement stärken, auch um mit Bedrohungssituationen umzugehen beziehungsweise präventiv tätig zu werden
- › Forschungsinitiative zu den Ursachen der Gewalt

nicht alle im Rahmen der Polizeilichen Kriminalstatistik erfasst. Was das Ausmaß an Übergriffen angeht, muss also auf einzelne Untersuchungen und Erhebungen aus unterschiedlichen Quellen zurückgegriffen werden. Damit aber fehlt uns schlicht ein belastbares und differenziertes Lagebild, aus dem die richtigen Schlüsse gezogen werden können.

Wir brauchen daher fundiertes Zahlenmaterial. Die Dienstherren und Arbeitgeber stehen in der Verantwortung, die Fälle detailliert und nach einheitlichen Gesichtspunkten zu erfassen. Ohne die daraus resultierenden Informationen besteht die Gefahr, dass Maßnahmen ins Leere laufen und die Schicksale der Beschäftigten unter den Tisch fallen.

Wir brauchen aber auch Arbeitgeber und Dienstherren, die die Ängste ihrer Beschäftigten ernst nehmen und die sich kümmern. Und zwar nicht erst dann, wenn etwas passiert ist. Gefährdete Beschäftigte brauchen Hilfen, nicht nur den Knopf unterm Schreibtisch oder ein Schulterklopfen. Sie brauchen auch Schulungen zu präventiven Deeskalationsstrategien und funktionierende Mechanismen der Nachsorge. Sie müssen sich vorbereitet fühlen und wissen, da ist jemand, der passt auf mich auf.

Eine ganz wichtige Funktion in diesem Zusammenhang haben Führungskräfte. Schauen Führungskräfte weg, schleicht sich eine Normalisierung ein. Sie müssen daher dahingehend sensibilisiert werden, dass auch der physische wie psychische Schutz ihrer Beschäftigten zu ihren Aufgaben gehört. Geeignete Maßnahmen zu entwickeln, für deren Umsetzung Sorge zu tragen und regelmäßig Gefährdungsanalysen durchzuführen ist auch ein Teil von Führung.

Wir brauchen zudem mehr Personal und Investitionen in die Ausstattung. Ausreichender Schutz darf nicht am Geld scheitern. Erforderliches Sicherheitspersonal darf nicht „gegenfinanziert“ werden, indem an anderer Stelle Stellen gestrichen werden.

Absolute Sicherheit gibt es natürlich trotzdem nicht, das ist klar. Beschäftigte müssen aber wissen, wie man sich in schwierigen Situationen optimal verhält.

Hierzu leistet die vorliegende Broschüre einen kleinen Beitrag. Wir wollen Führungskräften im öffentlichen Dienst, Personalräten und Beschäftigten Informationen an die Hand geben, wie sie Gewaltsituationen am Arbeitsplatz präventiv entgegenwirken können, aber auch, was zu tun ist, wenn es zu Gewalthandlungen kommt. Hierfür haben wir bewährte Leitfäden der Unfallkassen, von Polizei und Forschung sowie weiteren Akteuren geprüft und zusammengefasst. Hierauf lässt sich aufbauen.

Um es deutlich zu machen: Für uns stehen ganz klar und zu allererst der Arbeitgeber und der Dienstherr in der Pflicht, seine Beschäftigten wirkungsvoll zu schützen. Aber auch die Interessensvertretungen und die Beschäftigten selbst sollten wissen, wie sie entsprechende Maßnahmen anstoßen können. 

# GEWALT GEGEN BESCHÄFTIGTE IM ÖFFENTLICHEN DIENST UND PRIVATISIERTEN DIENSTLEISTUNGSSEKTOR: FORMEN, URSACHEN UND FOLGEN

Gewalt am Arbeitsplatz ist ein weitverbreitetes Problem. Erst Ende 2017 teilte die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) mit, dass die Zahl der gewalttätigen Übergriffe am Arbeitsplatz in den vergangenen Jahren gestiegen sei. 2016 erlitten über 10.000 Beschäftigte „einen meldepflichtigen Arbeitsunfall während einer betrieblichen Tätigkeit durch die Einwirkung von physischer oder psychischer Gewalt“<sup>1</sup>. Die Zahl hat seit 2012 um rund 22 Prozent zugenommen (2012: 8.534 Fälle), bewege sich seit 2015 aber auf einem ähnlichen Niveau.

Insbesondere Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor leben gefährlich. Die Polizeistatistik sowie Erhebungen bei der Bahn oder bei Jobcentern belegen dies eindeutig. Vielen Beschäftigten ist dieses Risiko zwar bewusst, auch befördert durch eine steigende mediale Berichterstattung, wird es jedoch akut, sind die wenigsten ausreichend vorbereitet. Oft fehlt den Beschäftigten die Handlungsroutine, um die eigene Bedrohungssituation zu erfassen, einzuschätzen und zu handeln. Und viel zu oft werden individuelle Gewalterlebnisse als Bagatelle abgetan, mit sich selber ausgemacht oder verdrängt.

Die Frage, die sich viele stellen, lautet:

## Wo fängt Gewalt an?

– In einer Schule wird eine Pädagogin von ihrer Schulklasse auf Facebook beleidigt. Man macht sich über sie lustig und teilt heimlich aufgenommene Fotos.

## Was heißt Gewalt am Arbeitsplatz?

Gewalt hat viele Dimensionen. Um den Begriff der Gewalt am Arbeitsplatz einzugrenzen, definieren die gesetzliche Unfallversicherung und die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) Gewalt wie folgt: „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“ Darin sind sowohl Übergriffe Dritter mit gesundheitlicher (körperlicher und psychischer) Schädigung als auch die Übergriffe von KollegInnen enthalten.<sup>2</sup>

- In einem Jobcenter zerreißt eine Kundin aus Wut wahllos Unterlagen, die vor dem Kundenberater auf dem Schreibtisch liegen.
- In einer Notfallambulanz beleidigt ein angetrunkener Patient eine Pflegerin. Er wird schließlich anzüglich.
- Ein Schaffner wird während eines außerplanmäßigen Halts des Zugs Ziel von Spott und Beleidigungen einer Gruppe Jugendlicher.
- Einem Mitarbeiter des Ordnungsamtes wird mittlerweile bei jeder Streife mulmig, nachdem ihn bei einem Streitvorfall ein Wackerstein um Haaresbreite verfehlte. ▶

<sup>1</sup> Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (2016): Datenblatt Schreck, Bedrohung, Gewalt, Berlin, S. 1

<sup>2</sup> Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002): Gewalt bei der Arbeit. Facts 24., S. 1

Diese Beispiele<sup>2</sup> zeigen: Gewalt am Arbeitsplatz kennt viele Facetten<sup>3</sup>. Grundsätzlich wird zwischen **psychischer Gewalt** (Beleidigung, Nötigung, Drohung, Abwertungen und Belästigungen) und **physischer Gewalt** (tätliche Angriffe, Übergriffe mit Gegenständen, Händen oder Füßen) unterschieden.<sup>4</sup> Wichtig dabei: Weder das eine noch das andere ist weniger schlimm. Es ist insbesondere für Beschäftigte in Einrichtungen mit publikumsintensiven Tätigkeiten sinnvoll, sich mit den unterschiedlichen Formen von Gewalt auseinanderzusetzen. Denn nur wer diese Formen kennt, kann mögliche Bedrohungssituationen erfassen, bewerten und sich entsprechend vorbereiten.

### Wer ist gefährdet?

Spezifische gewalttätige Handlungen sind nicht vorhersehbar. Oftmals passieren sie im Affekt, zuweilen sind sie vorsätzlich geplant. Vorhersehbar sind aber die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann. Zu den häufigsten Risikofaktoren gehören laut Europäischer Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz<sup>5</sup>:

- der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen,
- Einzelarbeitsplätze/Alleinarbeit, beispielsweise Beratungen im Sozial- und Jugendamt, Betreuung Obdachloser, Gerichtsvollzieher,
- der Kontakt mit bestimmten Personen/Patienten mit einer Anamnese, die Gewalt oder eine Krankheit aufweist, welche mit Aggressionen einhergeht,
- das Zusammentreffen mit Menschen, die unter dem Einfluss von Alkohol und Drogen stehen,
- schlecht organisierte Unternehmen und Behörden, etwa durch mangelhafte Auskunft und Informationsweitergabe, was zu Unmut bei KlientInnen, PatientInnen etc. führen kann.
- Hinzu kommen aber auch Situationen, in denen viele Menschen zusammenkommen – etwa Schulklassen, Abteile in Zügen sowie Warteräumen. Hier können Dynamiken entstehen, die nicht vorhersehbar sind.

### Was ist das Aachener Modell?

Das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz“ resultiert aus Erfahrungen einer gemeinsamen erfolgreichen und kooperativ gestalteten Aufsichts- und Präventionsarbeit der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und des Polizeipräsidiums Aachen. Es strukturiert das komplexe Thema Gewalt in vier Gefährdungsstufen und bietet Hinweise für eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation in Betrieben beziehungsweise in Verwaltungen. Es stellt einen Leitfaden dar, mit dessen Hilfe eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation entwickelt werden kann. Das Gesamtkonzept ist auf der Webseite der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen abrufbar (Webcode S0235).

Als von diesen Risikofaktoren besonders betroffen gelten in der Regel alle Betriebe, Behörden und Organisationen mit Publikumsverkehr oder Außendiensten, wie beispielsweise Polizei und Feuerwehr, Sozial- und Jugendämter, Ordnungsämter, Finanzämter, Schulen, Krankenhäuser, Bahnen und Busse oder die Bundesagentur für Arbeit. In den oben genannten Institutionen ist die Gewalt gegen Beschäftigte in den letzten Jahren fast überall kontinuierlich gestiegen.

### Was sind die Ursachen?

Warum ausgerechnet immer häufiger Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor körperlicher oder psychischer Gewalt ausgesetzt sind, ist noch nicht ausreichend belegt. Bei den Ursachen muss aus Sicht des DGB unterschieden werden. Zum einen führen Veränderungen von sozialen Strukturen (Prekarisierung von Arbeit, Abbau des Sozialstaates) zu gesellschaftlicher Desintegration. Autoritäten und staatliche Repräsentanten werden nicht mehr als solche geachtet, die Hemmschwelle sinkt, Gewalt und Brutalität nehmen zu. Hier steht eine differenzierte Ursachenforschung noch aus. ►

<sup>3</sup> Vgl. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Düsseldorf, S. 10-11

<sup>4</sup> Vgl. Imbusch, P. (2002), „Der Gewaltbegriff“, in: Heitmeyer, W, Hagan J. (Hrsg.): Internationales Handbuch der Gewaltforschung, Wiesbaden, S. 26-57

<sup>5</sup> Vgl. Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002): Gewalt bei der Arbeit. Facts 24, S. 1

Zum anderen gibt es typische Risikofaktoren, die aus kriminologischer Sicht und aus dem Blickwinkel der Arbeitsgestaltung praktische Erklärungen bieten. Das Aachener Modell, ein fundiertes Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz, unterscheidet mögliche Ursachen in vier Dimensionen<sup>6</sup>:

### **Baulich-technische Ursachen**

- > ungeeignete Büroausstattung/Arbeitsplatzgestaltung
- > fehlende Abstandsflächen
- > unzureichende Raumgrößen
- > fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- > fehlende Zutrittskontrollen/unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- > unfreundlich gestaltete Wartezonen
- > fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- > fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- > keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen

### **Ursachen in der Person des Opfers (Beschäftigte)**

- > Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- > fehlende selbstbewusste Körperhaltung/ Körpersprache
- > unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden
- > Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- > mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- > mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- > fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen
- > Überlastung/private Probleme

### **Organisationsbedingte Ursachen**

- > Einzelarbeitsplätze/Außendienst/Hausbesuche
- > hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten
- > fehlende/unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- > mangelhafte Arbeitsabläufe/mangelhafte EDV-Unterstützung
- > schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang etc.)
- > fehlender Sicherheitsdienst
- > kein/mangelhaftes Beschwerdemanagement
- > fehlende Absprachen untereinander
- > keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- > fehlende/nicht aktuelle Dienstanweisungen/ Leitlinien
- > fehlende Gesundheitsförderung

### **Ursachen in der Person des Täters**

- > generelle Konfliktbereitschaft/Aggressivität
- > Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- > Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/ Sprachbarrieren
- > mangelnde Konfliktfähigkeit/geringe Frustrationstoleranz
- > wirtschaftliche oder familiäre Probleme/Existenzängste
- > falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- > psychische Erkrankungen
- > Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- > keine Angst vor Repressionen/Konsequenzen
- > Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

<sup>6</sup> Vgl. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Düsseldorf, S. 15

## Was sind mögliche Folgen von Gewalt?

Die Folgen von Beleidigungen und Gewalterfahrungen für den Einzelnen sind sehr unterschiedlich. Neben offensichtlichen Verletzungen reicht die Bandbreite von Demotivierung und verletztem Stolz auf die ausgeübte Tätigkeit bis hin zu Stress und körperlichen oder psychischen Schäden. Wut, Angst, Hilflosigkeit, Reizbarkeit, Schlafstörungen, Erkrankungen der Haut oder des Muskel-Skelett-Systems, Depressionen oder posttraumatische Belastungsstörungen sind dabei nur einige der möglichen Folgen.<sup>7</sup>

Zudem führt die Vorstellung, dass Übergriffe jederzeit wieder stattfinden können, einhergehend mit einer erhöhten Aufmerksamkeit, Wachheit und Reaktionsbereitschaft, langfristig zu einer körperlichen Überforderung, wenn nicht durch Therapien gegengesteuert wird. Dadurch aber kann die Leistungsfähigkeit sinken – man wird ängstlich und unsicher im Umgang mit KundInnen oder KollegInnen, vermeidet notwendige schwierige Gespräche; die (Langzeit-)Erkrankungswahrscheinlichkeit steigt<sup>8</sup>.

Viele Betroffene machen sich darüber hinaus selbst Vorwürfe oder schämen sich. In besonderer Weise gilt das für Beschäftigte mit Berufen, die Kontakte zu bestimmten Personengruppen haben, etwa PflegerInnen: Aggressive Verhaltensweisen der KlientInnen sind hier vielfach Teil des Krankheitsbildes. Übergriffe erscheinen als hinzunehmende Belastung und werden häufig nicht gemeldet.

Eine zusätzliche Belastung für Betroffene entsteht oft im Nachgang zum Gewalterlebnis durch das Gefühl des Alleingelassenwerdens. Untersuchungen des Geschehens können das Belastungsempfinden noch verstärken. Verdrängungsmechanismen oder zeitverzögerte Reaktionen führen außerdem dazu, dass sich nicht jede gesundheitliche Folge sofort bemerkbar macht. Auch bei Zeugen oder indirekten Opfern sind die geschilderten Auswirkungen möglich.

## Wo kann ich mich zum Thema Ursachen und Folgen von Gewalt informieren?

- › **Daffner, J. u. a. (2012):** Empirische Untersuchung zur Aggressivität und Gewalt in der Kundenbeziehung. Kunden-Konfliktmonitor 2012. Darmstadt: Hochschule Darmstadt.
- › **Deutsche Gesetzliche Unfallkasse (Hrsg.) (2009):** Lexikon Gewalt, Berlin
- › **Dressler, L. (2016): Gewalt gegen Rettungskräfte:** Eine kriminologische Großstadtdanalyse, in: Schöch, H. u.a. (Hrsg.): Kriminalwissenschaftliche Schriften, Bd 54. Berlin
- › **Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002):** Fact Sheet 24 – Gewalt bei der Arbeit. Bilbao
- › **Heitmeyer, W.; Hagan J. (Hrsg.):** Internationales Handbuch der Gewaltforschung, Wiesbaden
- › **Haufe Arbeitsschutz Office Professional Online, Wiessmann, HI7320049, Stand: 21.11.2017**
- › **Manz, R.; Krapohl-Wolf, K. (2008):** Gewaltfreier Arbeitsplatz. Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy, Dortmund
- › **Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014):** Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Düsseldorf
- › **Wilk, W. W.; Wilk, M. (Hrsg.) (2006):** Psychologie Erste Hilfe bei Extremereignissen am Arbeitsplatz, Berlin

<sup>7</sup> Vgl. Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002): Fact Sheet 24 - Gewalt bei der Arbeit, S. 1

<sup>8</sup> Vgl. Haufe Arbeitsschutz Office Professional Online, Wiessmann, HI7320049, Stand: 21.11.2017

Laut **Aachener Modell** hat Gewalt auch Auswirkungen auf das gesamte Unternehmen beziehungsweise die gesamte Organisation. Negative Auswirkungen können steigende Fehlzeiten und Ausfalltage sein oder sinkende Motivation, geringere Produktivität sowie eine Verschlechterung des Betriebsklimas.<sup>9</sup> Umso wichtiger ist es, auf alle Beteiligten und Erlebnisse einzugehen und in jedem Fall sowohl schnelle als auch langfristig verfügbare Unterstützung sicherzustellen.<sup>10</sup> ▀

### Das Aachener Modell für Rettungskräfte

2017 hat die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV) den Leitfaden „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“ veröffentlicht, der das Aachener Modell an die Anforderungen von Einsatzkräften der Rettungsdienste und der Feuerwehr anpasst. Der Leitfaden kann auf der Webseite der DGUV heruntergeladen werden.

## »Mehr als nur Risiko: Gewalterfahrung im Dienst.



**OLIVER MALCHOW**  
BUNDESVORSITZENDER  
DER GEWERKSCHAFT  
DER POLIZEI

Immer häufiger werden PolizistInnen angegriffen. Laut Polizeilicher Kriminalstatistik fielen 2017 rechnerisch jeden Tag 204 PolizistInnen einem Gewaltdelikt zum Opfer. Zu lange wurde aggressives Verhalten gegen PolizeibeamtInnen als Berufsrisiko abgetan. Ein Risiko hat eine Wahrscheinlichkeit, wir reden heute eher von einem Dauerzustand – nicht nur in unseren Reihen, sondern auch bei Rettungsdiensten, Ordnungsämtern und vielen weiteren ÖD-Beschäftigten.«

<sup>9</sup> Vgl. Unfallkasse, S. 17.

<sup>10</sup> Vgl. Wilk, W. W.; Wilk, M. (Hrsg.) (2006): Psychologie Erste Hilfe bei Extremereignissen am Arbeitsplatz, Berlin

NACHGEFRAGT

# 4 FRAGEN

**AN PROFESSOR  
DR. ULRICH WAGNER**



## **Zur Person**

Ulrich Wagner studierte Psychologie an der Ruhr-Universität Bochum. Seit 1993 ist er Professor für Sozialpsychologie an der Philipps-Universität Marburg. Seine Forschungsschwerpunkte sind Intergruppenkonflikte und -gewalt, Maßnahmen zur Gewaltprävention und die Evaluation von Präventionsmaßnahmen.

**H**err Professor Wagner, **Gewaltdelikte gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor nehmen in Deutschland seit Jahren zu. Haben wir ein Gewaltproblem?**

Die meisten Statistiken über Gewalttaten im öffentlichen Dienst basieren auf Selbstberichten von Betroffenen beziehungsweise werden von einzelnen Organisationen erfasst, also etwa Bahn, Jobcenter, Polizei. Damit ist eine genaue Festlegung dessen, wie groß das Ausmaß an Gewalt gegen MitarbeiterInnen im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor ist, sehr schwierig.

Erstaunlich ist aber, dass diese Beschäftigten zwar über mehr Übergriffe klagen, die Polizeiliche Kriminalitätsstatistik bei allgemeinen Gewalttaten in den letzten zehn Jahren aber eher einen Rückgang aufweist, wenn man einmal vom Anstieg im Jahr 2017 absieht. Unabhängig davon gilt: Jeder Übergriff ist einer zu viel. Allein deshalb ist es notwendig, alles zu tun, um Gewalthandlungen zu verhindern.

## **Warum kommt es zu Übergriffen?**

Über die Ursachen lässt sich nur spekulieren. Einerseits gibt es Hinweise darauf, dass die Zunahme und Intensität von Gewalt mit sozialen Desintegrationsprozessen zusammenhängt. Problematisch wird es, wenn Angst vor sozialem Abstieg in Wut umschlägt – Angst führt zu Rückzug, aus Wut aber entwickeln sich Hass und möglicherweise auch Attacken. Auch scheinen „klassische Stoppsignale“ an Bedeutung zu verlieren: Wenn das

Opfer wehrlos ist, wird doch noch weiter geprügelt. Das deutet auf eine generelle Verrohung hin, die Übergriffe fördert. Und es gibt gesellschaftliche Veränderungen, die sich insbesondere auf den öffentlichen Dienst auswirken: Dazu gehört etwa, unter allen Umständen die eigene Umwelt dokumentieren zu wollen. Also müssen beispielsweise auch die Opfer eines Verkehrsunfalls mit auf das Bild. Wenn Hilfs- und Sicherheitskräfte das verhindern, stoßen sie beim „sensationsgeilen Mob“ dann oft auf Widerstand. Das ist eine neue Entwicklung, die es vor der Verfügbarkeit von Handykameras nicht gab.

### **Was müsste aus Ihrer Sicht getan werden, um gegenzusteuern?**

Friedliches und gewaltfreies Zusammenleben macht – vereinfacht gesprochen – mindestens drei Dinge erforderlich: Erstens die möglichst unmittelbare Sanktionierung von Übergriffen gegen die körperliche Unversehrtheit. Wenn es zu einer Zunahme an gewalttätigen Übergriffen kommt, muss der Staat alles tun, um Konsequenzen deutlich zu machen. Das macht aber auch eine entsprechende Personalstruktur in Form von PolizeibeamtInnen, StaatsanwältInnen oder RichterInnen notwendig.

Der zweite Aspekt betrifft eine normative Ebene. Friedliche BürgerInnen verhalten sich natürlich nicht nur dann friedlich, wenn sie sich etwa durch die Polizei beobachtet fühlen. Friedliche BürgerInnen haben eine Norm internalisiert, wonach physische Angriffe auf andere Personen unakzeptabel sind. Das setzt eine entsprechende Sozialisation voraus. Neben den Elternhäusern bedeutet das den Einsatz von KindergärtnerInnen sowie LehrerInnen, die dazu beitragen, eine solche Norm der Unversehrtheit in unseren Köpfen zu etablieren.

Der dritte Aspekt betrifft unserer Gesellschaft: Wir müssen alle die Überzeugung teilen, dass die Einhaltung gesellschaftlicher Normen für uns als Individuen und für unsere Gemeinschaft lohnt. Das wiederum setzt Partizipationsmöglichkeiten voraus. Wenn Gesellschaften auseinanderfallen und Teile der Gesellschaft zu der Überzeugung kommen, dass die Einhaltung oder Verletzung geteilter sozialer Normen, wie die der körperlichen Unversehrtheit, für sie folgenlos sei, dann würde das ein friedliches Zusammenleben unmöglich machen. Integration oder Inklusion ist Prävention.

**»Wir müssen alle die Überzeugung teilen, dass die Einhaltung gesellschaftlicher Normen für uns als Individuen und für unsere Gemeinschaft lohnt.«**

### **Was können wir von der Psychologie lernen, um Gewalt zu verhindern?**

Die Psychologie weiß einiges über die Ursachen von Gewalt. Dazu gehören beispielsweise die Einflüsse gewalttätiger Medientvorbilder, aber auch Macho-Ideologien, wonach der Einsatz physischer Gewalt als Konfliktlösestrategie angesehen wird und die Möglichkeit zur gesellschaftlichen Teilhabe. Solches Wissen über die Ursachen von Gewalt hilft, etwas gegen Gewalt zu tun. Es muss nur abgerufen werden. ■

# »WIR SIND AUCH MENSCHEN!«

**Maike Neumann**

Polizistin und Gewerkschafterin, Köln

Polizistin. Das war schon immer ihr Traumjob. Für Maike Neumann, 26 Jahre jung, gab es nie einen anderen Weg. Die waschechte Kölnerin absolvierte in ihrer Heimatstadt die Ausbildung und fährt nun in der Millionenstadt am Rhein im Wach- und Wechseldienst Streife. Damit gehört die ständige Umstellung zwischen Früh-, Spät- und Nachtschichten zu ihrem Berufsalltag. Genau wie Beleidigungen und Übergriffe. Neumann will für mehr Respekt in der Bevölkerung und ein besseres Ansehen des Berufsbildes kämpfen. Schon früh begann sie sich daher in der Gewerkschaft der Polizei (GdP) zu engagieren.



## WIDERSTÄNDE GEHÖREN DAZU

Silvester 2017/2018 wird Neumann Streife von einem Krankenwagen gerufen. Die Sanitäter wollen einer betrunkenen Frau helfen. Doch die Situation eskaliert: Die Frau greift die Rettungskräfte an, schlägt um sich, tritt. „Es war schon ein Streifenwagen vor Ort“, erinnert sich Maike Neumann. „Aber wir wurden zusätzlich angefordert.“ Als sie am Schauplatz eintrifft, halten ihre Kollegen die Frau bereits fest, um ihre Personalien aufzunehmen und weitere Übergriffe auf die Sanitäter zu verhindern. „Ich wollte bei der Fesselung helfen, die Frau war sehr betrunken.“ Plötzlich tritt diese nach hinten aus, trifft Neumann mit aller Wucht direkt in den Unterleib. „An dem Abend bin ich nicht mehr dienstfähig gewesen, auch noch einige Tage danach. Zum Glück sind keine Langzeitschäden zurückgeblieben.“

## SPANNUNG UND ABLEHNUNG

Nach solchen und ähnlichen Erfahrungen geht sie kontrollierter an die Sache ran. „Wir sind definitiv nicht daran

interessiert, uns auch körperlich zu wehren. Daher ist das Wichtigste: Kommunikation – erst einmal beruhigen. Aber oft hören die Leute nicht zu.“ Die Gewerkschafterin muss häufig feststellen, dass schon die Grundstimmung negativ ist. „Die Aggression gegen die Polizei ist hoch, uns schlägt generelle Ablehnung entgegen. Wenn wir auftauchen, werden wir oft erst einmal direkt beleidigt. Da ist es natürlich schwierig, eine Situationen durch Worte zu beruhigen.“ Hier spiele auch mit hinein, welches Bild die Medien von der Polizei zeichnen – der Respekt für PolizistInnen sinke insgesamt immer mehr, konstatiert die junge Kölnerin.

## GUT VORBEREITET

Umso wichtiger ist eine gute Vorbereitung auf Widerstand – mental und körperlich. In der Ausbildung durchlaufen die PolizistInnen alle Facetten des Jobs. Regelmäßige Trainings festigen Angriffs- und Verteidigungstechniken. „Wir sind so gut vorbereitet, dass wir meistens unbeschadet aus kritischen Situationen herauskommen.“ Auch an

»Hinter jedem Polizisten, Feuerwehrmann oder Rettungssanitäter steckt ein ganz normaler Mensch. Wir sind keine Roboter oder Superhelden, auch wenn wir diesen Job gewählt haben.«

sicherer Ausrüstung wird gearbeitet, um die Polizisten besser zu schützen: In NRW läuft das Pilotprojekt Bodycam. Die kleine Kamera an der Ausrüstung kann bei Bedarf Bild und Ton aufzeichnen. Dann sieht sich das Gegenüber selbst im Display. In angespannten Situationen wirke dies deeskalierend. „Die Versuche zeigen, dass die Zahl der Angriffe zurückgegangen ist“, berichtet Maike Neumann. „Ich hoffe, die Bodycam wird flächendeckend eingeführt.“

#### **„ES IST NICHT MEIN JOB, MICH BELEIDIGEN ZU LASSEN!“**

Die Fähigkeit zur Deeskalation ist für die Polizistin essentiell. Denn endet eine Situation in körperlicher Auseinandersetzung, sieht die Kölnerin sich und ihre KollegInnen von der Politik und Justiz im Stich gelassen. „Einmal wurde meinem Kollegen und mir in den Oberschenkel gebissen, wir hatten diverse Prellungen“, erinnert sie sich an einen Übergriff. „Der Kampf dauerte gefühlt ewig. Doch vor Gericht sind wir nicht einmal angehört worden. Der Täter ist mit einer Geldbuße von 250 Euro davongekommen.“ Bei vielen KollegInnen sei es noch unbefriedigender: Häufig werden die Verfahren eingestellt. Für die betroffenen PolizistInnen nicht nachvollziehbar. „Ich frage mich: Was muss denn noch passieren, dass die Täter Sanktionen erfahren?“ Auch Beleidigungen wünscht sie sich schärfer geahndet. „Beleidigung ist ein Straftatbestand. Was man sich manchmal anhören muss, entbehrt jeder Vorstellung. Aber vor Gericht heißt es, das ist euer Berufsrisiko.“ Maike Neumann kann nur den Kopf schütteln. „Es ist nicht mein Job, mich permanent beleidigen zu lassen!“ Ein Schritt in die richtige Richtung gehe die Justiz nun: Mit dem neuen Gesetz zur Stärkung des Schutzes von VollzugsbeamtInnen und Rettungskräften werden Widerstände gegen BeamtInnen des öffentlichen Dienstes schärfer geahndet. „Das ist endlich ein Zeichen von mehr Wertschätzung.“

#### **POLIZISTEN SIND KEINE ROBOTER**

Maike Neumann will für mehr Respekt kämpfen. „Hinter jedem Polizisten, Feuerwehrmann oder Rettungssanitäter steckt ein ganz normaler Mensch. Wir sind keine Roboter oder Superhelden, auch wenn wir diesen Job gewählt haben.“ Sie kritisiert den Umgang der Medien mit den Ausschreitungen zum G20-Gipfel. „Die Polizisten haben zwischen 13-Stunden-Einsätzen zum Teil gerade mal zwei Stunden in Turnhallen oder Bahnhöfen geschlafen. Wenn man dann permanent angeschrien, mit Steinen beworfen und beleidigt wird, liegen auch bei uns die Nerven blank.“ Das Thema will die GdP mit der Kampagne „Auch Mensch“ stärker ins öffentliche Bewusstsein rücken. Unter [www.auchmensch.de](http://www.auchmensch.de) machen Neumann und ihre KollegInnen auf Opfer von Gewalt im Polizeidienst aufmerksam. Sie hofft, dadurch mehr Verständnis und Respekt schüren zu können. ▀



Seit 2011 rückt die JUNGE GRUPPE (GdP) mit ihrer Kampagne „AUCH MENSCH – Polizei im Spannungsfeld“ die zunehmende Gewalt gegenüber PolizistInnen verstärkt in das öffentliche Bewusstsein. Dabei setzt sie sich auch für einen besseren Schutz von Rettungskräften und vielen weiteren Beschäftigten im öffentlichen Dienst ein. Mehr Infos unter [www.auchmensch.de](http://www.auchmensch.de).



**MAIKE NEUMANN**  
POLIZISTIN UND GEWERK-  
SCHAFTERIN, KÖLN

# »WO IST EUER RESPEKT GEBLIEBEN?«

**Michel Teutsch**

Kraftfahrer bei der Berliner Stadtreinigung



Noch zu DDR-Zeiten fing der Ur-Prenzelberger seine Ausbildung bei der „Müllabfuhr“ an. Damals war die Tour noch locker innerhalb der Schichtzeit zu schaffen – heute ist das manchmal schon schwierig. Die Arbeitsleistung der KollegInnen bei Müllabfuhr und Straßenreinigung hat sich in den letzten fünfzehn Jahren laut BSR verdoppelt. „Auch die psychische Belastung ist gestiegen – durch den Verkehr“, weiß Teutsch. „Autofahren in Berlin bedeutet einfach Stress. Mehr Baustellen, engere und zugeparkte Straßen, breitere Autos.“ Hinzu kommt die physische Anstrengung durch das Schleppen schwerer Mülltonnen, auch wenn die Technik sich über die Jahre deutlich verbessert hat. Aber der Müll muss fünf Tage die Woche gefahren werden, egal ob bei Regen, Schnee, Glätte oder auch bei 35 Grad Hitze.

3.30 Uhr. Um diese Zeit klingelt der Wecker bei Michel Teutsch jeden Morgen, oder besser jede Nacht. Ein kleines Frühstück, eine Runde mit dem Hund. Dann geht es zum Betriebshof der Berliner Stadtreinigung (BSR). Der 48-jährige Berufskraftfahrer lenkt seit 30 Jahren Müllautos durch den Hauptstadtverkehr. Man könnte jetzt vermuten, dass schwere Mülltonnen das Anstrengendste an dem Job seien. Weit gefehlt. Der stressige Verkehr, respektlose Menschen und alltägliche Beleidigungen sind für Teutsch und sein Team der aufreibendste Teil an ihrer Arbeit.

## **GEMEINSAM GEGEN DRUCK UND RESPEKTLOSIGKEIT**

Unterwegs ist Michel Teutsch seit Jahren mit denselben zwei Kollegen. „Das ist bei uns wie in einer Ehe“, lächelt er. „Man liebt sich und man streitet sich.“ Ein Kraftfahrer und zwei Beifahrer fahren pro Tour, eins zu zwei nennt sich das im BSR-Jargon. Das kleine Team hält zusammen. Denn die Müllfahrer brauchen starke Nerven: „Früher hatten die Leute noch mehr Geduld. Heute sind die Menschen aggressiver.“ Täglich sehen sich die KollegInnen so mit Beleidigungen konfrontiert. „Wenn wir die Straße versperren, brüllen uns die Fahrer hinter uns an – von Pöbeleien bis zu Drohungen ist alles dabei.“ Aber nicht nur der Straßenverkehr scheint Grund für Aggression zu sein. Generell fehle es einfach manchmal an Respekt. „Wenn ich gerade die volle Mülltonne aus dem Hinterhof zur Straße rolle und die Bewohner hinter mir die Tür zum Hof wieder verschließen – das ist eine Bagatelle, aber einfach respektlos. Ich muss ja deren Mülltonne wieder in ihren Hof bringen.“ Gemeinsinn begegnet dem Kraftfahrer kaum noch in der Hektik und dem Stress der Großstadt.

**»Auch die psychische Belastung ist gestiegen – durch den Verkehr«, weiß Teutsch. »Autofahren in Berlin bedeutet einfach Stress. Mehr Baustellen, engere und zugeparkte Straßen, breitere Autos.«**

#### **VON MESSERN UND FLIEGENDEN BLUMENTÖPFEN**

Respektlosigkeit kann schnell in Gewalt umschlagen, das weiß Michel Teutsch. Routinemäßige Müllabholung an einem Imbiss vor einigen Jahren: Die Tonne ist überfüllt, obenauf türmt sich ein Berg aus Extra-Mülltüten.

„Vertragsmäßig holen wir nur ab, was bezahlt wird. Und das ist bis zu dem Punkt, wo der Deckel der Tonne noch zugeht“, erläutert der Berliner. „Also habe ich die Tüten heruntergenommen.“ Zwei Männer erscheinen nacheinander am Schauplatz, fordern, dass er den Extra-Müll mitnimmt. „Der zweite Mann hielt ein Fleischmesser in der Hand“, erinnert sich Teutsch. Der Mann fuchtelte mit dem Messer, will Teutsch zwingen, die Tüten mitzunehmen. „Er schrie mich an: Ich stech dich ab! Aber das habe ich nicht ohne Widerworte ertragen, da bin ich auch laut geworden.“ Doch dann reißt er sich zusammen, zieht sich zurück. Den Müll lässt er stehen.

Einmal, da hatte er keinen Schlüssel für ein Objekt. „Wir klingeln dann bei den Mietern, um an die Tonnen zu kommen. Plötzlich fliegt 20 Zentimeter neben meinem Kopf ein Blumentopf vom Himmel. Hätte ich einen Schritt weiter rechts gestanden, wäre ich jetzt nicht mehr hier.“ Teutsch verlässt das Grundstück sofort, meldet die Angelegenheit dem Betriebshof. „Bei solchen Vorfällen steht die BSR hinter uns, schickt da keinen unserer Leute mehr hin, bis der Fall geklärt ist und wir zum Beispiel einen Schlüssel haben. Sonst ist das zu gefährlich, hier geht es um unsere Sicherheit.“

#### **PROVOKATIONEN VERSUS GLÄNZENDE**

##### **KINDERAugEN**

Solche Vorfälle sind für alle KollegInnen der BSR Normalität. Jeder auf dem Betriebshof wurde schon einmal beleidigt. Insbesondere im Straßenverkehr. „Klar ist der Verkehr in Berlin für alle belastend. Aber trotzdem verstehe ich nicht, dass so gar kein Verständnis da ist. Wir holen die Behälter nun mal aus Hinterhöfen und Kellern. Das dauert eben.“

Manche Menschen scheinen es laut dem 48-Jährigen auch einfach provozieren zu wollen. „So ein Müllwagen ist groß und knallorange, der blinkt und piept. Aber die Leute fahren trotzdem in die Straße rein, obwohl sie sehen, dass wir sie gerade versperren. Und dann hupen und schreien sie. Als gäbe es nur die eine Straße in Berlin.“

Eigentlich müssten sich die Menschen freuen, sinniert Michel Teutsch. „Wir holen ja deren Müll, nicht unseren. Stell Dir mal vor, keiner holt den Müll.“ Freuen, so wie die Kinder etwa. Wenn die BSR an Kitas vorbeikommt, werden sie schon sehnsüchtig winkend am Straßenrand erwartet. Für die Kleinen sind die Männer und Frauen in Orange ganz groß. „Das sind schöne Momente“, wünscht sich der Berliner mehr davon.

#### **RUHIG BLEIBEN, UMDREHEN UND GEHEN**

Erfolgsmomente erleben die BSR-MitarbeiterInnen auch in der Fort- und Weiterbildung: In Deeskalationstrainings und Rollenspielen üben sie, wie sie in kritischen Situationen ruhig reagieren können. „Das ist wichtig, denn wenn man den ganzen Tag draußen ist und vom zehnten Autofahrer oder Passanten beleidigt und beschimpft wird, reißt halt auch mal der Geduldsfaden“, so Teutsch. Er ist Mitinitiator und Betreuer des „Boxenstopp“: Hier tauschen langjährige mit neuen KollegInnen Know-how und Erfahrungen aus – auch zur Deeskalation. Denn Aufregen bringt nichts, weiß der 48-Jährige. Sonst gefährdet man sich selber. Sein Credo: Nicht darauf einlassen. „Ich war früher auch aufbrausend. Man denke nur an die Geschichte mit dem Messer. Aber ich bin ruhiger geworden, lockerer.“ Seine Erfahrungen gibt er gern an seine KollegInnen weiter. „Wenn wir rücksichtsvoll miteinander und mit der Bevölkerung umgehen, vielleicht können wir so wieder für ein bisschen mehr Respekt sorgen“, hofft Michel Teutsch. ▀



**MICHEL TEUTSCH**  
KRAFTFAHRER BEI  
DER BERLINER  
STADTREINIGUNG

# GEFÄHRDUNGSLAGEN NACH DEM AACHENER MODELL ERKENNEN, HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN UMSETZEN

Das **Arbeitsschutzgesetz** verpflichtet Arbeitgeber und Dienstherren, dafür zu sorgen, dass die Beschäftigten während der Arbeit geschützt sind. Mit der Durchführung einer für den Arbeitgeber und Dienstherren verpflichtenden Gefährdungsbeurteilung werden die Arbeitsbedingungen geprüft. Bei Feststellung einer Gefährdung für die MitarbeiterInnen sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um einer Gefährdung vorzubeugen oder die verbleibende Gefährdung möglichst gering zu halten (§§ 2-5 ArbSchG).<sup>11</sup> In der Praxis sieht es oftmals leider anders aus.

Voraussetzung für die Erarbeitung eines wirkungsvollen Schutzkonzeptes und wirkungsvoller Maßnahmen zur Prävention ist die systematische Erfassung und Bewertung der Bedrohungsarten, die für die Beschäftigten zutreffen können, ganz gleich ob in Behörden, Schulen, Verwaltungen oder bei Tätigkeiten im Außendienst. Am Anfang steht immer eine Gefahrenbewertung, um zu analysieren, welches Gefahrenpotenzial der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Bereiche bergen, welche Personenkreise besonders gefährdet sind und wer oder was gefährlich sein könnte.

Die Gefahrenbewertung ist im Idealfall in ein strukturiertes Vorgehen eingebettet (siehe Kapitel Erste Schritte und mögliche Maßnahmen auf Seite 36). Die Einschätzung selber ist in der Praxis nicht immer einfach, eine Gefahren-

bewertung sollte daher immer unter Einbeziehung der Erfahrungen von Beschäftigten, Führungskräften und ExpertInnen, etwa von Polizei, Unfallversicherungsträger, Fachkräften für Arbeitssicherheit und Betriebsärzten durchgeführt werden.

Das **Aachener Modell** bietet für die Gefahrenbewertung ein vierstufiges Modell an, welches die unterschiedlichsten Formen und Ausprägungen von Gewalt in verschiedene Gefährdungslagen einteilt. Praktischerweise werden den daraus folgenden Bedrohungsarten direkt Verantwortlichkeiten, Handlungsempfehlungen sowie Voraussetzungen gegenübergestellt<sup>12</sup> – quasi eine Blaupause, die entsprechend auf die eigenen Anforderungen adaptiert werden kann.

Auf den Seiten 24 und 25 ist das „Aachener Modell“ als Gesamtübersicht abgebildet. Um alle Aspekte der spezifischen Unternehmenssituation umfassend zu berücksichtigen, empfiehlt es sich, die vorliegende Broschüre systematisch durchzugehen. Ausgehend von den verschiedenen Gefährdungsstufen können Handlungsfelder, Verhaltensempfehlungen und Einzelmaßnahmen abgeleitet werden.

Im Folgenden sind die Gefährdungslagen<sup>13</sup> nach dem Aachener Modell kurz zusammengefasst. ►

<sup>11</sup> Vgl. Haufe Arbeitsschutz Office Professional Online, Wiessmann, HI7320049, Stand: 21.11.2017

<sup>12</sup> Vgl. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Düsseldorf, S. 19-21

<sup>13</sup> Vgl. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Düsseldorf, S. 22-26

# IM FOLGENDEN SIND DIE GEFÄHRDUNGSLAGEN<sup>13</sup> NACH DEM AACHENER MODELL KURZ ZUSAMMENGEFASST.

Stufe 0

## **Kennzeichnet den normalen Arbeitsalltag.**

Ob im Büro, im Klassenzimmer oder auf Streife. Natürlich kann es auch im Alltagsgeschäft immer wieder zu kontroversen Gesprächssituationen kommen, die eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt sind. Selbst bei Anlegung eines strengen Maßstabes sind in derartigen Situationen keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar. Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Konfliktgespräche selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können. Hierfür bieten sich Coachings in Gesprächsführung sowie Konfliktmanagement an, um Sicherheit zu gewinnen und Eskalationen zu verhindern.

Stufe 1

## **Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten und Sachbeschädigung**

Diskussionen oder Wortgefechte können schnell in distanzloses Verhalten, Belästigungen oder Streitigkeiten etc. übergehen und werden unter dem Begriff des unangepassten Sozialverhaltens zusammengefasst. Dieses Verhalten hat noch keine strafrechtliche Relevanz. Allerdings können vom Hausrecht Gebrauch gemacht und Platzverweise/Hausverbote ausgesprochen werden. Kränkende, verletzende oder gar entwürdigende Beschimpfungen verursachen beim Opfer nicht nur eine Ehrverletzung und das Gefühl der Erniedrigung, sondern stellen gleichzeitig die Verwirklichung von Straftatbeständen dar. In Frage kommende Delikte können unter Umständen Beleidigung, üble Nachrede, Verleumdung sein.

Aggressives Verhalten gegen Büroeinrichtungen (Tritte und Schläge gegen Büromöbel, Zerreißen von Dokumenten etc.) oder Gebäudeteile, vorsätzliche Beschmutzungen, „Türkulln“ sind nicht nur unangepasstes Sozialverhalten, sondern können den Tatbestand einer Sachbeschädigung darstellen. Die Entscheidung, ob das gezeigte Verhalten hinnehmbar ist, muss allerdings von den Beschäftigten selbst getroffen und entsprechend eskaliert werden.

Stufe 2

## **Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Nötigungen, Bedrohung, Durchsetzen eines Platzverweises**

Handgreiflichkeiten, körperliche gewalttätige Auseinandersetzungen zählen zu den Taten, die im oberen Bereich der Gewaltskala anzusiedeln sind. Fast ohne Ausnahme stellen diese Handlungen Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar. Hierzu gehören unter Umständen auch das Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz.

Drohungen wiederum erfüllen den Tatbestand der Nötigung. Äußerungen wie „Ich weiß, wo Du wohnst“, „Pass auf Deine Kinder auf“ oder „Ich kenne Dein Auto, fahr in Zukunft vorsichtig“ sind nicht unüblich. Ziel dieser Drohungen ist es, den Beschäftigten entgegen seiner dienstlichen Verpflichtungen zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung zu nötigen und so auf dessen freie Willensbildung Einfluss zu nehmen.

Eine Steigerung der Nötigung stellt die Bedrohung dar. Hierbei wird dem Opfer oder einer ihm nahestehenden Person mit einer erheblichen Straftat (Verbrechen, beispielsweise schwere Körperverletzung, Tötungsdelikt) gedroht. Die körperliche Durchsetzung eines Platzverweises ist in dieser Gefährdungsstufe anzusiedeln. Die „gewaltsame“ Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.

Stufe 3

## **Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung und Amoklauf, Geiselnahme**

Zu den gefährlichsten Angriffen, die im Arbeitsalltag auftreten können, gehören alle Übergriffe, bei denen Waffen und Werkzeuge vom Täter als Hilfsmittel eingesetzt werden, um das Opfer zu verletzen. Daher sind diese Taten als „gefährliche Körperverletzungen“ mit einem deutlich höheren Strafmaß belegt. Zu beachten ist, dass zu den eingesetzten Waffen auch Gegenstände zählen können, die der Täter vor Ort oder im Büro vorfindet und für die Straftat zweckentfremdet (beispielsweise Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten). Bombendrohungen, Amokläufe und Geiselnahmen kommen im betrieblichen Alltag sehr selten vor. Aufgrund der enormen Außenwirkung und der Unberechenbarkeit solcher Ereignisse sind derartige Delikte jedoch besonders geeignet, das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten nachhaltig zu beeinträchtigen. Aus diesem Grund sind bereits die Ankündigungen solcher Straftaten mit hohen Freiheitsstrafen belegt.

**Aber Vorsicht!** Das Aachener Modell weist darauf hin, dass die Einstufung in der Praxis nicht immer einfach ist. Selbst unter Einbeziehung von Profis bleibt die Gefahrenbewertung ein sehr schwieriger Prozess, da er oftmals auch mit subjektiven Erlebnissen der Beteiligten verknüpft ist. Als Orientierungshilfe für diesen Prozess kann der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“ eingesetzt beziehungsweise adaptiert werden. Dieser Fragebogen berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien, die erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag und ordnet sie den einzelnen Gefährdungsstufen zu.

**Was ist der Fragebogen FoBiK?** Der Fragebogen FoBiK ermöglicht die Einordnung kritischer Bereiche oder Arbeitsplätze in eine der beschriebenen Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell. Eine Auswertung des Fragebogens erfolgt dann mithilfe einer Excel-Tabelle. Beide Dokumente können auf der Webseite der Unfallkasse NRW heruntergeladen werden (Webcode S0235).

STUFE	GEFÄHRDUNGSLAGE	VERANTWORTUNG
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten
1	verbal aggressiv	Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft
	Unangepasstes Sozialverhalten	
	Sachbeschädigung	
2	Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst/alternativ Polizei  Sicherheit ist von Profis sicherzustellen <b>Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst</b>
	Bedrohung/Nötigung	
	Durchsetzung eines Platzverweises	
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen  Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“
	Bombendrohung, Amoklauf	
	Geiselnahme, Überfall	

HANDLUNGSEMPFEHLUNG	VORAUSSETZUNG
sichere Arbeitsumgebung	Grundsatzklärung gegen Gewalt
gefahrenbewusste Absprachen	Gefahrenbewusstsein schaffen
gefahrenbewusste Büroeinrichtung	regelmäßige Unterweisung
Umgang mit Stress	Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“
professionelle Kommunikation	regelmäßige Kommunikationstrainings
bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress trainieren, kurz- und langfristige Strategien
Platzverweis/Hausverbot aussprechen	<b>Informationsveranstaltungen</b> „Selbsthilferechte“, „Straftatbestände“
Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	<b>Seminare</b> „Umgang mit Aggressionen“, „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
ggfs. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen
Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen
Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten
Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Alarmsystem installieren
Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Rettungs- und Fluchtwege einrichten
Unfallanzeige	Unfallanzeigen standardisieren
evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	psychologische Erste Hilfe sicherstellen, Opferschutz
Beschäftigte lageangepasst informieren	Informationsmanagement
sofort Polizei „110“	Absprachen intern und extern (Polizei)
Eigensicherung beachten!	psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
medizinische und psychologische Notfallversorgung	Notfallpläne erstellen, Rettungskräfte schulen
grundsätzlich Unfallanzeige	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

NACHGEFRAGT

# 4 FRAGEN

## AN DIRK ESSER, UNFALLKASSE NRW

### **H**err Eßer, warum gibt es das Aachener Modell und wer war an der Entwicklung beteiligt?

Das Aachener Modell und die dazugehörige Broschüre sind im Rahmen von Projektarbeiten und Beratungstätigkeiten bei Mitgliedsbetrieben der Unfallkasse NRW entstanden. Ausgangspunkt war die Erkenntnis, dass immer mehr Beschäftigte in der öffentlichen Verwaltung einem erhöhten Risiko von Aggressionen und Gewalttaten ausgesetzt sind. Unsere Mitgliedsbetriebe fingen an, das Thema aufzunehmen und bei uns um Unterstützung nachzufragen. Insbesondere die vielschichtigen Erscheinungsformen von Gewalt bedurften dabei geeigneter und verhältnismäßiger Maßnahmen. Dies führte auch zu einer engen Zusammenarbeit mit der Polizei.

Das Aachener Modell resultiert somit aus den Erfahrungen einer gemeinsamen erfolgreichen und kooperativ gestalteten Aufsichts- und Präventionsarbeit der Unfallkasse NRW und des Polizeipräsidiums Aachen. Mittlerweile hat das Aachener Modell an Zuspruch bei unseren Mitgliedsbetrieben wie aber auch über die Landesgrenzen von NRW hinaus gewonnen und ist bei etlichen Verwaltungen als Grundlage für das Thema „Gewaltprävention“ etabliert. Inzwischen bekommen wir sogar Anfragen aus dem deutschsprachigen europäischen Ausland zum Modell.



### **Zur Person**

Dirk Eßer studierte Verfahrenstechnik und arbeitete mehrere Jahre als Konstrukteur und Projektleiter im Maschinen- und Anlagenbau sowie in der Automobilindustrie. Seit 2001 ist er bei der Unfallkasse NRW tätig. Er verfügt über eine Ausbildung zur Aufsichtsperson nach SGB VII sowie zur Fachkraft für Arbeitssicherheit. Seit Januar 2016 leitet er die Abteilung Verwaltung in der Hauptabteilung Prävention der Unfallkasse NRW. Zudem ist er der stellvertretende Leiter des Sachgebietes „Kreditinstitute und Spielstätten“ der DGUV.

**Wie bewertet denn die Unfallkasse NRW das Thema Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor? Hat sich die Situation aus Ihrer Sicht verändert?**

Die Statistiken der Unfallversicherungsträger zeigen eine Zunahme der Angriffe auf die Beschäftigten im Bereich des öffentlichen Dienstes. Hier ist anzumerken, dass die Sensibilität und das Meldeverhalten bei Ereignissen zum Thema Gewalt gestiegen sind. Aus meiner Sicht sind quasi alle Beschäftigten im öffentlichen Dienst mit dem Thema konfrontiert, die Kontakt zu den BürgerInnen im dienstlichen Kontext haben. Die Anfragen und Meldungen zu diesem Thema nehmen zu. Wir gehen aber auch von einer enormen Dunkelziffer aus. Aus den Erfahrungen der letzten Jahre ist auch zu merken, dass die persönliche Einschätzung der Betroffenen, was Gewalt ist, subjektiv ist.

Spricht man bei Terminen vor Ort mit den Beschäftigten, so erfährt man sehr schnell von Vorfällen. Manche werden von den Betroffenen dabei gar nicht als Gewalt oder gar als Arbeitsunfall gewertet.

Für uns als Unfallversicherungsträger ist es nicht hinnehmbar, dass unsere Versicherten durch Gewalt psychische oder physische Schäden davontragen. Genauso wie wir präventiv versuchen, Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Erkrankungen zu verhindern, versuchen wir dies auch beim Thema Gewalt. Das Thema hat allerdings viele Facetten. Insbesondere die Ursachen für Gewalt gegen die Beschäftigten sind vielschichtig und müssen auch noch näher untersucht werden. Entsprechende Projekte sind bei uns bereits gelaufen beziehungsweise befinden sich noch in der Pipeline.

**Das Aachener Modell bietet einen strukturierten Ansatz, präventiv Gewalt und Übergriffen vorzubeugen. Für wen ist es geeignet, für wen vielleicht weniger?**

Vom Grundsatz her ist es für alle Bereiche im Umgang mit KundInnen beziehungsweise BürgerInnen geeignet. Dies gilt im Übrigen nicht nur für den Bereich der öffentlichen Hand. Sicherlich ist es nicht überall 1:1 umzusetzen. Es kann dennoch als Grundlage für ein an die jeweiligen Belange angepasstes Konzept dienen, wie es letztlich bei allen Modellen der Fall ist.

**»Genauso wie wir präventiv versuchen, Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und arbeitsbedingte Erkrankungen zu verhindern, versuchen wir dies auch beim Thema Gewalt.«**

**Welche Aufgabe und Rolle haben die Unfallkassen denn generell bei Übergriffen oder Gewaltvorkommnissen?**

Aufgabe der gesetzlichen Unfallversicherung ist es, nach Maßgabe des SGB VII, mit allen geeigneten Mitteln Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten sowie arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten sowie nach Eintritt von Arbeitsunfällen oder Berufskrankheiten die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit der Versicherten mit allen geeigneten Mitteln wiederherzustellen und sie oder ihre Hinterbliebenen durch Geldleistungen zu entschädigen.

Aus diesem gesetzlichen Auftrag wird schnell erkennbar, dass wir uns mit dem Unfallgeschehen auseinandersetzen und insbesondere präventiv tätig werden müssen. Dies bedeutet für uns, dass wir das Unfallgeschehen, aber auch die Entwicklungen bei unseren Mitgliedsbetrieben beobachten und auswerten, um letztlich geeignete präventive Maßnahmen daraus ableiten zu können.

Das Thema betrifft neben der Prävention auch die Bereiche Rehabilitation und Entschädigung, insbesondere vor dem Hintergrund, dass es bei Gewalttaten nicht nur zu physischen, sondern vielmehr zu psychischen Schäden oder gar zu beidem kommt, welche einer, zum Teil umfangreichen, Behandlung bedürfen und die Betroffenen dadurch wieder zurück zum „Normalen“ finden. ■

# »PLÖTZLICH FLOG EIN PFLASTERSTEIN AUF MICH ZU!«



## **Christian Greiser**

Mitarbeiter im Allgemeinen  
Ordnungsdienst,  
Bezirksamt Berlin Mitte

Berlin Alexanderplatz. Ein Abend vor etwa drei Jahren. Christian Greiser ist mit zwei seiner KollegInnen vom Ordnungsamt Berlin Mitte unterwegs auf Streife. Wie immer hat das Team jede Menge zu tun: Sie kontrollieren öffentliche Plätze, ahnden Abfallverunreinigungen oder unerlaubte Grillfeste, gehen Beschwerden wegen Ruhestörungen nach ... die Aufgaben sind vielfältig und die Anrufe auf der Wache des Ordnungsamtes oft nicht alle zu bewältigen. Gerade kontrollieren Greiser und sein Team das Areal zwischen Fernsehturm und Neptunbrunnen. Ihnen fällt eine Gruppe junger Männer mit Schnapsflaschen auf. Doch in diesem Bereich ist öffentlicher Alkoholkonsum nicht erlaubt. Greiser will ihre Personalien überprüfen. Dass ihm das zum Verhängnis werden wird, ahnt der 52-Jährige noch nicht.

**»Ich habe großes Glück mit meinen Vorgesetzten, von Anfang an. Nach dem Vorfall hat unser Chef uns jegliche Hilfe zugesagt. Er war und ist ein Musterbeispiel an Fürsorge.«**

Unterwegs zu sein, unter Menschen, das war schon immer das Lebenselixier von Christian Greiser. Bis zu diesem Tag im Jahr 2014. Nach einer Ausbildung zum Polizeibeamten in seiner Heimatstadt Münster orientiert sich der Westfale um, reist viele Jahre im Außenhandel durch Deutschland. „Für mich ist es der reinste Alptraum, den ganzen Tag im Büro zu sitzen.“ Schließlich wird er in Berlin sesshaft, liest hier eine Annonce: Das Ordnungsamt sucht Mitarbeiter. Für Greiser die perfekte Stelle: „Als gelernter Polizist bietet der Ordnungsdienst viel Bekanntes. Wir haben die gleichen Befugnisse wie die Polizei, nur gehen wir eben keinen Straftaten, sondern Ordnungswidrigkeiten nach.“ Greiser bekommt den Job prompt und wird Anfang 2009 Mitarbeiter im Allgemeinen Ordnungsdienst (AOD) beim Bezirksamt Berlin Mitte.

### **DIE ANGST HAT ZUGENOMMEN**

Die Arbeit erfüllt ihn, verändert sich über die Jahre aber auch. Einfach ist es fast nie. Denn mit ihrem Eingreifen machen sich die MitarbeiterInnen des AOD nicht immer Freunde. „Wir ernten oft Unverständnis. Wenn etwa Eltern den Verkehr blockieren, weil sie ihr Kind ins Schulgebäude bringen, muss ich eingreifen“, erläutert Greiser. Doch oft verstehen die Eltern nicht, dass sie falsch handeln. Hauptsache, ihr Kind komme sicher zur Schule. Dieses diffuse Angstgefühl habe generell stark zugenommen. „Die Gewaltbereitschaft ist höher geworden, leider auch durch Zugewanderte. Das merken wir in unserem Job täglich“, muss Greiser feststellen. „RentnerInnen kommen mit Tränen in den Augen zu uns, weil sie sich nicht trauen, U-Bahn zu fahren.“ Alleine gehen die KollegInnen daher nie auf Streife.

Als er den Job antrat, wollte Greiser etwas bewegen. „Mittlerweile habe ich aber das Gefühl, dass ich Jahre im Rückstand bin, hier für Ordnung zu sorgen.“ Um die Bezirke Mitte, Tiergarten und Wedding mit rund 300.000 Einwohnern kümmern sich 27 AOD-MitarbeiterInnen. Durch das Schichtsystem sind für das gesamte Gebiet oft nur zehn von ihnen zeitgleich im Einsatz. „Für die Menge an Aufgaben und die Größe des Einsatzgebietes reicht das Personal hinten und vorne nicht.“ Und die wachsende Gewaltbereitschaft in der Stadt tue dazu ihr Übriges.

### **EIN ROUTINEEINSATZ ESKALIERT**

Mehr Gewalt, wachsende Aggression, das kennt Christian Greiser aus dem eigenen Arbeitsalltag. „Man hat mir das Knie eingetreten, mich mit einem Vorschlaghammer bedroht, Hunde auf mich gehetzt. Das alles kann ich noch verkraften. Was mich aber bis heute beschäftigt, ist der Vorfall am Alexanderplatz.“ Bei der Kontrolle der Männer weist Greiser sie darauf hin, dass Alkoholkonsum hier verboten sei. Die Gruppe aus dem arabischen Raum zieht zähneknirschend weiter. Stunden später sieht das AOD-Team sie an anderer Stelle wieder. Die Männer trinken aus neuen Vodkafflaschen. Jetzt sind zwei junge Mädchen bei ihnen, die sie mit Alkohol und Zigaretten versorgen. „Wir mussten einschreiten. Die Mädchen waren gerade mal 11 und 15 Jahre alt.“ Doch eines der Mädchen fällt Greisers Kollegen an, wehrt sich mit Händen und Füßen. Greiser will helfen, sie festhalten. Plötzlich schlägt die Situation um. Die Männer greifen ein; versuchen, das Mädchen aus den Händen der Beamten zu befreien. ▶

**»Man hat mir das Knie eingetreten, mich mit einem Vorschlaghammer bedroht, Hunde auf mich gehetzt.«**

## **„ICH HATTE TODESANGST!“**

Greiser sieht alles wie im Film an sich vorbeiziehen. „Die Situation eskalierte völlig unvorhergesehen von friedlich zu äußerst brutal.“ Seine Kollegin setzt einen Polizeinotruf ab, landet erst in der Warteschleife. Plötzlich hört Greiser dumpfe Geräusche. „Wenige Meter neben mir lockerten ein paar der Männer schwere Pflastersteine aus dem Boden. Ehe ich begriff, was geschah, flog ein Stein auf mich zu. Ich konnte den Kopf gerade noch zur Seite ziehen, sonst wäre ich heute nicht mehr hier.“ Jetzt gehen die Männer mit den Flaschen auf ihn los. Er versucht an sein Pfefferspray zu kommen, tritt und schlägt um sich. „Ich hatte Todesangst. Zum ersten Mal im Leben habe ich gespürt, was Verzweiflung ist!“ Endlich gelingt es ihm, das Pfefferspray gegen den Rädelsführer zu ziehen. Nach endlosen Minuten hört er die Polizeisirenen. Die Männer fliehen, doch der Polizei gelingt es, den Großteil der Gruppe zu stellen. Zwei Männer kann Christian Greiser identifizieren. Einer wird vor Gericht verurteilt. „Ich konnte nur von einem mit absoluter Sicherheit sagen, dass er Steine geworfen hat. Alles ging viel zu schnell.“

## **TIEFGREIFENDE NACHWIRKUNGEN**

Greiser hat bei alledem nur eine Verletzung am Daumen davongetragen – äußerlich. Innerlich sah und sieht es anders aus. „Erst dachte ich, ich schaffe das. Aber die Angstzustände wurden immer schlimmer“, beschreibt er die Zeit nach dem Angriff. Er sucht psychologische Hilfe, fast drei Jahre ist er in Behandlung. Nichtsdestotrotz lebt er jetzt mit dem Status einer 40-prozentigen Behinderung, mit Gleichstellung zur Schwerbehinderung. Heute meidet der ehemals gesellige Fußballfan Menschenansammlungen, geht abends nicht mehr aus.

**»Wenn ich draußen bin, habe ich sofort erhöhten Puls. Ich habe jetzt eine neue Vorstellung, wie gewaltbereit Menschen sein können.«**

Früher, auch bei der Polizei, gelang es Christian Greiser problemlos, trotz drohender Gefahren keine Angst zu empfinden. Die mentale Vorbereitung war entscheidend. Doch der Angriff hat sein Leben verändert. „Wenn ich draußen bin, habe ich sofort erhöhten Puls. Ich habe jetzt eine neue Vorstellung, wie gewaltbereit Menschen sein können.“ Greiser muss eine schwere Entscheidung treffen, wird in absehbarer Zeit in den Innendienst wechseln. Für den einst so reiselustigen Westfalen kaum vorstellbar, doch er will realistisch sein. Man hilft ihm im Amt, einen passenden Job zu finden. „Ich habe großes Glück mit meinen Vorgesetzten, von Anfang an. Nach dem Vorfall hat unser Chef uns jegliche Hilfe zugesagt. Er war und ist ein Musterbeispiel an Fürsorge.“

## **„DAS ORDNUNGSAMT IST KEIN FUSSABTRETER!“**

Trotz der psychischen Belastung für Greiser erkennt die Unfallkasse Berlin die Folgen dieses Angriffs nicht an. Greiser geht vor Gericht, doch sein Anwalt sieht geringe Erfolgchancen. Die Kasse vertritt den Standpunkt, in solch einem Beruf müsse man mit diesen Konsequenzen rechnen. „Es ist schlimm, wenn die Gier den Anstand besiegt“, sagt Greiser und schüttelt zornig den Kopf. Ihm fehlt es an Schutz durch die Politik. „Unsere Amtsleitung, der Außendienstleiter und der Bezirksbürgermeister geben uns zwar den vollen Rückhalt. Aber die höhere Politik schaut weg. Denn Sicherheit kostet Geld. Und das würde den Bürger übermäßig belasten.“

Greiser sieht zudem ein wesentliches Problem in fehlender Aufklärung: „Keiner kennt die Befugnisse des Ordnungsamtes und die Folgen eines Widerstandes. Jeder denkt, das Ordnungsamt sei eine Art Fußabtreter.“ Eine Idee aus Dresden begeistert Greiser: Auf den Uniformen der AOD-KollegInnen ist jetzt „Polizeibehörde“ zu lesen. Die Übergriffe auf die MitarbeiterInnen seien merklich zurückgegangen. „Das wäre eine kleine Maßnahme, die viel bewirken kann. Denn man kann ein Rudel Wölfe nicht mit einem Schaf beherrschen.“ Vielleicht wird ihm dieser Wunsch irgendwann erfüllt. Auch wenn er die Veränderung nicht mehr auf der Straße erleben, sondern vom Schreibtisch aus verfolgen muss. Zum Zeitpunkt des Interviews war Christian Greiser wieder krankgeschrieben, aufgrund eines erneuten tätlichen Angriffs im Dienst. ■



**CHRISTIAN GREISER**  
MITARBEITER IM ALLGEMEINEN  
ORDNUNGSDIENST,  
BEZIRKSAMT BERLIN MITTE

# »WIR VERWAHREN KEINE GEFANGENEN. WIR BETREUEN MENSCHEN!«

**Andreas Schürholz**, Angehöriger des Allgemeinen Vollzugsdienstes der Justizvollzugsanstalt Hagen, Mitglied des Hauptpersonalrates Justizvollzug für Nordrhein-Westfalen (NRW)

Wenn er in den Medien von Gefängniswärtern oder Schließern liest, platzt ihm der Kragen. Wenn aufgrund von Personalmangel in den Justizvollzugsanstalten des Landes einmal wieder Freizeitangebote für die Gefangenen ausfallen, wird ihm das Herz schwer. Andreas Schürholz ist Justizvollzugsbeamter geworden, um etwas zu bewegen. Kaum etwas ärgert ihn mehr, als das fehlende Interesse für seinen Berufsstand und die Ignoranz gegenüber den eigentlichen Aufgaben seiner Kolleginnen und Kollegen. Nicht von ungefähr engagiert sich der 56-jährige Westfale schon seit Jahrzehnten als Personalrat und in der Gewerkschaft: Er will etwas verbessern für seine Mitmenschen, egal ob Gefangene oder Vollzugsbeamte.

Seit 2012 ist Schürholz freigestelltes Mitglied im Hauptpersonalrat auf Landesebene. Damit drehen sich seine Aufgaben um übergeordnete Angelegenheiten aller Justizvollzugsanstalten (JVA) in NRW. Häufig reist er zu Sitzungen ins Justizministerium in Düsseldorf. Doch Andreas Schürholz' Wurzeln und sein Büro bleiben in der JVA Hagen. Hier begann vor knapp 30 Jahren seine Laufbahn, hier wurde er 1993 erstmals in den Personalrat gewählt. „Im Wesentlichen haben wir mit den örtlichen Personalräten Berührungspunkte, wenn ein Streitfall an den Hauptpersonalrat weitergeleitet wird“, erläutert Schürholz. „Aber die Kollegen vor Ort kommen trotzdem häufig zu



mir. Mein Büro hier ist die Basis – so bleibe ich im Kontakt mit den Kollegen“.

## AGGRESSIONEN SIND FAST SCHON NORMAL

Als Personalrat hört Schürholz nicht nur von den Sorgen der Kollegen und Kolleginnen, sondern auch von Zwischenfällen mit den Gefangenen. Wie sich die Gesellschaft „draußen“ verändert hat, spiegelt sich laut Schürholz auch in den Anstalten wider: Gewaltbereitschaft und Respektlosigkeit der Gefangenen haben über die Jahre zugenommen. Verbale Beleidigungen und üble Beschimpfungen müssen sich die Beamten häufig bieten lassen. Dass Gefangene seine Kollegen bespucken oder sie mit Fäkalien bewerfen, ist zwar nicht an der Tagesordnung, aber auch keine Seltenheit. Und manchmal eskalieren Situationen zu gewalttätigen Übergriffen: „Ein Kollege wollte einen Gefangenen zu einem Termin fahren. Als er die Zellentür öffnete, wurde er mit kochendem Wasser überschüttet. Er kam mit dem Hubschrauber ins Krankenhaus.“ Ein anderer Kollege wurde beim Öffnen der Haftraumtür von einem unvermittelten Faustschlag ins Gesicht getroffen. Als er zu Boden ging, verlor er sein Notrufgerät. Nur durch Hilfe anderer Gefangener, die auf dem Flur ihrer Reinigungstätigkeit nachgingen, konnte der Angreifer überwältigt werden.

## BETREUUNG ALS SCHLÜSSEL FÜR PRÄVENTION

Alle JVAen verfügen über Notrufsysteme, trainieren ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Sachen Deeskalation und

bieten nach derartigen Vorfällen psychologische Betreuung im Haus oder durch externe Experten an. Das ist essentiell, doch Schürholz sieht einen weiteren wesentlichen Hebel zur Vorbeugung von Gewalttaten: Mehr Zeit für die Betreuung der Gefangenen. „Justizvollzugsbeamte sind nicht allein zur Verwahrung der Gefangenen bis zu deren Entlassung da“, stellt Schürholz klar. „Wir haben eine viel anspruchsvollere Aufgabe: Wir bereiten sie auf ein straffreies Leben nach dem Gefängnis vor.“ Die Kolleginnen und Kollegen begleiten die Gefangenen durch Unterstützung bei Aus- oder Weiterbildungen, durch Freizeit-, Gesprächs- und Sportangebote. Sie kümmern sich um die Belange der Häftlinge und organisieren Hilfe auch bei externen Expertinnen und Experten. Die Ausbildung zum Justizvollzugsbeamten ist entsprechend umfassend: Psychologie und Sozialkunde spielen eine wesentliche Rolle, aber auch in Rechts- und Verwaltungsfragen müssen die Beamtinnen und Beamten versiert sein. „Es gibt Sozialarbeiter, Psychologen und Seelsorger in den JVAen, doch diese sind nicht rund um die Uhr vor Ort. Unsere Kollegen jedoch sind immer der erste Ansprechpartner für die Gefangenen, auch nachts und am Wochenende.“

### **DIE WURZEL DES ÜBELS: ZU WENIG PERSONAL BEI HOHEN ANSPRÜCHEN**

Doch den hohen Anspruch können die Beamten im Alltag kaum umsetzen: „Wir leiden unter akutem Personalmangel. Allein in NRW sind derzeit rund 400 Stellen unbesetzt!“ Die Kollegen und Kolleginnen sind einer hohen Belastung ausgesetzt, meist allein in ihren Abteilungen und haben kaum Zeit, sich wirklich um die Belange der Gefangenen zu kümmern. „Viel zu häufig fallen Freizeit- und Sportangebote aufgrund von Personalmangel aus“, weiß Schürholz. Zudem haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kaum Zeit für das Nötigste: „Mit mehr Personal könnte man den Gefangenen oft schon durch einfaches Zuhören helfen, ihnen beispielsweise ein wichtiges Telefonat ermöglichen, um private Probleme zu klären, und so manchen Konflikt im Keim ersticken.“ Ist dafür keine Zeit, stauen sich Aggressionen auf, bis sie möglicherweise eskalieren. Die Kolleginnen und Kollegen selbst stehen so unter großem psychischen Druck. Hinzu kommen Schichtdienste, Wochenendarbeit und wenig Zeit für Familie oder privates Umfeld. „Ein ausgeglichener Mensch wirkt auch deeskalierend“, betont Schürholz. „Wir müssen unseren Kollegen und Kolleginnen genügend Zeit für ihre Betreuungsaufgaben und ihr Privatleben geben, sonst können sie ihren Job nicht optimal erledigen.“

### **MEHR ATTRAKTIVITÄT AUF ALLEN EBENEN**

Um das Problem zu beheben, braucht es mehr Personal. Eine Geldfrage? Nicht vordergründig. „Bewerber haben wir genug“, berichtet der 56-Jährige. „Nur leider erfüllen diese sehr häufig nicht die Anforderungen.“ Der Beruf ist nicht attraktiv genug für die passenden Leute: Sowohl finanziell als auch hinsichtlich der Wertschätzung. Damit sich auch berufs- und lebenserfahrene, gut ausgebildete Menschen für einen Weg im Justizvollzug begeistern können, müsse sich finanziell, zeitlich und karriereseitig einiges ändern. Schürholz kämpft für Verbesserungen auf diesen Ebenen: Er engagiert sich als Vorsitzender der ver.di-Bundesfachkommission Justizvollzug. Seit 1977 ist er als Gewerkschafter aktiv, will etwas für seine Kolleginnen und Kollegen bewegen. Ver.di hat angeregt, den Anwärtersonderzuschlag für Justizvollzugsbeamte und die Besoldung für Spitzenpositionen zu erhöhen. Doch das liegt in den Händen des Gesetzgebers, der im Augenblick noch keine Not sieht. „Scheinbar muss da noch viel passieren.“

### **FEHLENDE WERTSCHÄTZUNG IN DER ÖFFENTLICHKEIT**

Um passende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu gewinnen, brauche es ebenso mehr öffentliche Anerkennung für den Berufsstand, fordert Schürholz: „Entweder werden wir ignoriert oder werden in den Medien häufig degradiert – als Wärter oder Schließer. Doch das wird unserer Ausbildung und den umfassenden Aufgaben nicht gerecht.“ Das Problem: Justizvollzugsbeamte arbeiten hinter verschlossenen Türen. Den Beitrag, den sie täglich für die Gesellschaft leisten, nimmt kaum jemand wahr. „Doch es wird nie eine Zeit ohne Gefangene geben. Wir werden immer die umfassende Aufgabe verfolgen, sie auf ein straffreies Leben vorzubereiten. Wir wollen Menschen wieder auf die richtige Bahn führen. Dafür brauchen wir die nötige Zeit und die entsprechende Wertschätzung.“



**ANDREAS SCHÜRHOLZ**  
ANGEHÖRIGER DES ALLGEMEINEN  
VOLLZUGSDIENSTES DER JUSTIZ-  
VOLLZUGSANSTALT HAGEN,  
MITGLIED DES HAUPTPERSONAL-  
RATES JUSTIZVOLLZUG FÜR  
NORDRHEIN-WESTFALEN (NRW)

# »WIR MÜSSEN UNSERE LEUTE BESSER SCHÜTZEN.«

**Alexander Bernbach**, ehemaliger Personalratsvorsitzender und Einsatzleiter bei der Berufsfeuerwehr Kassel

Welcher kleine Junge träumt nicht davon, Feuerwehrmann zu werden. Der Mythos des Guten, der Retter in der Not, schwebt über den Männern und Frauen mit Wasserschläuchen, Einsatzwagen und Brandschutzuniformen. Auch Alexander Bernbach startete schon früh seine Feuerwehrkarriere. Der Einsatzleiter der Berufsfeuerwehr Kassel stieg mit knapp 18 Jahren bei der Freiwilligen Feuerwehr seiner Heimatregion im Landkreis Kassel ein. Die Ausbildung bei der Berufsfeuerwehr folgte mit 22. Heute sieht der 40-Jährige den Mythos des Traumberufs langsam bröckeln. Tägliche Pöbeleien bei sinkender Anerkennung und hohen Ansprüchen, eine wenig attraktive Bezahlung und nicht immer der notwendige Rückhalt aus Politik, Gesellschaft und manchmal auch der Führungsebene: Nicht ohne Grund leiden viele Berufsfeuerwehren in Deutschland unter akutem Nachwuchsmangel.

Fast 18 Jahre fährt Bernbach schon Einsätze bei der Feuerwehr und im Rettungsdienst. Denn neben der Brandbekämpfung liegt ein Fokus der Feuerwehr Kassel auch auf der rettungsdienstlichen Erstversorgung und den medizinisch notwendigen Krankentransporten. Dafür wird jeder Feuerwehrbeamte und jede Feuerwehrbeamtin der Berufsfeuerwehr zum Rettungssanitäter und viele auch weiterführend zum Rettungsassistenten oder Notfall-sanitäter ausgebildet. Zweimal die Woche haben Bernbachs KollegInnen Dienst in 24-Stunden-Schichten. Für die Feuerwehrleute ganz normale Arbeitszeiten. Doch nicht nur die Einsatzzeiten sind anspruchsvoll. „Das Arbeitspensum und auch der qualitative Anspruch sind in allen Bereichen deutlich gestiegen“, resümiert Bernbach, der sich lange Jahre im Personalrat engagierte. „Feuerwehr, Rettungsdienst und Leitstellenarbeit verlangen nach einem hohen spezifischen Fachwissen. Die Ausbildungen sind in den letzten Jahren viel umfassender geworden.“



## „DAS GEWALTPOTENZIAL IST ERSCHECKEND.“

Auch die Erwartungen der Bevölkerung an die Feuerwehr werden fordernder. „Früher waren wir die Guten. Heute wird gepöbelt, wenn wir drei Minuten später kommen.“ Dass die Bürger aufgebracht sind, wenn der Rettungsdienst oder die Feuerwehr nicht schnell genug vor Ort erscheinen, kann Bernbach nachvollziehen.

„Aber die Häufung der Übergriffe und das Gewaltpotenzial der eigentlich Hilfeersuchenden ist schon erschreckend.“ Bei vielen Rettungsdiensteinsätzen, gerade an den Wochenenden, sind oft Alkohol oder andere Drogen im Spiel – da kann so manche Situation schnell eskalieren. Beleidigungen seien für seine KollegInnen an der Tagesordnung. Auch Drohungen mit Schlagringen oder anderen waffenähnlichen Gegenständen habe er schon selbst erlebt. Als Auslöser reichen laut Bernbach oft schon Kleinigkeiten oder falsche Gesten aus. „Bisher habe ich es immer geschafft, in brenzlichen Situationen

deeskalierend oder beruhigend zu wirken. Oft reicht es, den Leuten die ausgestreckte Hand vorzuhalten: bis hierhin und nicht weiter“, weiß er aus Erfahrung. „Aber immer öfter benötigen wir die Hilfe der Polizei.“

### **WENIG PERSONAL BEI HOHEN ANSPRÜCHEN**

Dass Rettungsdienst oder Feuerwehr in manchen Fällen etwas länger brauchen, hat einen einfachen Grund: Die Personaldecken nahezu aller Berufsfeuerwehren und Rettungsdienstorganisationen sind laut Alexander Bernbach recht knapp bemessen. Der Stadt Kassel stehen etwa im Bereich der Berufsfeuerwehr insgesamt nur 31 Kolleginnen rund um die Uhr zur Verfügung; im Vergleich zu anderen Städten sogar noch ein guter Schnitt. Zwar findet es der ehemalige Personalratsvorsitzende verständlich, dass die finanziellen Ressourcen der Kommune begrenzt sind. „Aber die Erwartungshaltung nach sofortiger Hilfe – auch bei nicht wirklich dringlichen Einsätzen – ist bei vielen Bürgern sehr hoch“, weiß Bernbach. „Und die Einsatzzahlen, gerade auch die der medizinisch nicht notwendigen, steigen stetig“.

### **„UNSER JOB FÄNGT SCHON MIT 40 JAHREN AN, WEHZUTUN.“**

Erschwerend komme gerade im Rettungsdienst die hohe körperliche Belastung hinzu. Nicht ohne Grund sei bei vielen Rettungsdienstorganisationen das Durchschnittsalter sehr niedrig. „Bei uns fängt es schon mit 40 an, wehzutun“, sinniert Bernbach. Auch wenn die Personalfluktuation bei den Feuerwehren im Vergleich zu vielen anderen Organisationen geringer sei, werden auch hier im Rettungsdienst oftmals die jüngeren KollegInnen eingesetzt. Doch oft fehle es ihnen an Wissen und Erfahrung im Umgang mit Aggressionen und Gewaltandrohungen. Das Problem: In der Standardausbildung wird der Umgang mit eskalierenden Situationen wenig bis gar nicht vermittelt. „Die Fähigkeit, bei aggressiver Stimmung ruhig zu bleiben – das muss trainiert und gelehrt werden“, fordert Bernbach.

### **„WIR BRAUCHEN MEHR SCHUTZ.“**

Will sich ein Feuerwehrbeamter oder eine Feuerwehrbeamtin im Bereich Deeskalation oder Selbstverteidigung weiterbilden, geschieht das bisher meist nur in der Freizeit und auf eigene Kosten. „Für unseren Beruf ist es aber essentiell, das richtige Verhalten zu erlernen oder

**»Bisher habe ich es immer geschafft, in brenzligen Situationen deeskalierend oder beruhigend zu wirken. Oft reicht es, den Leuten die ausgestreckte Hand vorzuhalten: bis hierhin und nicht weiter.«**

zu trainieren, welche Form der Verteidigung die richtige ist“, so Bernbach. „Denn nicht zuletzt ist der Einsatz von Gewalt für uns, wie für jeden anderen Bürger auch, nicht zulässig und kann strafrechtliche Konsequenzen haben.“ Doch sämtliche Kosten für ein Strafverfahren oder eine anwaltliche Vertretung müssen die KollegInnen selbst tragen. Hinzu komme, dass in vielen Fällen während einer laufenden Ermittlung die Arbeit im Einsatzdienst nicht zulässig ist. Das bedeutet weitere finanzielle Einbußen – unabhängig davon, ob man schuldig ist oder nicht. Gefühlt stünden laut Bernbach die Feuerwehrleute in einem solchen Fall ziemlich alleine da. „Aufgrund unseres Jobs ist unser Risiko für Übergriffe höher, da wäre eine bessere Absicherung wünschenswert“.

### **OHNE AUFWAND WIRD ES NICHT GEHEN**

Auch wenn Alexander Bernbach mittlerweile nicht mehr regelmäßig auf den Löschfahrzeugen oder im Rettungsdienst eingesetzt ist, kann er die Belange und Ängste seiner KollegInnen noch gut verstehen. „Natürlich werden viele dieser Maßnahmen Geld kosten, aber die Sicherheit der Feuerwehrmänner und -frauen sollte es allemal wert sein“, meint der Einsatzleiter. „Die Welt um uns, die Werte, haben sich verändert. Daran müssen sich auch künftige Konzepte orientieren. Dabei geht es nicht nur um Geld und Arbeitszeit, es geht auch um fehlendes Ansehen, Schutz und Sicherheit.“ ■



**ALEXANDER BERNBACH**  
EHEMALIGER PERSONAL-  
RATSVORSITZENDER  
UND EINSATZLEITER BEI  
DER BERUFSFEUERWEHR  
KASSEL

# ERSTE SCHRITTE UND MÖGLICHE MASSNAHMEN

Wie eine systematische Präventionsarbeit zum Thema Gewalt gelingen kann, hat das Projekt „Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ (abba) gezeigt. In dem Gemeinschaftsprojekt von vier Unfallkassen und der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) wurden in mehreren Jobcentern Anti-Gewalt-Konzepte entwickelt und umgesetzt. Diese basieren auf einem Managementzyklus, also einem systematischen Vorgehen mit einem sich stets wiederholenden Ablauf von Zieldefinition, Analyse, Maßnahmenplanung sowie Wirksamkeitsprüfung und Evaluation. Die Erfahrungen zeigen, dass sich das Vorgehen und die Instrumente zur Gewaltprävention auf viele Arbeitsplätze oder Bereiche im öffentlichen Dienst übertragen lassen.

## FOLGENDE SCHRITTE HABEN SICH BEWÄHRT:<sup>14</sup>

### 1. Strukturen schaffen, Verantwortlichkeiten benennen

Ausgangspunkt für die Präventionsarbeit ist die Schaffung eines Steuerungsgremiums. Aufgabe des Gremiums ist es, einen Prozess zu initiieren und zu lenken. Dieses Gremium sollte idealerweise aus VertreterInnen der Personalabteilung, des sicherheitstechnischen und betriebsärztlichen Dienstes, des Gebäudemanagements, des Betriebs- und Personalrats sowie Führungskräften bestehen. Ergänzend dazu sollten ExpertInnen der Unfallversicherungsträger, der örtlichen Polizei oder von Gewerkschaften einbezogen werden.

Bereits in dieser frühen Phase sind Verantwortlichkeiten, Ansprechpartner, Pläne und Entscheidungsbefugnisse geregelt und in einem Leitfaden zu bündeln.

### 2. Ziele setzen

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für einen strukturierten Prozess zur Gewaltprävention ist das konkrete Setzen von Zielen entlang der Leitfrage „Was soll sich in zwei Jahren verändert haben?“ Wichtig ist, dass die gesetzten Ziele immer messbar (Inhalt, Ausmaß, Zeit), realistisch sowie in der gesamten Organisation bekannt und akzeptiert sind. Fehlt diese Akzeptanz, können Widerstände entstehen und es drohen vermeidbare Verzögerungen bei der Durchführung der notwendigen Maßnahmen.

### Das Projekt „Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ (abba)

Mit der Umsetzung der so genannten Hartz-Gesetze zur Modernisierung der Dienstleistungen am Arbeitsmarkt entstanden im Jahr 2005 Arbeitsgemeinschaften (kurz ARGEn; seit 1. Januar 2011 einheitlich JobCenter). Diese aus Bundesagentur für Arbeit und kommunalen Trägern bestehenden Einrichtungen sind für die Bearbeitung des Arbeitslosengeldes II verantwortlich. In dem Modellprojekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ wurde erstmals eine zielgerichtete und differenzierte Datengrundlage zu Anforderungen an Arbeitsplätze in JobCentern geschaffen.

Konkrete Ziele für eine effektive Gewaltprävention können sein:

- › Schutz der Beschäftigten vor Eskalationen, Übergriffen und Straftaten
- › Reduktion der gewalttätigen Übergriffe im kommenden Jahr um 20 Prozent
- › Stärkung des Sicherheitsgefühls
- › Handlungssicherheit für Beschäftigte steigern, um in Notfällen angemessen reagieren zu können
- › Psychologische Nachsorge nach Übergriffen sicherstellen

<sup>14</sup> Systematik angelehnt an das Projekt: abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2014): Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV, Bonn

Die Ziele sollten öffentlich bekannt gemacht werden.

### 3. Analyse – Überblick über die Gefährdungslage

In der Analyse werden die möglichen auftretenden Formen von Gewalt und entsprechende Situationen identifiziert sowie mögliche Maßnahmen abgeleitet. Geeignete Instrumente zur Analyse sind:

- › Begehungen der Arbeitsplätze durch Verantwortliche und ArbeitsschutzexpertInnen (Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärzte, Personal- oder Betriebsrat, Sicherheitsbeauftragte). Im Idealfall sollten auch hier wieder außerbetriebliche ExpertInnen, Aufsichtspersonen des zuständigen Unfallversicherungsträgers, BeamtInnen staatlicher Arbeitsschutzbehörden oder BeamtInnen der Kriminalprävention der örtlichen Polizei hinzugezogen werden.
- › Auswertung sämtlicher Vorfallsberichte und Statistiken (z. B. Strafanzeigen, Hausverbote, Unfallanzeigen, Aktenvermerke)
- › Selbsteinschätzung des Übergriffgeschehens durch die Checkliste „FoBiK – Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr“
- › Moderierte Workshops mit Verantwortlichen, Betroffenen und ExpertInnen

### 4. Risikobewertung – Einordnung der Vorkommnisse in Gefährdungsstufen

Sämtliche Informationen, die in der Analyse gefunden werden, helfen dabei, eine Risikobewertung vorzunehmen. Die Einstufung möglicher oder tatsächlicher Vorkommnisse kann mithilfe des Aachener Modells (siehe Kapitel Gefährdungslagen nach dem Aachener Modell erkennen, Handlungsempfehlungen umsetzen auf Seite 22) erfolgen. Daraus ergeben sich die konkreten Gefährdungslagen und spezifische Präventionsmaßnahmen. Das Aachener Modell basiert auf der Erkenntnis, dass den jeweiligen Formen der Gewalt mit geeigneten Verhaltensweisen und Mitteln begegnet werden muss. Mit anderen Worten: Verbale Attacken erfordern andere Strategien und Präventionsmaßnahmen als ein Angriff mit Waffen. Das Ergebnis der Risikobewertung ist demzufolge die Zuordnung der Arbeitsplatzsituation zu einer bestimmten Gefährdungslage, welche spezifische Präventionsmaßnahmen verlangt.

### 5. Bewerten bestehender Präventionsmaßnahmen

In diesem Schritt wird darauf abgezielt, zu prüfen, inwieweit Maßnahmen bereits bestehen, wie erfolgreich diese sind und ob Maßnahmen fehlen. Zur Bestandsaufnahme eignen sich folgende Instrumente:

- › Fragebogen der Kriminalpolizei (erfasst sicherheits- und kriminaltechnische Aspekte)
- › Audit „Gewaltprävention“ (Checkliste zur Überprüfung von Maßnahmen zum Thema Gewaltprävention in neun Kategorien, die auf der Webseite der Unfallkasse NRW heruntergeladen werden kann)
- › Begehungen der Arbeitsplätze, auch unter Hinzuziehen von externen ExpertInnen
- › Workshops mit Beschäftigten zur Diskussion bereits umgesetzter Maßnahmen

### 6. Maßnahmen ableiten und umsetzen

Aus der Analyse sowie der Risikobewertung ergeben sich Handlungsansätze. Die identifizierten und umzusetzenden Maßnahmen werden in einem Aktionsplan festgehalten, in dem definiert wird, bis wann welche Maßnahmen unter welcher Verantwortlichkeit umgesetzt sein müssen.

Die Bandbreite der präventiven Maßnahmen ist vielfältig und reicht von der regelmäßigen Unterweisung zum Umgang mit schwierigerem Publikum bis zu verbindlich festgelegten Abläufen bei Notfällen und Absprachen mit Polizei und Rettungskräften. Das Aachener Modell bietet eine gute Orientierung, welche Maßnahmen für welche Risikostufe geeignet sind. Sie beschreiben einen Mindeststandard und sind nicht abschließend.

### 7. Wirksamkeit evaluieren und verbessern

Gewaltprävention ist nicht statisch. Regelmäßig sollten daher Maßnahmen, Abläufe und Verantwortlichkeiten geprüft und evaluiert werden. Nur wenn alle Schritte – von der Zielsetzung angefangen über die Analyse der Probleme bis hin zur konkreten Maßnahmenplanung – ineinandergreifen und eine regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit erfolgt, stellt sich nachhaltiger Erfolg ein. ■

# »WIR KÖNNEN UNENDLICH VIEL TUN, UM KONFLIKTE ZU VERMEIDEN.«

**Andreas Liste**, Vorsitzender des Personalrats, Jobcenter Halle (Saale)

**Jobcenter Halle (Saale) in Sachsen-Anhalt. Wenn Andreas Liste hier jeden Tag seinen Dienst antritt, ruhen viele Hoffnungen auf ihm. Die Erwartungen von Tausenden Arbeitssuchenden der Stadt und die Wünsche der MitarbeiterInnen im Jobcenter. Andreas Liste ist Vorsitzender des Personalrats und damit verantwortlich für die Arbeitsbedingungen von rund 500 Beschäftigten. Mit seinem 9-köpfigen Team setzt sich der Hallenser für mehr Personal und weniger Bürokratie ein, um den Arbeitsalltag seiner Leute reibungsloser zu gestalten und damit Konflikte zu vermeiden.**



Denn Auseinandersetzungen sind an der Tagesordnung bei den MitarbeiterInnen im Jobcenter, die hier die Arbeitssuchenden der Stadt Halle (Saale) betreuen. „Unsere Leute müssen sich Beleidigungen und Beschimpfungen in allen Facetten anhören“, so Liste. Meist entsteht die Wut, weil Bearbeitungen zu lange dauern, die Erwartungen der Antragsteller nicht erfüllt werden können oder sie nicht verstehen, warum ihnen eine Leistung gekürzt wird. „Da geht es schnell lautstark zu: Türen werden geschmissen, Dinge geworfen, bis hin zu tätlichen Angriffen. Bei uns ist es normal, dass sich die MitarbeiterInnen bedroht fühlen.“

## STARKE PSYCHISCHE BELASTUNG UND HOHES ENGAGEMENT

Die Beschäftigten im Jobcenter Halle (Saale) – einer gemeinsamen Einrichtung der Kommune und der Agentur

für Arbeit – sind extrem sozial engagiert, weiß der Personalrat. „Sie wollen den Menschen helfen, aber sie befinden sich permanent in einer Zwischmühle“, fasst der 53-Jährige die Situation zusammen. „Aufgrund des hohen Arbeitspensums und der dünnen Personaldecke kommen sie nicht nach.“ Die Menge an Aufgaben sei einfach zu viel, meist gehen die Bearbeitungen nicht schnell genug voran. Woraufhin die Leistungsberechtigten oft aggressiv reagieren. „Mit besserer finanzieller und personeller Ausstattung könnten unsere Leute die Fälle schneller bearbeiten. So würden Konflikte gar nicht erst aufkommen.“ Dafür kämpft Liste, unter anderem in der bundesweiten Arbeitsgruppe der Jobcenter Personalräte, die mit Gesprächen auf die Bundespolitik einwirkt.

## WENIGER BÜROKRATIE FÜR SCHNELLERE BEARBEITUNG

Bis der lange Weg für mehr Personal geebnet ist, sieht Liste einen ersten Lösungsansatz in weniger Bürokratie. Viele Prozesse könnten beschleunigt werden: „Wenn man erst einmal tiefer gräbt, findet man einiges an Papierkram, was sich vereinfachen ließe“, so der Personalratsvorsitzende. „Unser Antrags- und Berichtswesen ist kompliziert. In manchen Fällen muss jeder aus einer Bedarfsgemeinschaft einzeln berechnet werden. Da würde es schon helfen, wenn man die gesamte Bedarfsgemeinschaft zusammenfasst und damit zwei oder drei Vorgänge spart.“ Das sei nur ein Beispiel von vielen. „Einige Prozesse sind unnötig. Das müssen wir dringend prüfen und vereinfachen.“

**»Da geht es schnell lautstark zu: Türen werden geschmissen, Dinge geworfen, bis hin zu tätlichen Angriffen. Bei uns ist es normal, dass sich die MitarbeiterInnen bedroht fühlen.«**

### **KONFLIKTE IM VORFELD VERMEIDEN**

Die Jobcenter versuchen, Konflikte für ihre Angestellten zu vermeiden. „Viele MitarbeiterInnen haben Schulungen erhalten, wie sie mit kritischen Situationen umgehen können.“ Zum Glück wird Gewalttätigkeit in vielen Fällen dadurch reguliert, dass die meisten Jobcenter mittlerweile einen Wachschutz haben. Das löst das Problem zumindest für den Moment. Beitragen zu mehr Sicherheit können laut Liste auch bauliche Veränderungen. „Man muss sich Gedanken über die Ausgestaltung der Arbeitsplätze machen. Wie können wir den Zugang zu den Mitarbeitern erschweren und so deren Sicherheit erhöhen? Hier müssen einheitliche Standards umgesetzt werden.“ Das ginge aber nur mit einer Finanzierung über die Träger, denn auch hierfür sind Mittel notwendig.

### **„WIR MÜSSEN UNSER PERSONAL HALTEN UND ENTWICKELN.“**

Diese Maßnahmen sind aber nur die Spitze des Eisbergs für Andreas Liste. Für ihn sitzt das Problem tiefer: Die Jobcenter brauchen dauerhaftes Personal. „Ich will mit meinem Personal über die nächsten Jahre rechnen können und nicht alle acht Monate neue Leute einarbeiten.“ Durch häufig wechselnde MitarbeiterInnen gehe nicht nur Wissen verloren, auch für die Leistungsberechtigten erzeuge ein neuer Sachbearbeiter oder eine neue Sachbearbeiterin Unruhe. Das Vertrauen muss neu aufgebaut werden. Liste kämpft mit der Arbeitsgruppe der Jobcenter Personalräte daher primär für die Entfristung aller befristeten Arbeitsverträge. „Wir müssen erfahrenes Personal halten und so ermöglichen, dass sie ihre Aufgaben dauerhaft und in einem angemessenen Rahmen erfüllen können. Nur so können wir endlich eine qualifizierte Personalentwicklung in Jobcenter-Regie einführen. Die ist dringend nötig.“

### **SOZIALBETRIEB OHNE EXPERTEN**

Um das Personal in seinem Jobcenter bestmöglich zu unterstützen, hat Andreas Liste einen weiteren Herzens-

wunsch: „Wir brauchen eine psychologische Betreuung der Leistungsempfänger durch Fachleute“, fordert der Hallenser. Einige Jobcenter beschäftigen bereits SozialarbeiterInnen, doch das ist noch längst kein Standard. „Ich sehe Jobcenter als Sozialbetriebe. Unsere MitarbeiterInnen kümmern sich um Schicksale. Und wir müssen uns verstärkt jenen widmen, die schwer vermittelbar sind.“ Um diesen Menschen eine Perspektive zu eröffnen und sie zu qualifizieren, wünscht sich Liste neue Wege: Fachexperten seien in der Lage, die Langzeitarbeitslosen psychologisch zu begleiten und ihnen schrittweise zu helfen, sich für den Arbeitsmarkt zu öffnen. Doch dafür brauche es laut Liste erneut den politischen Willen, diese Fachexperten zu finanzieren.

### **DAS PROBLEM AN DER WURZEL PACKEN**

Hier sieht der Personalratsvorsitzende auch ein gesellschaftliches Grundproblem. „Wir müssen aufhören, erst zu reagieren, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist.“ Liste fordert vernünftige Bezahlung, einen höheren Mindestlohn und eine flächendeckende Tarifbindung. „Was nützt es uns, den Langzeitarbeitslosen mit einem 1-Euro-Job in den Arbeitsmarkt zu bringen, wenn er dann trotzdem Leistungen beziehen muss, um seine Familie zu ernähren?“ Diese so genannten Aufstocker machen einen Großteil der Arbeit im Jobcenter aus. Schlechte Bezahlung dürfe nicht gesellschaftlich akzeptiert werden. „Was verdient ein Altenpfleger? Das spricht Bände über unsere Gesellschaft. Der Mensch steht nicht mehr im Mittelpunkt.“ Soziale Arbeit könne aber aus Listes Sicht nicht ausschließlich nach rein wirtschaftlichen Gesichtspunkten beurteilt werden. Jene, die ALG II beziehen und in den Arbeitsmarkt zurückgeführt werden müssen, und jene, die sie betreuen, haben dafür aber weder die erforderliche politische Lobby noch die nötige gesellschaftliche Anerkennung. ▀



**ANDREAS LISTE**  
VORSITZENDER DES  
PERSONALRATS,  
JOBCENTER HALLE (SAALE)

# »ICH BRAUCHTE HILFE, DOCH ICH WUSSTE NICHT WOHIN.«

**Anusch Huseynov**, Krankenschwester an einem großen  
Universitätsklinikum in den neuen Bundesländern

Schichtwechsel in der Uniklinik – ein ganz normaler Abend im Jahr 2014. Anusch Huseynov bespricht mit der Spätdienstschwester und einer Praktikantin im Aufenthaltsraum die Übergabe für ihre Station. Seit fast 20 Jahren sorgt die damals knapp 40-jährige Krankenschwester hier in der Herz-Thoraxchirurgie für das Wohl der Patienten. Ob Waschen, Betten machen, Verbandswechsel oder Verabreichen von Medikamenten ... es gibt immer etwas zu tun. Huseynov ist Krankenschwester mit Leib und Seele. Den PatientInnen soll es gutgehen auf „ihrer“ Station. Spät- oder Nachtdienste stören die resolute Frau nicht. Bis dieser verhängnisvolle Abend alles für sie verändert.

Während der Schichtübergabe kommt ein Patient in den Aufenthaltsraum. Der Mann sagt etwas Seltsames: „Sie hatten wohl nicht gedacht, mich heute noch mal wiederzusehen.“ Huseynov wundert sich, doch Zeit zum Nachdenken bleibt ihr nicht. „Plötzlich sah ich an seiner Seite etwas Silbernes aufblitzen.“ Sie handelt instinktiv. Reißt ihre Kollegin vom Stuhl, stellt sich schützend vor sie. Der Mann geht auf sie los – wie sich später herausstellt, mit einer Schere. Er ist so fokussiert auf Anusch Huseynov, dass ihre Kolleginnen aus dem Raum fliehen können. Doch das weiß die Krankenschwester nicht mehr. „Ich hatte einen Blackout, habe nichts wahrgenommen. Ich dachte nur: Er ist ganz nah. Ich kann ihn atmen hören.“ Irgendwann kommt sie zu sich, blickt sich um. Und ist allein mit dem Mann im Zimmer. Er stürzt sich wieder auf sie. „Ich war noch nicht tot“, berichtet sie tonlos. Der Tumult mobilisiert zum Glück Helfer. Ein anderer Patient stürmt ins Zimmer, stellt sich schützend zwischen den Angreifer und die Schwester. Der Täter lässt von ihr ab.



## ERST PANIK, DANN BEGREIFEN

Huseynov steht unter Schock. „Ich habe nichts gefühlt. Ich wusste nicht, was mir passiert ist.“ Sie läuft aus dem Zimmer, will Hilfe holen, sucht ihre Kolleginnen. Andere Mitarbeiter eilen zu Hilfe. Der Angreifer kann überwältigt werden. Die Krankenschwester irrt über die Station, bis ein Kollege sie aufhält: „Setz dich, du blutest.“ Da erst realisiert sie, dass sie verletzt ist. Vier Stichverletzungen und einen tiefen Riss quer über den Bauch trägt sie davon. „Er hat versucht, mich aufzuschlitzen.“ Während ihre Wunden versorgt werden, passiert Unfassbares: Der Angreifer legt sich freiwillig in sein Bett und behauptet, nichts getan zu haben. Bis die Polizei am Tatort auftaucht, ist alles wieder ruhig. Im Nachhinein erklärt der Mann, er habe alles geplant. Zwei Tage wird er in der Psychiatrie behandelt, dann entlassen. Anklage wurde nie erhoben.

## „ALLES BRACH ZUSAMMEN.“

Für Anusch Huseynov ist das nur ein Rückschlag von vielen. Ihr Leben verändert sich nach dem Angriff drastisch, Stück für Stück fällt alles auseinander. „Ich brach zusammen,

**»Personal- und Betriebsräte, aber auch die direkte Führungsebene haben eine ganz klare Verantwortung und müssen aktiv auf die Kollegen zugehen. Wir dürfen die Opfer nicht alleinlassen.«**

hatte nackte Angst, rauszugehen“, beschreibt sie das Gefühl. Zwei Wochen ist sie krankgeschrieben. „Doch ich wollte zurück zur Arbeit. Aber sobald es dunkel wurde, kam die Panik.“ Spät- und Nachtschichten schafft sie so nicht, wird wieder krankgeschrieben. Huseynov beginnt eine stationäre Traumatherapie. Ihre direkten Kollegen oder Vorgesetzten besuchen sie nicht im Krankenhaus. Sie muss sich verteidigen: Wann sie denn wieder zur Arbeit käme, sie wäre doch jetzt lange genug zu Hause gewesen.

Es kommt noch schlimmer: Die Unfallkasse erkennt den Betriebsunfall nicht an. Ein Gutachter wird auf Anusch Huseynov angesetzt. „Der kam zu dem Schluss, die Traumatherapie wäre schon zu viel, die bräuchte ich nicht.“ Kranken- und Unfallkasse beginnen über die Kosten zu streiten. Huseynov muss zwei Monate ohne Gehalt auskommen. „Ich lieh mir Geld von Freunden, fühlte mich verloren.“ Sie weiß nicht, an wen sie sich wenden soll. „Ich hätte eine Anlaufstelle gebraucht, die sich mit derartigen Fällen auskennt, die die Opfer auffängt. Und die insbesondere schnell psychologische Hilfe vermitteln kann.“

### **LANGER WEG ZUR HILFE**

Währenddessen erkennt die Führungsebene der Uniklinik: Sie muss handeln, damit sich der dramatische Angriff nicht wiederholen kann. Personalrat und Klinikvorstand gründen einen Präventionsrat, ein Wachdienst in der Zentralen Notaufnahme wird eingerichtet. Zusätzlich bildet die Klinik zwei Deeskalationstrainer aus, die die Teams der Zentralen Notaufnahme und der Akutpsychiatrie schulen. Hier lauern die größten Risiken für Aggression und Übergriffe.

Doch diese Bemühungen gehen vorerst an Anusch Huseynov vorbei. Auf persönlicher Ebene erfährt sie kaum Hilfe. Huseynov will wieder arbeiten, doch sie braucht einen Job ohne Abend- oder Nachtschichten. Aber das scheint unmöglich, die Klinik hat keine geeigneten Stellen frei. Sie fühlt sich allein gelassen. Die Krankenschwester braucht

lange, um sich zu überwinden und um Hilfe zu bitten. Viel zu spät wird der Personalrat der Klinik so auf das Problem aufmerksam. Durch sein Drängen gelingt es schließlich rund eineinhalb Jahre nach dem Vorfall, Huseynov eine neue Stelle ohne Schichtarbeit zu verschaffen. Seit einiger Zeit arbeitet sie nun tagsüber in der Gastroenterologischen Ambulanz, der Magen-Darm-Abteilung.

### **„WIR MÜSSEN AKTIV AUF DIE BETROFFENEN ZUGEHEN.“**

Personalratsvorsitzender Markus Schulze hat seine Lehren daraus gezogen: „Personal- und Betriebsräte, aber auch die direkte Führungsebene haben eine ganz klare Verantwortung und müssen aktiv auf die Kollegen zugehen. Wir dürfen die Opfer nicht alleinlassen, auch wenn gerade keine Lösung in Sicht ist.“ Seit dem Übergriff kämpft er für ein Interventionsteam: eine Anlaufstelle, wie sie Huseynov gebraucht hätte. „Wir müssen besser vorbereitet sein und endlich effektiv mit den Kranken- und Unfallkassen kooperieren, um mit solchen Vorfällen umgehen und dauerhafte psychologische Betreuung vermitteln zu können“, fordert der Personalrat. Doch sein Wunsch scheitert bis heute an Bürokratie und Abrechnungsproblemen.

Anusch Huseynov kann nur hoffen, dass die Bemühungen irgendwann Wirkung zeigen, auch wenn es ihr nichts mehr nützt. Sie selbst versucht täglich aufs Neue und mithilfe der Therapie, ihr Trauma zu bewältigen. Menschenmengen verkraftet die Krankenschwester kaum. Geschlossene Räume und fremde Männer verstärken ihre Panik. Elternversammlungen an der Schule ihres Sohnes kann Huseynov nur wahrnehmen, wenn sie jeden Vater persönlich kennt. Kino und Theater sind seit 2014 für die einst so aufgeschlossene Frau tabu. Trotz allem hat sie ihre Berufswahl nie bereut. Der Job als Krankenschwester erfüllt sie und bietet das, was Anusch Huseynov sich am meisten von ihrer Arbeit wünscht: Anderen helfen zu können. ▀



**ANUSCH HUSEYNOV**  
KRANKENSCHWESTER  
AN EINEM GROSSEN  
UNIVERSITÄTSKLINIKUM  
IN DEN NEUEN BUNDES-  
LÄNDERN

# LEITLINIEN ZUR GEWALT-PRÄVENTION, ZUM UMGANG MIT GEWALT UND ZUR NACHSORGE

Die folgenden Leitlinien zum Schutz vor und zum Verhalten bei Konfliktsituationen sowie der entsprechenden Nachsorge sind als Tipps für die Praxis zu verstehen.

Die Leitlinien basieren auf den wesentlichen Ratgebern von Polizei, Unfallkassen sowie Gewerkschaften zum Thema (siehe Leitfäden und Handlungshilfen zum Thema Prävention gegen Gewalt?). Sie strukturieren sich in drei zentrale Handlungsfelder und geben konkrete Hinweise zu:

1. Prävention
2. Akuter Gewalt
3. Nachsorge

Bei der Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt sollten diese drei Handlungsfelder ganzheitlich behandelt werden, denn nur wenn Maßnahmen ineinandergreifen, werden sie erfolgreich sein.

## 1. PRÄVENTION

### RAHMENBEDINGUNGEN SCHAFFEN – ARBEITGEBER UND DIENSTHERREN IN DER PFLICHT

Es gibt für Arbeitgeber und Dienstherren zahlreiche Möglichkeiten, präventiv tätig zu werden. Die Bereitschaft, sich mit dem Thema zu befassen, ist hierfür die Voraussetzung. Vorgesetzte sind in der Pflicht, Grundlagen zu schaffen und gegebenenfalls strukturelle Anpassungen vorzunehmen:

### GRUNDLAGEN SCHAFFEN

- › Erarbeiten Sie Präventions- und Betreuungskonzepte gemeinsam mit ExpertInnen.
- › Legen Sie interne Vorgehensweisen und Verantwortlichkeiten fest, definieren Sie Aufsichts- und Steuerungsgremien.
- › Implementieren Sie ein Hilfesystem und Notabläufe für den Notfall.
- › Sensibilisieren und schulen Sie regelmäßig Vorgesetzte auf Basis des Präventions- und Betreuungskonzeptes.
- › Schulen Sie regelmäßig Beschäftigte in Konfliktlösung und Deeskalationsstrategien.
- › Führen Sie regelmäßig Gefährdungsbeurteilungen zum Arbeitsschutz und zur Beschreibung von psychischen Belastungen durch.

- › Stellen Sie psychologische Ersthilfe sicher.
- › Erfassen Sie verpflichtend und systematisch alle Vorkommnisse.
- › Bilden Sie Ersthelfer aus.
- › Zeigen Sie, dass Gewalt nicht toleriert wird und hängen Sie eine entsprechende Erklärung gegen Gewalt an geeigneten Stellen aus.

### **STRUKTURELLE VORGABEN FÜR ÖFFENTLICHE GEBÄUDE/EINRICHTUNGEN**

- › Definieren Sie Öffnungszeiten und halten Sie diese ein.
- › Sprechen Sie ein generelles Hundeverbot aus.
- › Stellen Sie ein Zutrittsverbot bei Alkoholisierung sicher (besondere Ausnahme: Klinikum).
- › Engagieren Sie Sicherheitskräfte/Objektschutz in besonderen Bereichen.
- › Regeln Sie den Zutritt oder die räumliche Trennung von KundInnen/Besuchern.
- › Installieren Sie zum Schutz der Beschäftigten – nicht zur Überwachung – Überwachungs- oder Notrufeinrichtungen.
- › Stellen Sie Diensthandys oder Notknöpfe im Außendienst bereit.

### **PRÄVENTIVE BAULICHE MASSNAHMEN UND AUSSTATTUNG**

- › Achten Sie auf die offene und freundliche Gestaltung von Wartezonen in öffentlichen Gebäuden.
- › Stellen Sie Fluchtmöglichkeiten (z. B. Fluchttüren) sicher.
- › Prüfen Sie Sicherheitseinrichtungen (z. B. Trennglasscheiben, Eingangskontrollen, Kameraüberwachung, Türsummer, Notrufknopf).
- › Gewährleisten Sie gute Übersichtlichkeit und Beleuchtung von Zugängen und Parkplätzen.
- › Platzieren Sie Beschäftigte in Ruf- und Sichtweite durch geeignete Räume (z. B. Doppelbüros, Großraumbüros).
- › Stellen Sie die Verfügbarkeit des Erste-Hilfe-Kastens sicher.

## **2. AKUTE GEWALT**

### **EINEN KÜHLEN KOPF BEWAHREN – MASSNAHMEN BEI AKUTEN ÜBERGRIFFEN**

Grundsätzlich gilt: Egal ob als PolizistIn, KundenberaterIn oder PflegerIn: Als Beschäftigte mit viel Kontakt zu Mitmenschen ist die Wahrscheinlichkeit hoch, auf Personen zu treffen, die ihr Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Hierbei kann es zu Beleidigungen, Nötigungen, Sachbeschädigungen, Körperverletzungen oder anderen Straftaten kommen. Um den persönlichen Schutz sicherzustellen, sich selbst nicht in Gefahr zu bringen oder aus schwierigen Situationen zu befreien und Unterstützung zu holen, sollte man bestimmte Verhaltensregeln kennen. Dazu gehört, sich mit den strukturellen Rahmenbedingungen wie den Sicherheitskonzepten, Notfallplänen und Alarmsystemen der Arbeits- und Dienststelle vertraut zu machen:

### **SELBSTVERANTWORTLICHE MASSNAHMEN, UM ÜBERGRIFFEN VORZUBEUGEN**

- › Nehmen Sie an regelmäßigen Schulungen und Trainings zur Sensibilisierung und zum Umgang von Situationen mit Gewalt teil oder fordern Sie diese aktiv ein (z. B. Schulungen zu interkultureller Kompetenz, Deeskalationstraining).
- › Wahren Sie stets einen kundenorientierten sowie hilfsbereiten Umgang mit BürgerInnen.
- › Entfernen Sie gefährliche Gegenstände, die als Waffen oder Wurfgeschosse benutzt werden können (z. B. Scheren, Tassen).
- › Führen Sie Gespräche, Außendienste und Hausbesuche möglichst nur zu zweit durch.
- › Informieren Sie KollegInnen vor schwierigen Kundengesprächen oder vor Außenterminen.
- › Bereiten Sie sich auf mögliche Gefahrensituationen vor. Spielen Sie Situationen allein und im Gespräch mit KollegInnen durch.
- › Tragen Sie bei konfliktbeladenen Kundenkontakten adäquate Kleidung (z. B. keinen Schal oder Ketten um den Hals bzw. Schmuck an verletzbaren Stellen).
- › Verteidigung ist gut, Flucht ist besser. Achten Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf Rückzugsmöglichkeiten, z. B. einen möglichst kurzen und freien Weg zur Tür. ►

## **SELBSTVERANTWORTLICHE MASSNAHMEN IN KONKRETEN GEFAHRENSITUATIONEN**

- › Egal was passiert, bleiben Sie ruhig! Vermeiden Sie Panik und Hektik. Treten Sie gegenüber aggressiven Menschen ruhig, sicher und selbstbewusst auf.
- › Verlassen Sie bei akuter Gefährdung sofort den Raum, bringen Sie sich in Sicherheit und rufen Sie bei Bedarf unverzüglich die Polizei.
- › Lassen Sie sich im Notfall niemals auf ein Gerangel oder auf einen Kampf ein, auch nicht bei vermeintlicher körperlicher Überlegenheit! Vermeiden Sie Körperkontakt!
- › Kommunizieren Sie mit Ihrem Gegenüber! Stellen Sie Blickkontakt her und halten Sie die Kommunikation aufrecht. Reden Sie ruhig, laut und deutlich. Bleiben Sie sachlich und sprechen Sie die Person mit „Sie“ an. Sprechen Sie unangebrachtes Verhalten an.
- › Holen Sie sich kollegiale Unterstützung! Können Sie einen Konflikt nicht beilegen, rufen Sie KollegInnen, um Öffentlichkeit zu erzeugen.
- › Vermeiden Sie Körperkontakt und bringen Sie mindestens zwei Meter Sicherheitsabstand zwischen sich und den Angreifer.
- › Holen Sie Hilfe! Lösen Sie Alarm aus. Informieren Sie ggf. den Sicherheitsdienst und wählen Sie den Polizeinotruf 110.

## **3. NACHSORGE**

### **NACHSORGE – WIE MIT DEM GESCHEHENEN UMGEHEN?**

Nach Beschimpfungen, Drohungen oder gar körperlichen Übergriffen werden nicht nur die physischen, sondern auch die psychischen Folgen unterschätzt, die aus solchen Ereignissen resultieren können. Eine sofortige medizinische und psychologische Ersthilfe sowie anschließende Therapie- und Beratungsangebote sollten genutzt werden:

### **WICHTIGE HANDLUNGEN NACH ÜBERGRIFFEN**

- › Dokumentieren Sie den Vorfall und stellen Sie eine Unfallanzeige.
- › Informieren Sie Ihre Behörden- bzw. Geschäftsleitung. Werten Sie den Vorgang gemeinsam mit Ihren Vorgesetzten aus.
- › Erstellen Sie bei Straftaten Anzeige.
- › Erteilen oder erwirken Sie gegebenenfalls ein Hausverbot.
- › Fordern Sie Unterstützung durch professionelle Beratungsstellen an (z. B. Berufsgenossenschaften, Unfallkassen, Trauma-Ambulanzen, Polizei, Opferhilfevereine wie z. B. der Weiße Ring e. V. etc.).
- › Nehmen Sie Therapiemöglichkeiten in Anspruch.
- › Prüfen Sie rechtliche Schritte (z. B. Schadensersatz etc.). ▀

## Leitfäden und Handlungshilfen zum Thema Prävention gegen Gewalt

- › **Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege – BGW (2016):** Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen, Hamburg
- › **DGUV Information 205-027** „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“, 2017
- › **DGUV Information 206-017** „Gut vorbereitet für den Ernstfall! – Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“
- › **Mikkeleitis, R. (2016):** Ergebnisdarstellung einer anonymen Umfrage unter den Mitarbeitern/innen der Berliner Ordnungsämter von März/April 2016 zu Gewalterfahrungen im Außendienst, Berlin [www.sicherheitsseminar.de](http://www.sicherheitsseminar.de)
- › **Nolting, H.-P. (2005):** Lernfall Aggression. Wie sie entsteht – wie sie zu vermindern ist, Reinbek
- › **Päbler, K., Spiegelberg, M., Laskus, S., Hetmeier, J., Pangert, C. (2012):** BGI/GUV-I5165 – Alles für den Kunden? – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt, Berlin: DGUV (Hrsg.).
- › **Rösch, S., Linsenmayr, R. (2012):** Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten – Strategien für mehr Sicherheit und Souveränität. Köln: BALANCE buch + medien Verlag GmbH & Co KG.
- › **Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (Hrsg.) (2017):** Gewalt am Arbeitsplatz. Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen. Verhaltenstipps für Beschäftigte, Stuttgart
- › **Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (Hrsg.) (2017):** Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr. Beschäftigte vor Übergriffen schützen. Eine Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer sowie Personalverantwortliche, Stuttgart
- › **Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.) (2014):** Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Das „Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr, Düsseldorf
- › **Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di (Hrsg.) (2016):** „Gewalt gegen Einsatzkräfte“, Feuerwehr Report 32, Berlin

NACHGEFRAGT

# 4 FRAGEN

**AN RONALD MIKKELEITIS,  
BEZIRKSAMT BERLIN MITTE**

**H**err Mikkeleitis, Sie sind seit über 35 Jahren Beschäftigter im öffentlichen Dienst sowohl im Innen- als auch im Außendienst. Wie brisant ist das Thema Gewalt gegen Beschäftigte aus Ihrer Sicht?

Gewalt gegen MitarbeiterInnen des öffentlichen Dienstes und des privatisierten Dienstleistungssektors ist leider nicht neu, aber die Bedingungen haben sich enorm verändert in den letzten 30 bis 40 Jahren. Heute wird immer schneller und aus immer belangloseren Gründen ein Angriff durchgeführt, der auch schwere Verletzungen oder sogar den Tod von KollegInnen mindestens fahrlässig akzeptiert. Es gibt keine schützende Distanz mehr zwischen MitarbeiterInnen im Dienst und den BürgerInnen. Viele BürgerInnen handeln ohne jeden Respekt gegenüber den VerwaltungsmitarbeiterInnen.

**Muss man gegensteuern? Wo sollte man aus Ihrer Sicht ansetzen?**

Ja, unbedingt. Die Gründe haben sicherlich etwas mit gesamtgesellschaftlichen Entwicklungen zu tun, aber auch mit unserer Selbstdarstellung. Bei beiden Aspekten müssen wir ansetzen. Beim Thema Gesellschaft ist vor allem die Politik gefordert. Beim Thema Selbstdarstellung muss sich jeder selbstkritisch hinterfragen: Verhalten wir



## Zur Person

Ronald Mikkeleitis, Jahrgang 1962, ist Leiter des Außendienstes des Bezirksamtes Mitte von Berlin. Ursprünglich wurde er zum Polizeivollzugsbeamten ausgebildet und arbeitete 10 Jahre in diesem Beruf, bevor er Verwaltungswissenschaften studierte. Seit 2016 ist er nebenberuflich Dozent an der VAK Berlin, Kurs „Gefahrenfrüherkennung über Mimik und Gestik“, tritt zum Thema Gewalt als Referent bei verschiedenen Kongressen auf und schreibt Fachartikel u. a. für den Behördenspiegel, die Gewerkschaft der Polizei, Ausbildungsblätter der Polizei.

uns als MitarbeiterInnen so, dass wir Respekt für unsere Dienstausbildung erwarten können? Hier können wir durch unser Auftreten sehr viel für unsere eigene Sicherheit tun, ohne unser Gegenüber zu belasten und/oder distanziert und arrogant zu wirken und zu handeln.

**Sie selber bieten Seminare zum Thema Prävention und Gefahrenfrüherkennung an. Reichen die offiziellen Angebote nicht aus?**

Mir ist irgendwann aufgefallen, dass meine MitarbeiterInnen bestimmte Kurse nicht mehr besuchen

## »Zum Teil werden für sehr viel Geld „Fachleute“ von außen geholt, die aber bei manchen Themen aufgrund fehlender Praxis kaum Gehör finden bei den MitarbeiterInnen.«

wollten, einfach weil diese zu wenig praxisbezogen waren. Diese Lücke wollte ich zunächst ausschließlich für meine MitarbeiterInnen füllen, da ich über viele praktische Erfahrungen (viele Jahre selbst im Außendienst) und dazugekommene theoretische Kenntnisse verfüge. Dadurch wird und wirkt Wissensvermittlung authentischer. Ich werbe deshalb bei dienstälteren KollegInnen sehr dafür, im Dienst angesammeltes und wertvolles Wissen auch dienstjüngeren KollegInnen zu vermitteln. Gerade bei diesem Erfahrungswissen verfügt der öffentliche Dienst über ein unbezahlbares Potenzial; es muss nur endlich genutzt werden! Zum Teil werden für

sehr viel Geld „Fachleute“ von außen geholt, die aber bei manchen Themen aufgrund fehlender Praxis kaum Gehör finden bei den MitarbeiterInnen. Es wäre auch hier sinnvoll, sich wieder einmal auf eigene vorhandene Stärken – hier gut ausgebildetes Personal, das zur Fortbildung von KollegInnen motiviert werden sollte – zu besinnen.

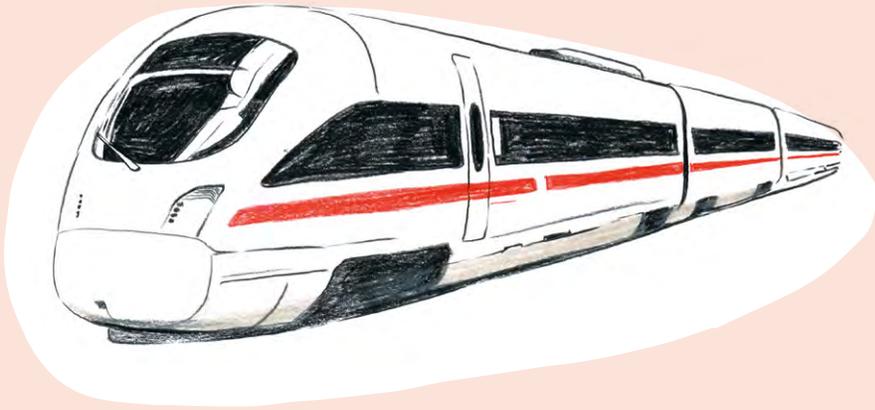
**Mit Blick auf die Prävention von Übergriffen: Was sollten alle Beschäftigte, unabhängig vom Dienstherrn oder Arbeitgeber beachten? Haben Sie Tipps oder Hinweise?**

Es gibt viele Möglichkeiten, die wir einsetzen können zu unserem Schutz. Beachten Sie deeskalierende Regeln zum Beispiel beim Sprechen: Also führen Sie das Gespräch als Dialog, unterbrechen Sie den oder die GesprächspartnerIn nicht und werten Sie diese nicht ab. Setzen Sie Ihre Körpersprache entsprechend positiv ein durch gemäßigtes Lächeln, durch körperliches Zuneigen oder durch leichtes seitliches Neigen des Kopfes. Unterlassen Sie dagegen während des Gespräches Kopfschütteln oder Zurückwerfen des Kopfes, denn damit deuten Sie Verachtung und Überheblichkeit an.

Wenn Sie UniformträgerIn sind, tragen Sie diese stets in angemessener Art. Eine unordentlich getragene Uniform kann schnell zum Verlust der dringend erforderlichen und Schutz gewährenden Autorität beitragen. Auch in ziviler Kleidung sollten Sie immer die Mindeststandards einhalten, wenn sie nicht Respekt verlieren wollen.

Lernen Sie andererseits, die Körpersprache Ihres Gegenübers zu „lesen“, damit Sie Gefahren im Bürgerkontakt über Wertung von Mimik und Gestik schnell erkennen können. Dies ist ein klarer Überlebensvorteil. Wenn Ihr Gesprächspartner plötzlich die Hände zu Fäusten ballt, Sie unentwegt anstarrt oder trotz gegenteiliger Aufforderung Ihre Individualdistanz unterschreitet, wird es Zeit, etwas zur Eigensicherung zu tun. ■

# »SICHERHEIT GIBT ES NUR AUF BESTELLUNG!«



**Dennis Bitzer**  
Zugchef bei der  
DB Fernverkehr AG  
in Nürnberg

„Einen wunderschönen guten Morgen, Ihre Fahrausweise bitte!“  
Wenn Dennis Bitzer täglich durch seinen ICE streift, ein Lächeln im Gesicht, mit klarer Stimme und wachem Blick, ob irgendwo ein Gepäckstück im Weg steht oder jemand Unterstützung benötigt ... da kann man eigentlich nur zurücklächeln und schon mal die Fahrkarte zücken. Der 31-jährige Zugchef strahlt eine freundliche Gelassenheit aus, die ansteckt. Eigentlich. Denn immer öfter schlägt ihm Ignoranz, angespannte Stimmung oder gar Aggression entgegen. „Höflichkeit ist zur Ausnahme geworden“, konstatiert der Wahl-Nürnberger. „Die Leute sind immer gestresster, das Aggressionspotenzial steigt merklich. Mehr und mehr Menschen suchen förmlich die Auseinandersetzung.“

## »Neben dem wachsenden Stress hat der Respekt vor einer Uniform deutlich abgenommen. Heute ignorieren einen die Leute oder diskutieren, statt sich zu entschuldigen.«

Als er vor 13 Jahren in seiner Heimat Berlin mit einem Praktikum und der Ausbildung bei der Bahn begann, war die Stimmung noch anders. Seit 2013 ist sein Lebensmittelpunkt nun Nürnberg, hier qualifizierte er sich zum Zugchef weiter. Während seiner Jahre auf den Gleisen bemerkt Bitzer viele Veränderungen: „Neben dem wachsenden Stress hat der Respekt vor einer Uniform deutlich abgenommen. Heute ignorieren einen die Leute oder diskutieren, statt sich zu entschuldigen.“ Wenn etwa Gepäck im Weg steht und der Schaffner eingreift, merke man deutlich, dass der Respekt vor Regeln und Autorität fehle. „Die Leute weigern sich nicht nur Regeln einzuhalten, immer häufiger üben die KundInnen auch Druck auf uns aus, drohen mit Beschwerden und Reklamationen.“ Fast täglich sehen sich der Zugchef und sein Team mit Aggression, Drohungen und auch Gewalt konfrontiert.

### MÜDE, GENERVT, AGGRESSIV – DIE TÄGLICHE ROUTINE

Als Zugchef hat Dennis Bitzer die Verantwortung für die gesamten Abläufe im Zug. Das beginnt bei der Durchführung von Bremsproben, geht über das Reagieren auf Signale, das Management von möglichen Störungen oder Anschlusszügen und endet bei der Gästebetreuung, den Durchsagen oder auch Bestellungen für das Restaurant. Die Schichten sind lang, gehen oft über zehn Stunden hinaus. Dabei haben sich die Arbeitsintensität und der Anspruch in den letzten Jahren deutlich verändert: „Der Job ist stressiger geworden“, resümiert Bitzer. „Die Arbeitsverdichtung hat wahnsinnig zugenommen. Die Pausenzeiten bei einem Zugwechsel werden immer kürzer.“

Den steigenden Stress, den die Bahnangestellten selbst in ihrem Arbeitsalltag spüren, nehmen sie auch an den Fahrgästen wahr. „Die Leute sind heute viel genervter als früher“, beschreibt der Zugchef seine Beobachtungen. „Gerade bei Pendlern spürt man eine wahnsinnige Unlust; sie sind müde oder gestresst.“ Das kann Bitzer durchaus verstehen, jedoch ist es für ihn und sein Team oft schwer, wenn die angespannte Stimmung jegliche Höflichkeit erstickt. Früher hätte man aus Rücksichtnahme das Gepäckstück nicht in den Weg gestellt. Heute hat laut Bitzer die Egogesellschaft den Gemeinschaftssinn verdrängt: Jeder glaubt sich im Recht, beansprucht die größtmögliche persönliche Entfaltung. Nur leider oft zu Lasten anderer. „Die Verantwortung für andere rückt mehr und mehr in den Hintergrund.“

### KEIN PAUSCHALREZEPT GEGEN AGGRESSION

Bitzer darf als Zugchef im Bedarfsfall das Hausrecht anwenden. Oft geht es dabei gar nicht um so klare Fakten wie gültige Fahrkarten, sondern eher um gereizte Stimmung und Grauzonen wie gegenseitige Rücksichtnahme. Da greifen keine Regeln, nur gesunder Menschenverstand. „Wenn die Leute genervt oder gar aggressiv reagieren, ist das ärgerlich, aber noch kein Grund, jemandem die Fahrt zu verweigern. Aber solche Situationen können sich schnell hochschaukeln.“ Das hat Bitzers langjähriger Teampartner selbst erleben müssen: Bei einer Fahrscheinkontrolle sieht sich sein Zugschaffner plötzlich einem aggressiven Fahrgast ohne gültigen Fahrausweis gegenüber. Nichtsdestotrotz beschimpft dieser den Schaffner, droht Schläge an, wird ausfällig. Der Zugbegleiter bricht die Kontrolle ab. Bitzer stoppt den Zug am nächsten Bahnhof und wartet dort auf die verständigte Landespolizei. „Natürlich hatten wir Verspätung, bis alles erledigt war und die KollegInnen der Polizei den Mann abgeführt hatten.“

Er handelt aus dem Bauch raus. „Es gibt kein Pauschalrezept, man muss in jeder Situation entscheiden, was das Beste ist. Für den eigenen Schutz und für den Schutz der Gäste.“ Bitzer ist für die Fahrgäste in seinem Zug verantwortlich, er hat eine Fürsorgepflicht. Entsprechend muss er Entscheidungen zum Wohle aller treffen und kann nicht nur sich selbst schützen. Für solche Fälle plant die Bahn Deeskalationstrainings. „Aber diese werden bislang nur sehr vereinzelt angeboten.“ ▶

## **AGGRESSION DARF NICHT BELOHNT WERDEN**

Der Zugchef sieht sich dabei in der Zwickmühle. Eigenschutz sollte an erster Stelle stehen, genauso wie es sein Teampartner getan hat. „Aber ich ertrage es andererseits auch nicht, dass Aggression immer häufiger belohnt wird, indem man sich zurückzieht und diese Leute einfach gewähren lässt. Damit lassen wir Unrecht ungestraft!“ Doch die Angst vieler Menschen, selber angegriffen oder verletzt zu werden, sei zu groß.

Nicht ohne Grund, wie Bitzer und seine KollegInnen selbst erlebt haben: Auf dem Weg nach Aschaffenburg griff ein betrunkenen Fahrgast einen anderen mit dem Messer an. Wie sich später herausstellte, bestand keine Verbindung zwischen Opfer und Täter. „Der hat wahllos zugestochen, das war für uns das traumatischste“, erzählt der Zugchef. „Es hätte jeden erwischen können.“ Glück für das Team: Im Zug waren Polizisten, die den Täter überwältigen konnten. Am nächsten Bahnhof wurde der Aggressor abgeführt und das Opfer verarztet. „Wenn die Polizei nicht im Zug gewesen wäre“, meint der Zugchef nachdenklich, „wer weiß ...!“ Doch oft weiß sein Team gar nicht, ob Polizisten an Bord sind. „Es würde uns schon helfen, wenn sich die KollegInnen bei uns melden würden. Dann wüssten wir, dass im Notfall Hilfe in der Nähe ist.“

**»Die spontane Umverteilung des Personals in kritischen Situationen muss möglich sein. Wir brauchen neue Prozesse für die Abwicklung zwischen den Gesellschaften im Nachgang. An einigen Bahnhöfen müssten wir Personal aufstocken, um die Sicherheit präventiv vorzuhalten, damit die KollegInnen ad hoc in den Zug steigen können.«**

## **BÜROKRATIE VERHINDERT SCHNELLES REAGIEREN**

Das größte Potenzial für mehr Schutz und Sicherheit sieht Bitzer aber in einem flexibleren Einsatz der Sicherheitskräfte. Denn mit der „DB Sicherheit“ stehen dem Bahn-Konzern deutschlandweit rund 4.000 ausgebildete Sicherheitskräfte zur Verfügung. Die KollegInnen patrouillieren auf Bahnhöfen und in Zügen und erhöhen damit allein durch ihre Präsenz das Sicherheitsempfinden. Das Problem dabei: Die DB Sicherheit GmbH ist eine andere Firma als die DB Fernverkehr AG, für die Bitzers Züge fahren. Das heißt, die KollegInnen müssen bestellt, eingeplant und bezahlt werden. „Das funktioniert aber nicht in Ad-hoc-Situationen“, so der Zugchef. Etwa wenn eine Gruppe aufgebrachtener Fußballfans oder eine betrunkene Karnevalsgesellschaft zusteigt, die Stimmung im Zug gereizt ist und zu kippen droht. „Da möchte ich umgehend für den nächsten Bahnhof eine Streife der Sicherheit anfordern können, die spontan eine bis zwei Stationen mitfährt, um Präsenz zu zeigen und so die Situation zu beruhigen.“ Doch dafür gibt es leider keine Regelung. Die Zuggesellschaft muss bei der DB Sicherheit Personal einkaufen – für einen bestimmten Zeitraum auf einem bestimmten Zug. Spontan funktioniert das nicht. Die KollegInnen sind nicht am gewünschten Bahnhof vor Ort, die Frage der Kostenübernahme steht sofort im Raum. Wenn fünf Sicherheitskräfte für den Hauptbahnhof Nürnberg gebucht sind, dürfen diese nicht einfach in einen Zug steigen, selbst wenn dort eine Situation zu eskalieren droht. Denn im Zug wären sie für einen anderen Auftraggeber im Einsatz.

### **„WIR BRAUCHEN AD-HOC-SICHERHEIT!“**

„Sicherheit darf es nicht ausschließlich auf Bestellung geben, denn Gefahrensituationen kann man nicht im Vorfeld planen“, warnt der Zugchef. Es scheitere an der Bürokratie. Der Apparat sei zu unflexibel. Denn auch die Bundespolizei komme nur, wenn Bitzer echte Verstöße vorweisen kann. Gereizte Stimmung im Abteil oder ein mulmiges Gefühl des Bahnpersonals reichen als Fakten nicht aus. Genau diese Lücke würden die Sicherheitskräfte schließen. Durch ihre Präsenz können sie kritische Situationen beruhigen. Dafür wünscht sich Dennis Bitzer dringend Regelungen, eine Flexibilisierung der Prozesse. „Die spontane Umverteilung des Personals in kritischen Situationen muss möglich sein. Wir brauchen neue Prozesse für die Abwicklung zwischen den Gesellschaften im Nachgang. An einigen Bahnhöfen müssten wir Personal aufstocken, um die Sicherheit präventiv vorzuhalten, damit die KollegInnen ad hoc in den Zug steigen können.“

Es brauche insgesamt mehr Mitarbeiter, die für alle Unternehmen einsetzbar sind. Ohne sich im Notfall erst über Kostenstellen streiten zu müssen. Mehr Flexibilität erfordert auch mehr Mittel, das ist Bitzer klar. „Sicherheit kostet Geld. Und Sicherheit ist immer dringlich. Da darf nicht lang diskutiert werden, wer fordert Hilfe an und wer wird bezahlen.“ Für Bitzer steht fest: Sicherheit darf kein bestelltes Gut sein. ■



**DENNIS BITZER**  
ZUGCHEF BEI DER  
DB FERNVERKEHR AG  
IN NÜRNBERG

## **»Die Zunahme der Gewalt gegen unsere Kolleginnen und Kollegen ist ein Beleg für die Verrohung unserer Gesellschaft.**



**KLAUS-DIETER HOMMEL**  
STELLVERTRETENDER VORSITZENDER  
DER EISENBAHN- UND VERKEHRS-  
GEWERKSCHAFT (EVG)

Dieses Problem kann letztendlich nur gesamtgesellschaftlich gelöst werden. Hierzu muss die Politik ihren Beitrag leisten, aber auch die Bürgerinnen und Bürger. Aber ich sage auch ganz klar: Als allererstes sehen wir hier die Arbeitgeber in der Pflicht. Vor allem sie sind für die Sicherheit ihrer Beschäftigten verantwortlich.«

# »WIR MÜSSEN DIE EMOTIONEN DER KINDER ERNST NEHMEN.«

Daniel Kling\*, Lehrer an einer Mittelschule in Brandenburg



Gewalt an der Schule? Das kennt Daniel Kling\*, Lehrer für Sport, Geschichte und Politik, eigentlich nicht. Seit einigen Jahren unterrichtet der 32-Jährige an einer Gesamtschule im Berliner Umland. Hier herrscht ein respektvoller, freundlicher Umgang. Die Schule tut viel dafür: Sozialarbeit, Streitschlichtung und soziales Kompetenztraining. Seine Schule hat er sich bewusst ausgesucht, denn sie zieht durch ihre Philosophie Kinder und Jugendliche mit unterschiedlichen Stärken und Schwächen, mit oder ohne Beeinträchtigung und mit den unterschiedlichsten Nationalitäten oder Religionen an. „Ich bin ein großer Fan von Inklusion“, betont Daniel Kling. „Und an unsere Schule wird das täglich gelebt.“

Bei schulischen oder privaten Problemen finden die SchülerInnen von Klings Schule Unterstützung bei Sozialarbeitern; auch Eltern nehmen das Beratungsangebot in Sachen Erziehung oder anderen Fragen wahr. Eine spezielle Präventionsgruppe hat sich an der Schule etabliert: „Soziales Kompetenztraining“. Hier helfen externe ExpertInnen, Streit zu vermeiden und Konflikte zu bereinigen, bevor sie eskalieren. Verschiedene Angebote helfen, den Klassenzusammenhalt zu stärken oder etwa über Mobbing aufzuklären. „Die Themen haben nicht zwingend mit Gewalt zu tun“, erzählt der Lehrer. „Es geht um soziale Probleme, Interaktion zwischen SchülerInnen untereinander oder zwischen SchülerInnen und LehrerInnen.“ Die Gruppe zeigt Wirkung. Eventuelle Vorfälle können im Nachgang mit den Betroffenen in einem neutralen Raum reflektiert, mögliches Streitpotenzial kann schon an der Wurzel minimiert werden. Auch in seiner Klasse thematisiert der Lehrer wöchentlich in der so genannten Reflexionsstunde mögliche Ängste der Kinder und Jugendlichen oder Probleme untereinander.

## BLIND VOR BEGEISTERUNG

Doch trotz aller Präventionsmaßnahmen kann manche Situation eskalieren. Kling hat es am eigenen Leib erfahren. In einer seiner Sportstunden lassen sich zwei 13-jährige Brüder von ihrer Fußballleidenschaft mitreißen: Nach einem Ballverlust treten sie einen anderen Schüler. „Beide sind seit über einem Jahr in meinem Sportkurs und sportlich sehr begabt“, so der junge Lehrer. „Sie brennen für das Ballspielen, nichts geht ihnen über Fußball. Da vergessen sie sich manchmal vor lauter Aufregung und Begeisterung.“ Kling spricht nach der Stunde mit den beiden, der Vorfall wird auch in der Klassenreflexion thematisiert. Die Schüler verstehen, dass sie falsch gehandelt haben. Als Konsequenz dürfen sie in der nächsten Sportstunde nicht am Fußballspiel teilnehmen, schauen von der Bank aus zu. Vor der Stunde erklärt ihnen der Lehrer die „Strafe“ nochmals.

### **„ES GING NICHT UM MICH, ES GING UM DIE SACHE.“**

Doch offenbar siegen die Leidenschaft für den Fußball und der Wettkampfgeist der beiden Heranwachsenden über ihr Verständnis. Nach wenigen Minuten des Spiels stürmt einer der Jungen auf den Platz, will mitspielen, tritt in seiner Wut auf Daniel Kling ein. „Er hat versucht, mich zu Boden zu werfen“, erinnert sich der Lehrer. „Als wir auf dem Boden rollten und ich versuchte, ihn im Zaum zu halten, kam sein Bruder hinzu. Ich glaube, er wollte eher seinen Bruder verteidigen, statt mich anzugreifen.“ Generell sieht Kling den Angriff wenig persönlich. „Die Jungs waren so auf die Sache, auf das Fußballspiel, fixiert. Die Enttäuschung, nicht mitspielen zu dürfen, hat sie übermannt.“ Nach kurzer gewaltsamer Auseinandersetzung können die beiden Brüder beruhigt werden. Kling fährt mit dem Unterricht fort. Die Jungen müssen wieder auf die Bank. „Doch nach ein paar Minuten sprangen sie wieder auf, fingen an, die mobilen Fußballtore umzuwerfen, wollten erneut auf mich losgehen.“ Kling ruft nun doch die Polizei. Er kann die Jungen einigermaßen beruhigen, die Lage ist entschärft. Die Polizei nimmt den Vorfall auf, es wird Anzeige erstattet.

### **AUSWERTEN UND AUFFANGEN**

„Die ersten Sportstunden nach dem Vorfall waren schon etwas gewöhnungsbedürftig“, erinnert sich Kling. „Aber das hat sich schnell gelegt. Durch Gespräche konnten wir wieder einen normalen Umgang zueinander entwickeln.“ In der Gruppe „Soziales Kompetenztraining“ wird der Vorfall besprochen. Externe SozialarbeiterInnen reden mit den Brüdern. „Die Jungen haben sich ungerecht behandelt gefühlt. Aber sie haben im Endeffekt verstanden, dass ihr Verhalten falsch war. Ich bin ihr Lieblingslehrer, Sport ist ihr Lieblingsfach. Der Angriff hat nicht mir gegolten, sondern der Sache.“ Die Schüler gehen weiter in Klings Sportunterricht, ohne weitere Probleme. Auch mit dem Rest der Klasse spricht Daniel Kling. In der Reflexionsstunde äußern manche SchülerInnen Angst. „Das hat sich mit der Zeit und den Gesprächen aber gelegt. Wichtig war, dass wir den Vorfall in der Klasse besprochen haben.“ Auch Kling selbst bekommt Unterstützung von Seiten der Schule. „Unsere Schule ist gut aufgestellt, was psychologische Maßnahmen betrifft. Ich wurde sehr gut aufgefangen.“

**»Die ersten Sportstunden nach dem Vorfall waren schon etwas gewöhnungsbedürftig«, erinnert sich Kling. »Aber das hat sich schnell gelegt. Durch Gespräche konnten wir wieder einen normalen Umgang zueinander entwickeln.«**

### **„PRÄVENTION IST DAS A UND O!“**

Zum Glück war und ist dieser Vorfall ein Extrembeispiel. „Bis zu diesem Angriff und auch seither ist noch nie etwas Derartiges in diesem Ausmaß passiert“, so der Lehrer. Und so soll es auch bleiben. Daniel Kling und seine KollegInnen setzen alles daran, präventiv zu handeln, zu deeskalieren, Stimmungen aufzufangen und Streitpotenzial zu entkräften. „Es war absolut richtig, dass wir den Vorfall entzerrt haben – denn die auslösende Aktion ist ja in der Sportstunde vorab passiert. In solchen Fällen halte ich nichts davon, unmittelbar einzugreifen, sondern spreche im Nachgang mit den SchülerInnen, wenn sich die Gemüter beruhigt haben.“ Allerdings würde Kling heute noch einen Schritt weiter gehen, ein Gespräch komplett losgelöst vom Kontext Sport auf neutralem Boden führen. „Wenn manches von so großer Bedeutung für die SchülerInnen ist, wie in diesem Falle das Fußballspielen für die beiden Jungen, dann können aus diesen starken Emotionen schon einmal Aggressionen werden, wenn nicht alles nach ihrem Plan läuft. Dieses Gewaltpotenzial muss man erkennen und den SchülerInnen helfen, aus dieser emotionalen Situation rauszukommen und die Anspannung, Wut oder den Frust verrauchen zu lassen.“



**DANIEL KLING\***  
LEHRER AN EINER  
MITTELSCHULE IN  
BRANDENBURG

\* Name von der Redaktion  
auf Wunsch geändert

# HIER FINDE ICH HILFE!

**Ansprechpartner für weiterführende Informationen oder spezifische Rückfragen zum Umgang mit Gewalt für Beschäftigte bei Bundesbehörden und der Deutschen Bahn und ihren Ablegern:**



## **Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes | ProPK**

Zentrale Geschäftsstelle  
Taubenheimstraße 85  
70372 Stuttgart

Telefon: (0711) 5401-2062

[info@polizei-beratung.de](mailto:info@polizei-beratung.de)  
[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)



## **Unfallversicherung Bund und Bahn | UVB**

Hauptstandort Frankfurt  
Salvador-Allende-Straße 9  
60487 Frankfurt am Main

Telefon: (069) 47863-0

Hauptstandort Wilhelmshaven  
Weserstraße 47  
26382 Wilhelmshaven

Telefon: (04421) 407-4007

[info@uv-bund-bahn.de](mailto:info@uv-bund-bahn.de)  
[www.uv-bund-bahn.de](http://www.uv-bund-bahn.de)

**Ansprechpartner für das Thema „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ bei den Gewerkschaften sind:**



## **Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB**

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik  
Vorstandsbereich Elke Hannack  
Henriette-Herz-Platz 2  
10178 Berlin

Telefon: (030) 24060-723

[oeb@dgb.de](mailto:oeb@dgb.de)  
[www.dgb.de/beamte](http://www.dgb.de/beamte)



## **Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft | EVG**

Vorstandsbereich Klaus-Dieter Hommel  
Weilburger Straße 24  
60326 Frankfurt am Main

Telefon: (069) 7536-461

[Klaus-Dieter.Hommel@evg-online.org](mailto:Klaus-Dieter.Hommel@evg-online.org)  
[www.evg-online.org](http://www.evg-online.org)

Zusätzlich bietet die EVG die Hotline „Ruf Robin“ für Beschäftigte an. KollegInnen erhalten hier unter der **kostenlosen Rufnummer 0800 264 44 44** nach Übergriffen rechtliche Beratung und soziale Unterstützung.





### **Gewerkschaft der Polizei | GdP**

Torsten Rohde, Abteilungsleiter Bildung/Werbung

Stromstraße 4

10555 Berlin

Telefon: (030) 399921-105

[torsten.rohde@gdp.de](mailto:torsten.rohde@gdp.de)

[www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/de\\_abteilung-iv](http://www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/de_abteilung-iv)



### **Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft | GEW**

Dr. Ilka Hoffmann, Leiterin des Vorstandsbereichs Schule

Reifenberger Straße 21

60489 Frankfurt am Main

Telefon: (069) 78973-324

[ilka.hoffmann@gew.de](mailto:ilka.hoffmann@gew.de)

[www.gew.de/hauptvorstand/ob-schule](http://www.gew.de/hauptvorstand/ob-schule)



### **Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft | ver.di**

ver.di-Bundesverwaltung, Vorstandsbereich

Sylvia Bühler

Fachbereich Gesundheit, Soziale Dienste, Wohlfahrt  
und Kirchen

Zuständig für Kliniken, Altenpflege, Rettungsdienst, Sozial-  
und Erziehungsdienst (freigemeinnützig und privat)

Paula-Thiede-Ufer 10

10179 Berlin

Telefon: (030) 6956-1801

[gesundheit-soziales@verdi.de](mailto:gesundheit-soziales@verdi.de)

[www.gesundheit-soziales.verdi.de](http://www.gesundheit-soziales.verdi.de)

### **Wichtig:**

Angehörige des öffentlichen Dienstes in den Bundesländern können sich neben den hier genannten Institutionen auch an die jeweiligen Ableger und Dienststellen vor Ort wenden.

Wo Ihre nächstgelegene (Kriminal-) polizeiliche Beratungsstelle ist, erfahren Sie auf jeder Polizeidienststelle.

AnsprechpartnerInnen bei den Unfallkassen der Länder finden Sie unter [www.dguv.de](http://www.dguv.de)

ver.di-Bundesverwaltung, Vorstandsbereich

Gabriele Gröschl-Bahr

Fachbereich Sozialversicherung

Zuständig für Bundesagentur für Arbeit

Paula-Thiede-Ufer 10

10179 Berlin

Telefon: (030) 6956-1901

[www.sozialversicherung.verdi.de](http://www.sozialversicherung.verdi.de)

ver.di-Bundesverwaltung, Vorstandsbereich

Wolfgang Pieper

Fachbereich Bund + Länder

Zuständig für alle Behörden, Verwaltungen  
und Betriebe des Bundes und der Länder

Paula-Thiede-Ufer 10

10179 Berlin

Telefon: (030) 6956-2119

[www.bund-laender.verdi.de](http://www.bund-laender.verdi.de)

ver.di-Bundesverwaltung, Vorstandsbereich

Wolfgang Pieper

Fachbereich Gemeinden in der Bundesverwaltung

Zuständig für kommunale Verwaltungen, Betriebe  
und Feuerwehr

Paula-Thiede-Ufer 10

10179 Berlin

Telefon: (030) 6956-2246

[gemeinden.buv@verdi.de](mailto:gemeinden.buv@verdi.de)

[www.gemeinden.verdi.de](http://www.gemeinden.verdi.de)

# IMPRESSUM

## **Herausgeber**

**Deutscher Gewerkschaftsbund**

Bundesvorstand

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik

Henriette-Herz-Platz 2

10178 Berlin

[www.dgb.de/beamte](http://www.dgb.de/beamte)

## **Verantwortlich**

Elke Hannack, Stellvertretende Vorsitzende des DGB

## **Redaktion**

Alexander Boettcher, Ines Hammer, Henriette Schwarz

## **Gestaltung**

V-FORMATION – Agentur für visuelle Kommunikation GmbH

## **Illustrationen**

Titellillustration: Ini Neumann / UPPERORANGE

Porträts: Matej Fidler

## **Druck**

Print Produktion Laube GmbH

Berlin, September 2018

Gedruckt auf 100 % Recyclingpapier

Wenn Sie aus dieser Publikation zitieren wollen, dann bitte mit genauer Angabe des Herausgebers, des Titels und des Stands der Veröffentlichung. Bitte senden Sie zusätzlich ein Belegexemplar an den Herausgeber.



**Deutscher Gewerkschaftsbund**

Bundesvorstand

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik

Henriette-Herz-Platz 2

10178 Berlin

[www.dgb.de/beamte](http://www.dgb.de/beamte)