



Schutz der Beschäftigten vor Gewalt

Ein Leitfaden

Senatsverwaltung
für Inneres und Sport

BERLIN



Impressum

Leitfaden zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt

Herausgegeben durch die Landeskommision Berlin gegen Gewalt

Vorsitzende

Franziska Becker, Staatssekretärin für Sport

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Postanschrift: Klosterstraße 47 10179 Berlin

Telefon: (030) 90223 - 1690

berlin-gegen-gewalt@seninnsport.berlin.de

www.berlin.de/gegen-gewalt

Redaktion

Andrea Hoffrogge, Laura Ginzel

Autorenschaft

Mitglieder der ressortübergreifenden Arbeitsgruppe

Keine Gewalt gegen Beschäftigte im Berliner Landesdienst

V.i.S.d.P.

Ingo Siebert, Leiter der Geschäftsstelle der Landeskommision

Berlin gegen Gewalt

Nachdrucke sind nur mit Quellenangabe gestattet und bedürfen der Zustimmung der Landeskommision Berlin gegen Gewalt.

Lektorat

Dr. Christiane Mende

Satz

Gudrun Hommers

Druckauflage

150 Exemplare und online verfügbar

Druck

Pinguin Druck GmbH

Cover Design

Easy Peasy Makers Club

c/o WE ARE MAKERS GmbH

Leuschnerdamm 19

10999 Berlin

Berlin 2026

Leitfaden zum Schutz der Beschäftigten vor Gewalt

Inhalt

VORWORT	5
1 Ziel des Leitfadens	7
2 Sicherheit als Führungsaufgabe	9
3 Die Gefährdungsbeurteilung	11
4 Begriffsbestimmung – Gewalt und Gefährdungspotenzial	17
5 Begriffsbestimmung – Prävention, Intervention und Nachbetreuung	19
6 Gewalt – Risikofaktoren und Auswirkungen	21
6.1 Risikofaktoren für Gewalt	21
6.2 Auswirkungen von Gewalt	22
7 Prävention – Handeln vor einem Gewaltfall	25
7.1 Technisch-bauliche Schutzmaßnahmen	25
7.2 Organisatorische Schutzmaßnahmen	29
7.3 Personenbezogene Schutzmaßnahmen	32
8 Intervention – Handeln im Gewaltfall	39
9 Nachbetreuung – Handeln nach einem Gewaltfall	43
9.1 Medizinische und psychische Betreuung, Beratung und Unterstützung	43
9.2 Vorfallsbericht	44
9.3 Erfassung und Auswertung von Gewaltfällen	45
9.4 Arbeits-/Dienstunfallanzeige	46
9.5 Unterstützung in rechtlichen Angelegenheiten, insbes. Strafanzeige/Strafantrag	47
9.6 Erteilen eines Hausverbots	49
9.7 Rückkehrmanagement	49
Anhang 1 – Checkliste für ein Gewaltschutzkonzept	51
Anhang 2 – Beratung und Unterstützung	59
Anhang 3 – Quellen und Literatur	62
Anhang 4 – Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	64

Vorwort

Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,

als Beschäftigte im Berliner Landesdienst haben Sie einen Anspruch darauf, Ihre Arbeit sicher und frei von Gewalt auszuüben. Dennoch kommt es in unterschiedlichen Tätigkeiten zunehmend zu Übergriffen – Beschäftigte erfahren sowohl verbale als auch körperliche Gewalt im Dienst.

Dieser Entwicklung treten wir als Land Berlin entschlossen entgegen und ergreifen aktiv umfassende Maßnahmen zum Schutz unserer Beschäftigten.

Der vorliegende Leitfaden, angelehnt an die Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor externer Gewalt im Berliner Landesdienst vom 17. November 2025, bietet Ihnen als Behördenleitungen, Führungskräften und Beschäftigten eine Unterstützung und Orientierung für das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz.

Die Sensibilisierung für das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz ist eine gemeinschaftliche Aufgabe auf allen Ebenen der Verwaltung. Wir motivieren Sie nachdrücklich, den Gewaltschutz durch die Entwicklung und Etablierung von spezifischen Gewaltschutzkonzepten in Ihren Dienststellen voranzutreiben, bestehende Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen zu prüfen und das Bewußtsein für potenzielle Gefahrensituationen zu schärfen. Der Leitfaden versteht sich dabei als Anregung bzw. allgemeines Nachschlagewerk im Dreiklang von Prävention, Intervention und Nachbetreuung.

Mein herzlicher Dank gilt allen Mitgliedern der ressortübergreifenden Arbeitsgruppe, die unter Koordination der Geschäftsstelle der Landeskommision Berlin gegen Gewalt an der Erarbeitung des vorliegenden Leitfadens mitgewirkt und ihre fachliche Expertise eingebracht haben, den Bezirken Mitte, Neukölln und Lichtenberg, der Berliner Feuerwehr, der Polizei Berlin, dem Regierenden Bürgermeister von Berlin – Senatskanzlei, der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA), der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF), der Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin), der Senatsverwaltung für Inneres und Sport (SenInnSport), der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz (SenJustV) sowie der Unfallkasse Berlin (UKB).

Ich wünsche Ihnen bei der Ausübung Ihrer Arbeit gutes Gelingen und eine konstruktive Bewältigung aller auftretenden Gewalt- und Notfallsituationen.

Ihre



1. Ziel des Leitfadens

Gewalt am Arbeitsplatz kann für Beschäftigte zu psychisch belastenden Situationen mit gesundheitlichen Folgen führen. Nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) ist der Arbeitgeber verpflichtet, „die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit beeinflussen“ (§ 3 Abs. 1 ArbSchG). Der Arbeitgeber, bzw. im öffentlichen Dienst der Dienstherr, hat demnach vorbeugend alle geeigneten Maßnahmen zu treffen, um seine Beschäftigten vor gewalttätigen Übergriffen zu schützen.

Der Berliner Senat hat die Landeskommision Berlin gegen Gewalt beauftragt, Strategien und Konzepte zur Gewalt- und Kriminalitätsprävention zu entwickeln (vgl. Senatsbeschluss Nr. S4390/2021 vom 30. März 2021). Zu diesem Zweck wurde die ressortübergreifende Arbeitsgruppe Keine Gewalt gegen Beschäftigte im Berliner Landesdienst eingerichtet, die den vorliegenden Leitfaden erarbeitet hat.

Der Leitfaden wurde als operative Handlungshilfe zur Rahmendienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor externer Gewalt im Berliner Landesdienst (RDV Gewaltschutz) konzipiert und hat sowohl deren Struktur (drei Handlungsfelder zum Umgang mit Gewalt) als auch deren zentrale Begriffsbestimmungen übernommen. Er bündelt allgemeine Empfehlungen zur Erstellung und Umsetzung von einrichtungsbezogenen Gewaltschutzkonzepten mit Notfallplänen und Nachbetreuungsmaßnahmen. Er soll den Verantwortlichen in den Senatsverwaltungen, den nachgeordneten Behörden und den Bezirksämtern als Grundlage dienen.

Die Tätigkeitsbereiche im Berliner Landesdienst sind vielfältig und unterscheiden sich teilweise erheblich voneinander. Gewaltschutzkonzepte mit Notfallplänen und Nachsorgemaßnahmen müssen sich daher exakt an den dienststelleninternen Anforderungen orientieren.

Die Tätigkeitsbereiche im Berliner Landesdienst sind vielfältig und unterscheiden sich erheblich voneinander. Gewaltschutzkonzepte mit Notfallplänen und Nachsorgemaßnahmen müssen sich an den dienststelleninternen Anforderungen orientieren.

Um durch Gewaltschutzkonzepte zur Sicherheit der Beschäftigten am Arbeitsplatz beizutragen, wird empfohlen, die folgenden Maßnahmen der Prävention, Intervention und Nachbetreuung zu berücksichtigen:

- Unterweisung aller Beschäftigten zum Gewaltschutzkonzept mit dem Ziel, das subjektive Sicherheitsgefühl zu erhöhen und Rechts- und Handlungssicherheit zu erreichen,
- Gewährleistung einer handlungssicheren Anwendung des Gewaltschutzkonzeptes durch die Umsetzung festgelegter Standards für ein sicheres Arbeiten,
- Aufzeigen von Abläufen und möglichen Interventionsmaßnahmen, Informations- und Meldewegen in bedrohlichen Situationen,
- Aufzeigen geeigneter Maßnahmen für eine effiziente Nachbetreuung der von Gewalt betroffenen Beschäftigten.

Ein klar formuliertes und gemeinschaftlich erarbeitetes Gewaltschutzkonzept gibt den Beschäftigten Orientierung, Rückhalt und Handlungssicherheit.

2. Sicherheit als Führungsaufgabe

Sicherheit am Arbeitsplatz ist für die Beschäftigten in allen Bereichen des öffentlichen Dienstes von großer Bedeutung. Gewalt und Schäden durch Gewalt sollen verhindert werden. Gemäß § 3 Abs. 1 ArbSchG ist der Arbeitgeber verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Führungskräfte haben eine Fürsorgepflicht gegenüber ihren Beschäftigten. Sie sind für die Einhaltung und Umsetzung des Arbeitsschutzes sowie für die Durchführung entsprechender Sicherheitsmaßnahmen verantwortlich. Ihnen obliegt es, „die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu prüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen“ (§ 3 Abs. 1 ArbSchG; vgl. auch § 13 Abs. 1 ArbSchG).

Sicherheit muss ganzheitlich betrachtet werden, das heißt sicherheitsrelevante Aspekte sind nach einheitlichen Standards zu definieren und in alle Aufgabenbereiche gleichermaßen zu integrieren.

Die Maßnahmen müssen regelmäßig evaluiert und gegebenenfalls angepasst werden, neue Risiken sind zu identifizieren und geeignete Strategien zu entwickeln.

Die in diesem Leitfadens zusammengetragenen Empfehlungen sollen die Dienststellenleitungen dabei unterstützen, dieser komplexen Aufgabe gerecht zu werden und sichere Arbeitsumgebungen für die Beschäftigten zu schaffen.

Zum Schutz vor Gewalt am Arbeitsplatz sind relevante Akteurinnen und Akteure einzubeziehen. Nach dem Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) hat der Arbeitgeber Betriebsärztinnen oder Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit zu bestellen, die beim Arbeitsschutz und bei der Unfallverhütung unterstützen (vgl. § 1 ASiG). Darüber hinaus sollten die Beschäftigtenvertretungen, aber auch die Beschäftigten selbst sowie gegebenenfalls externe Expertinnen und Experten (Polizei, Unfallversicherungsträger o. ä.) hinzugezogen werden (siehe Tabelle 1).

Positionen	Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
Fachkräfte für Arbeitssicherheit	- Unterstützung und Beratung der Arbeitgeber/Dienstherren und anderer für den Arbeitsschutz und die Unfallverhütung verantwortlicher Personen - Unterstützung bei der Umsetzung der Maßnahmen zum Schutz gegen Gewalt am Arbeitsplatz
Beschäftigtenvertretungen	Unterstützung der Dienststellen im Rahmen und in den Prozessen des Arbeitsschutzes
Beschäftigte	- Teilnahme an obligatorischen Unterweisungen und Schulungen - Früherkennung und Gewaltprävention - Soforthilfe

Tabelle 1: Schutz vor Gewalt – Rechte und Pflichten der Beteiligten nach RDV Gewaltschutz

Quelle: SenFin 2025

3. Die Gefährdungsbeurteilung

Nach dem Arbeitsschutzgesetz ist die Arbeit „so zu gestalten, dass eine Gefährdung für das Leben sowie die physische und die psychische Gesundheit möglichst vermieden und die verbleibende Gefährdung möglichst geringgehalten wird“ (§ 4 Nr. 1 ArbSchG). Jeder Arbeitgeber bzw. jede Dienststellenleitung ist daher verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um Gewaltvorfälle zu verhindern oder zu minimieren. Die Grundlage hierfür bildet die Gefährdungsbeurteilung, die für jedes Tätigkeitsfeld anzufertigen ist (vgl. § 5 ArbSchG).

Ziel der Gefährdungsbeurteilung ist unter anderem die Vermeidung von Arbeits- und Dienstunfällen, die durch Gewaltvorfälle verursacht werden. Der Arbeitgeber hat bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes von den allgemeinen Grundsätzen des § 4 ArbSchG auszugehen.

Die Erstellung und Umsetzung einer Gefährdungsbeurteilung folgt bestimmten Regeln. Dies kann zum Beispiel auf Grundlage des Aachener Modells erfolgen. Abbildung 1 stellt allgemein den Regelkreis einer Gefährdungsbeurteilung dar. Nach Festlegung der einzelnen Arbeits- und Tätigkeitsbereiche werden systematisch die potenziellen Gefährdungen ermittelt, beurteilt und entsprechende Gegenmaßnahmen nach dem sogenannten STOP-Prinzip festgelegt (vgl. RDV Gewaltschutz 5.1.3). Dabei bedeutet:

- S** = Substitution gefährdender Arbeit durch weniger gefährdende,
- T** = technische bzw. bauliche Maßnahmen,
- O** = organisatorische Maßnahmen,
- P** = personenbezogene Maßnahmen.

Das STOP-Prinzip erfordert eine ganzheitliche Herangehensweise bei der Gestaltung eines sicheren Arbeitsumfeldes. Erst durch das Zusammenspiel all dieser Punkte wird Sicherheit zu einem Gesamtkonzept. Welche Maßnahmen dabei wie stark gewichtet werden, hängt von verschiedenen Faktoren ab, beispielsweise von

- den definierten Schutzzielen,
- einer Risikobewertung,
- den baulichen Voraussetzungen und/oder
- dem finanziellen Spielraum.

Einen Überblick über konkrete Empfehlungen geben Beratungsstellen und zahlreiche Handreichungen (siehe Anhang 2 und Anhang 3).

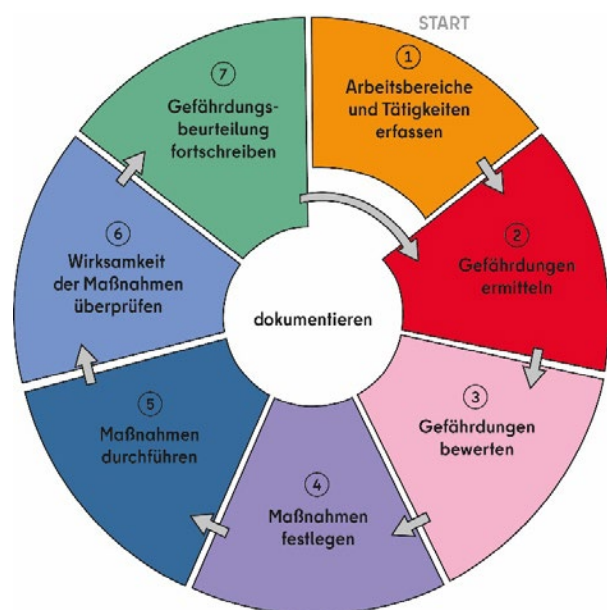


Abbildung 1: Prüfschema für die Gefährdungsbeurteilung gemäß RDV Gewaltschutz

Quelle: SenFin 2025

Nach Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen ist eine Wirksamkeitskontrolle notwendig, um zu ermitteln, ob und gegebenenfalls welche Nachsteuerung zur Erhöhung der Wirksamkeit erforderlich ist.

Beim Thema Gewalt ist die Gefährdungsbeurteilung besonders herausfordernd. Denn die Beschäftigten und die Führungskräfte in den Dienststellen beurteilen die jeweiligen potenziellen Bedrohungs- und Gewaltszenarien möglicherweise aus verschiedenen Blickwinkeln. Unstrittig ist aber, dass den jeweiligen Formen von Gewalt mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss. Es liegt auf der Hand, dass auf Beleidigungen von Dienstkräften mit anderen Strategien reagiert werden muss als auf Angriffe mit Waffen.

Beispiel: Das Aachener Modell

Das Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr hilft durch seinen stufenartigen Aufbau, das komplexe Thema zu strukturieren. Der Vorteil liegt in der Festlegung und Abgrenzung von Eskalationsstufen, denen dann angemessene und verhältnismäßige Maßnahmen zugeordnet werden können. Voraussetzung für die Erarbeitung eines wirkungsvollen Gewaltschutzkonzeptes ist die systematische Erfassung und Bewertung der Bedrohungsarten, die für den zu betrachtenden Bereich infrage kommen.



Abbildung 2: Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell

Quelle: UK NRW 2010

Mithilfe des Aachener Modells kann eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation entwickelt werden. Das Stufenmodell unterstützt alle am Lösungsprozess beteiligten Akteurinnen und Akteure und ermöglicht

- Gefährdungsstufen zu erkennen und zu bewerten,
- Lösungsmöglichkeiten, Handlungsempfehlungen und Verhaltensweisen für bedrohliche Situationen abzuleiten und
- betriebliche Voraussetzungen für einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz zu schaffen.

Je nach Gefährdungsstufen lassen sich Verantwortlichkeiten, Handlungsempfehlungen und Voraussetzungen ableiten. So kann festgelegt werden, wer in bedrohlichen Situationen handeln muss, wie bei unvorhergesehenen Ereignissen zu reagieren ist und welche technischen und organisatorischen Voraussetzungen eine Dienststelle im Vorfeld schaffen muss, um Gewaltvorfälle wirksam vorzubeugen.

Stufe	Gefährdungsstufen	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzungen
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung der Beschäftigten	sichere Arbeitsumgebung	Grundsaterklärung 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
1	verbale Aggression	Intervention/Konfliktlösung durch die Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft	Platzverweis/ Hausverbot aussprechen	Informationsveranstaltungen „Selbsthilferechte“, „Straftatbestände“
	unangepasstes Sozialverhalten		Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Seminare „Umgang mit Aggressionen“, „Deeskalationstraining“, „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“
	Sachbeschädigung		ggf. Hilfe hinzuziehen	Standards nach Übergriffen ggfs. „Alarmsystem“/ Absprachen
			Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	
2	Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt	Sicherheitsdienst, alternativ Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen, Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	Sicherheitsdienst, Zugangskontrolle, Rettungs- und Fluchtwege einrichten
			Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen	Alarmsysteme installieren
	Bedrohung/ Nötigung		Strafanzeige erfolgt grundsätzlich	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf
			Unfallanzeige	Unfallanzeigen standardisieren
	Durchsetzen eines Platzverweises		evtl. medizinische und psychologische Erste Hilfe	psychologische Erste Hilfe sicherstellen, Opferschutz
			Beschäftigte lageangepasst informieren	Informationsmanagement
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen Sicherheitsdienst trifft nur erste Maßnahmen	Sofort Polizei 110	Absprachen intern und extern (Polizei)
			Eigensicherung beachten	Psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten
			medizinische und psychologische Notfallversorgung	
	Bombendrohung, Amoklauf		grundsätzlich Unfallanzeige	Notfallpläne erstellen, Rettungskräfte schulen
	Geiselnahme, Überfall			Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

Tabelle 2: Gefährdungsstufen mit Verantwortlichkeiten, Handlungsempfehlungen und Voraussetzungen nach dem Aachener Modell. Quelle: UK NRW 2010

Bei der Auswahl der Maßnahmen hat der Arbeitgeber den im Arbeitsschutzgesetz verankerten Grundsatz der Vermeidung von Gefährdungen zu prüfen und nach Möglichkeit umzusetzen. Dabei muss die folgende Maßnahmenhierarchie des STOP-Prinzips berücksichtigt werden:

1. Zunächst ist zu prüfen, ob Gefährdungen an der Quelle beseitigt oder reduziert werden können.
2. Ist dies nicht möglich, ist zu prüfen, ob Gefährdungen durch technische Maßnahmen beseitigt oder reduziert werden können.
3. Sind technische Maßnahmen nicht möglich oder nicht ausreichend, ist zu prüfen, ob Gefährdungen durch organisatorische Maßnahmen beseitigt oder reduziert werden können.
4. Sind organisatorische Maßnahmen nicht möglich oder nicht ausreichend, ist zu prüfen, ob Gefährdungen durch den Einsatz von persönlicher Schutzausrüstung vermieden oder reduziert werden können.
5. Sind die vorgenannten Maßnahmen nicht möglich oder nicht ausreichend, ist zu prüfen, ob die Schutzziele durch Qualifikation der Beschäftigten erreicht werden können.

Um die Schutzziele zu erreichen, ist es in den meisten Fällen erforderlich, Maßnahmen zu kombinieren. Dabei sind die Hierarchiestufen und die damit verbundene Wirksamkeit der Maßnahmen zu beachten. Ziel ist es, das Risiko auf ein akzeptables Maß zu reduzieren (vgl. BAuA 2023: 6). Konkrete Handlungsempfehlungen sind in Kapitel 7 (Prävention) und Kapitel 8 (Intervention) aufgeführt und erläutert.

4. Begriffsbestimmung – Gewalt und Gefährdungspotenzial

Gewalt wird gemäß der RDV Gewaltschutz definiert als ein in der Regel zielgerichtetes Verhalten von Personen, das sich gegen andere Menschen, Objekte oder Systeme richtet, mit der Folge, dass physischer, psychischer oder sozialer Schaden entsteht. Gewalt beschränkt sich damit nicht nur auf körperbezogene Gewalttaten und Körperverletzungen, sondern umfasst ein Spektrum weiterer nicht minder folgenschwerer Gewaltformen, die keine direkte Begegnung voraussetzen, z. B. digitale Formen von Gewalt (vgl. RDV Nummer 3.1).

Gewalt am Arbeitsplatz wird in der RDV Gewaltschutz definiert als alle einmalig oder wiederholt auftretenden Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Tätigkeit haben, von anderen Personen verbal oder non-verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden (vgl. RDV Nummer 3.2). Der Bezug zur Tätigkeit wird immer dann als gegeben angesehen, wenn sich der Gewaltfall

- während des Dienstes ereignet oder
- außerhalb des Dienstes ereignet, jedoch einen dienstlichen Bezug hat.

Gewalt kann die Form von Diskriminierung und gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit annehmen, wenn sich das Verhalten gezielt gegen die vermeintliche oder tatsächliche Herkunft, die Religionszugehörigkeit oder Hautfarbe, die sexuelle Orientierung, das Geschlecht oder die Geschlechtsidentität oder eine Behinderung richtet. Gewalt gegen Beschäftigte kann auch in Form von sexueller Gewalt (z. B. Sexismus) und in Verbindung mit Rassismus auftreten.

Potenziell können alle Beschäftigten des Berliner Landesdienstes von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen sein. Das Gefährdungspotenzial ist aber je nach Tätigkeitsbereich – in Bezug auf den Arbeitsplatz, die Art und Weise, wie die Tätigkeit ausge-

führt wird, und die Befugnisse der Beschäftigten – sehr unterschiedlich. Es gibt Bereiche, in denen Beschäftigte besonders gefährdet sein können, in Gewaltsituationen zu geraten, zum Beispiel bei Tätigkeiten im öffentlichen Raum oder bei Tätigkeiten mit Krisen-, Konflikt- oder Eskalationspotenzial. Die in diesem Leitfaden zusammengetragenen Empfehlungen zum Schutz vor und zum Umgang mit entstandenen Gewaltsituationen orientieren sich an den Erfahrungen in diesen Tätigkeitsbereichen. Sie sind jedoch nicht als abschließend zu betrachten.

Angesichts der Vielfalt der Tätigkeitsbereiche im Berliner Landesdienst müssen die Dienststellen passgenaue Gewaltschutzkonzepte mit Notfallplänen für die jeweiligen Berufsfelder erarbeiten.

Für Konfliktsituationen innerhalb von Kollegien und/oder mit Führungskräften, wie beispielsweise Mobbing, sind andere Regelungen und Kriterien des Disziplinarrechts zu beachten.

Für Konfliktsituationen innerhalb von Kollegien und/oder mit Führungskräften, wie beispielsweise Mobbing, sind andere Regelungen und Kriterien des Disziplinarrechts zu beachten.

5. Begriffsbestimmung – Prävention, Intervention und Nachbetreuung

Für eine erfolgreiche Gewaltprävention ist es gemäß der RDV Gewaltschutz erforderlich, dass die Führungskräfte der jeweiligen Dienststelle Regelungen und Maßnahmen zum Schutz vor und zum Umgang mit Gewalt für die nachfolgend definierten Handlungsfelder erarbeiten (vgl. RDV Nummer 5):

- Prävention – Handeln vor einem Gewaltfall,
- Intervention – Handeln im Gewaltfall,
- Nachbetreuung – Handeln nach einem Gewaltfall.

Unter **Gewaltprävention** werden gemäß der RDV Gewaltschutz Nummer 3.3 allgemeine Maßnahmen verstanden, die darauf abzielen, Gewaltvorfälle im Berliner Landesdienst zu verhindern bzw. das Gefährdungspotenzial zu minimieren, ohne dass bereits ein konkreter Gewaltfall eingetreten sein muss.

Unter **Intervention** wird gemäß der RDV Gewaltschutz Nummer 3.4 ein geplantes und gezieltes Eingreifen verstanden, um einen bereits eingetretenen Gewaltfall zu beheben oder zu entschärfen. Intervention umfasst alle Maßnahmen, die mit dem Ziel ausgeführt werden, deeskalierend in die Gewaltsituation einzugreifen, um so die Folgen bzw. das Ausmaß zu verringern oder diese zu beenden.

Unter **Nachbetreuung** wird gemäß der RDV Gewaltschutz Nummer 3.5 die Aufarbeitung eines konkreten Gewaltereignisses verstanden. Die personenbezogene Nachbetreuung umfasst insbesondere das Angebot einer medizinischen Erstversorgung und einer psychologischen Erstbetreuung der betroffenen Beschäftigten, um sie bei der Bewältigung des Gewaltvorfalls zu unterstützen. Die fallbezogene Nachbetreuung umfasst regelmäßig die Dokumentation (Meldung, Erfassung und Auswertung) des Gewaltfalls einschließlich der Erarbeitung und Fortschreibung sich daraus ergebender Präventionsmaßnahmen.

Die Bereiche Prävention, Intervention und Nachbetreuung greifen thematisch ineinander. Die Führungskräfte/Dienststellenleitungen sollen daher die Regelungen und Maßnahmen entsprechend den Dienststellenzwecken, den Arbeitsabläufen und den gesetzlichen Vorgaben auswählen und speziell auf die Tätigkeitsfelder ihrer Beschäftigten zuschneiden. Dadurch kann sichergestellt werden, dass keine Unterstützungslücken für Beschäftigte entstehen, die von Gewalt betroffen sein könnten.

Die Bereiche Prävention, Intervention und Nachbetreuung greifen thematisch ineinander. Die Führungskräfte/Dienststellenleitungen sollen daher die Regelungen und Maßnahmen entsprechend den Dienststellenzwecken, den Arbeitsabläufen und den gesetzlichen Vorgaben auswählen und speziell auf die Tätigkeitsfelder ihrer Beschäftigten zuschneiden. Dadurch kann sichergestellt werden, dass keine Unterstützungslücken für Beschäftigte entstehen, die von Gewalt betroffen sein könnten.

6. Gewalt – Risikofaktoren und Auswirkungen

6.1 Risikofaktoren für Gewalt

Die Vielfalt der Aufgaben und Arbeitsbedingungen von Beschäftigten im öffentlichen Dienst kann unterschiedliche Risiken bergen, Opfer von physischer oder psychischer Gewalt zu werden. Zahlreiche Gesichtspunkte spielen dabei eine Rolle. Im Folgenden werden einige Faktoren genannt, die das Risiko für Gewaltübergriffe erhöhen können.

Aufgabenbezogene Faktoren:

- Kontrolle und Durchsetzung gesetzlicher Vorgaben,
- Entscheidungen über Anträge oder Ansprüche,
- Fertigung von Gutachten, Zeugnissen oder Bescheiden,
- Durchsetzung von Sicherheitsmaßnahmen, Hausrecht und Regeln,
- Annahme und Bearbeitung von Beschwerden.

Arbeitsplatzbezogene Faktoren:

- mangelnder Individualabstand durch räumliche Enge,
- mangelhafte Fluchtwegsituation und fehlende Alarmierungssysteme,
- lange Warte- und Bearbeitungszeiten,
- schlechte Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten,
- unzureichende Aufenthalts- und Abfertigungssituation,
- fehlende Sicherheitsmaßnahmen und -regeln.

Situationsbezogene Faktoren:

- Außendienst, Hausbesuche und Objektbegehungen,
- Einsätze im Rahmen von Notrufen,
- Einzelarbeit und Nachtarbeit,
- Umgang mit Geld und Wertsachen.

Klientelbezogene Faktoren (d. h. auf die Täterin/ den Täter bezogen):

- Personen, die unter Alkohol-, Drogen- oder Medikamenteneinfluss stehen,
- psychisch auffällige, verletzte oder traumatisierte Menschen,
- Personen, die staatliche Autoritäten und Institutionen ablehnen,
- Personen mit Gewalt- und Aggressionsproblemen,
- zufällig zusammengesetzte Personengruppen,
- Personen mit ungeklärtem Aufenthaltsstatus,
- Personen mit Sprachbarrieren oder interkulturellem Konfliktpotenzial.

Beschäftigtenbezogene Faktoren (d. h. auf das Opfer bezogen):

- fehlende Kompetenzen im Umgang mit konflikt- und gewaltbelasteten Situationen,
- unzureichende Fähigkeiten in der Selbstwahrnehmung und im persönlichen Auftreten,
- unzureichende kommunikative Fähigkeiten und Kompetenzen im Umgang mit schwieriger Klientel,
- psychische Instabilität und unzureichende Stressresistenz,
- geringe Selbstreflexion der eigenen Werte und Haltung.

6.2 Auswirkungen von Gewalt

Die Risikofaktoren für Gewalt können zu einem permanenten Stresserleben und Unsicherheitsgefühl am Arbeitsplatz führen und somit eine hohe Belastung für die Gesundheit der Beschäftigten darstellen. Jeder Mensch zeigt eine andere Stressreaktion, weshalb problematische oder gar krankhafte Entwicklungen häufig lange Zeit unerkannt bleiben können. Dabei ist nicht der objektive Schweregrad eines Vorfalls ausschlaggebend, sondern die subjektive Wahrnehmung der Betroffenen. Neben dem beruflichen Rollenverständnis kann auch das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten, die einen Gewaltvorfall beobachtet oder davon gehört haben, erschüttert werden, insbesondere wenn sie selbst schon einmal betroffen waren.

Aus diesem Grund müssen Führungskräfte/Dienststellenleitungen auf jede Form von Gewalt gegenüber Beschäftigten reagieren. Ein offener Umgang mit Informationen über Gewaltgeschehnisse und deren Bearbeitung ist daher besonders wichtig.

Nach schwerwiegenden Ereignissen kann es zu Veränderungen im Erleben und Verhalten der Beschäftigten kommen. Hierbei handelt es sich um eine normale körperliche oder psychische Reaktion auf ein außergewöhnliches bzw. unnormales Ereignis. Manche Betroffene müssen die belastende Erfahrung erst noch verarbeiten und den Umgang mit dem Erlebten in ihr weiteres Leben integrieren.

Folgende Veränderungen im Erleben und Verhalten können auftreten:

- belastende Erinnerungen, zum Beispiel wiederkehrende Bilder oder Geräusche,
- Konzentrationsprobleme, Unruhe, Angst oder Erinnerungslücken,
- Dünnhäutigkeit, übermäßige Schreckhaftigkeit oder Schlaflosigkeit,
- Depressionen bis hin zu Suizidgedanken,
- verstärkter Konsum von Alkohol, Medikamenten oder Drogen zur Beruhigung,
- verändertes Erleben wie Hoffnungslosigkeit, Sinnverlust oder Selbstentfremdung,
- körperliche Stressreaktionen wie Zittern, Anspannung, Herzrasen oder Schwitzen,
- Verhaltensänderungen wie sozialer Rückzug oder aggressive Ausbrüche,
- Vermeidungsverhalten, zum Beispiel gegenüber dem Ort des Geschehens oder Situationen, die an das Ereignis erinnern.

Diese Symptome können unmittelbar, aber auch erst mit einer zeitlichen Verzögerung von Wochen oder Monaten nach dem Gewaltvorfall auftreten. Bei manchen Menschen verschwinden sie spontan innerhalb von Stunden, Tagen oder wenigen Wochen, beispielsweise durch die Unterstützung anderer Menschen.

Beschäftigte, die im Rahmen ihrer Dienstausbübung von Übergriffen betroffen sind, bedürfen in jedem Fall besonderer kollegialer Hilfe und Unterstützung. Auch hier sind die Führungskräfte in der Verantwortung, das Arbeitsumfeld der von Gewalt betroffenen Personen zu sensibilisieren.

Bei einigen Betroffenen halten die Symptome jedoch über einen längeren Zeitraum von mehreren Wochen bis Monaten an. In diesen Fällen sollten psychologisch geschulte Fachkräfte hinzugezogen werden, um zum Beispiel einer chronischen Verfestigung in Form einer posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) vorzubeugen. Wird eine PTBS diagnostiziert, ist eine engmaschige Betreuung und psychotherapeutische Behandlung angezeigt, um die Betroffenen bei der Entwicklung geeigneter Bewältigungsstrategien zu unterstützen.

7. Prävention – Handeln vor einem Gewaltfall

Im Folgenden werden technisch-bauliche, organisatorische und personenbezogene Schutzmaßnahmen zur Gestaltung von sicheren Arbeitsumgebungen dargestellt, die auf dem STOP-Prinzip basieren (siehe Kapitel 3). Die Ausführungen beziehen sich auf das 1. Handlungsfeld Prävention der RDV Gewaltschutz (vgl. RDV Nummer 5.1)

durch eine eindeutige und gut gestaltete Empfangssituation sowie klare Regeln gesteuert werden. Dies vermittelt bereits im Eingangsbereich, dass auf Sicherheit Wert gelegt wird. Die Zahl der Zugänge zum Gebäude ist dabei auf ein überschaubares Maß zu reduzieren und durch Berechtigungen festzulegen.

7.1 Technisch-bauliche Schutzmaßnahmen

Technisch-bauliche Schutzmaßnahmen bilden als passive Sicherheit den Rahmen für eine ganzheitliche Sicherheitsplanung. Mit ihrer Hilfe können Verhaltensweisen gezielt beeinflusst, der Zutritt zu den Dienstgebäuden gesteuert, Übergriffe erschwert und somit Schäden reduziert werden.

Die Entscheidung für sichtbare oder verdeckte Maßnahmen hängt von der Zielsetzung ab. Gut sichtbare Sicherheitsmaßnahmen sollen neben dem eigentlichen Zweck das Sicherheitsgefühl von Personal und Besucherinnen und Besuchern erhöhen, potenzielle Täterinnen und Täter abschrecken und physische Grenzen aufzeigen. Weniger sichtbare Maßnahmen vermitteln dagegen eine weiterhin offene, unbeschwerte und vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre, während ihr eigentlicher Zweck erst im Notfall oder mit anderen Maßnahmen wirksam wird. Beide Aspekte sollten im Zusammenspiel gezielt eingesetzt und möglichst frühzeitig in der Planungs- bzw. Sanierungsphase berücksichtigt werden.

Zugangskontrollen, Zutrittssteuerung und Empfang

Sicherheit beginnt beim Betreten eines Objekts. Die landesweit gelebte Politik des offenen Hauses sollte daher stets auch mit den Sicherheitsbelangen der Beschäftigten in Einklang gebracht werden. Der Zugang zu Dienstgebäuden sollte immer



Beispiele für die Eingangsgestaltung:

Briefkästen für die Dokumentenabgabe im Eingangs- oder Außenbereich der Dienstgebäude, um das Empfangspersonal zu entlasten und zeitliche Kapazitäten für die Zugangssteuerung zu schaffen,

- gute Beleuchtung und Einsehbarkeit von Zugängen, Parkplätzen und Außenbereichen, um das subjektive Sicherheitsgefühl durch eine soziale Kontrolle zu unterstützen,
- klar strukturierte Eingangssituation mit gezielter Steuerung von Personenströmen, um Wartezeiten, Umherirren oder Nachfragen zu vermeiden,
- geschlossene Empfangstheken mit einer Sitzposition auf Augenhöhe, Tresen auf Brusthöhe, Fluchtmöglichkeit nach hinten, Schutzverglasung aus hygienischen Gründen und zur Vermeidung von Übergriffen auf das Personal (wie Spucken, Schlagen oder Werfen von Gegenständen),
- gut sicht- und lesbare Aushänge von Hinweisen auf die bestehende Hausordnung und mögliche Folgen bei Nichtbeachtung.

Die Eingänge für die Bürgerinnen und Bürger sollten klar erkennbar und möglichst deutlich getrennt von denen für die Beschäftigten sein, um Missverständnisse, Diskussionen und Übergriffe an diesen Stellen zu vermeiden.



Beispiele für die Gestaltung einer Zutrittssteuerung:

- Zutritt über Speedgates, Kabinenschleusen oder Drehkreuze – sowohl im Eingangsbereich als auch innerhalb der Dienstgebäude, damit nicht jeder Bereich ungehindert zugänglich ist,
- technische Festlegung, welche Zugänge von der Öffentlichkeit genutzt werden, welche für Beschäftigte sind und welche eine reine Notausgangsfunktion besitzen,
- Einteilung in Zonen wie Eingangsbereich, Wartebereich, Front- und Backoffice, Verwaltungs- und Sicherheitsbereiche. Öffentlich zugängliche Bereiche wie Kantinen oder Ausstellungen sollten keinen unkontrollierten Zugang zu anderen Bereichen der Dienstgebäude ermöglichen,
- Ausgabe von Schlüsseln und Hausausweisen nur gegen Vorlage entsprechender Ausweisdokumente.

Warte- und Aufenthaltsbereiche, Beratungs- und Büroräume

Das Vorhandensein und die Gestaltung von Warte- und Aufenthaltsbereichen haben großen Einfluss auf die Aufenthaltsqualität und somit auf das Verhalten und die Stimmung der Besucherinnen und Besucher.



Beispiele für die Gestaltung von Warte- und Aufenthaltsbereichen:

- ausreichend Platz – auch für Kinderwagen, Rollstühle, Rollatoren,
- eine freundliche Raumgestaltung,
- Aufrufanlagen und Ausgabe von Wartenummern,
- die Verfügbarkeit von Informationsmaterialien und WLAN,
- Bildschirme für Unterhaltung oder Informationen,
- Schutz gegen Vandalismus, Diebstahl oder die Verwendung von Mobiliar als Waffe.

Auch bei der Einrichtung von Beratungs- und Büroräumen gibt es Gestaltungsspielraum, um bessere Flucht- und Rückzugsmöglichkeiten sowie Einsehbarkeiten zu gewährleisten.



Beispiele für die Gestaltung von Beratungs- und Büroräumen:

- klare Anordnung der Sitzgelegenheiten mit Blickrichtung zur Bürgerin/zum Bürger,
- kurze Fluchtwege für Beschäftigte unter Wahrung der sozialen Distanzzone, um Übergriffe zu vermeiden,
- Sichtkontakt zu Kolleginnen und Kollegen gewährleisten, möglichst mittels Zwischentüren oder Verglasung,
- Familienfotos und persönliche Gegenstände in Beratungsräumen vermeiden,
- potenziell gefährliche Gegenstände wie Scheren, Brieföffner oder Locher außerhalb der Reichweite von Besucherinnen und Besuchern aufbewahren,
- nur für Dienstkräfte zugängliche Aufenthaltsräume, Druckerräume, Teeküchen und Personaltoiletten verschlossen halten.

Orientierungssystem im Gebäude

Eine schnelle räumliche Orientierung trägt zur Sicherheit jedes Menschen bei, um beispielsweise jederzeit den eigenen Standort kommunizieren zu können. Dies kann durch ein einheitliches Orientierungssystem wie zum Beispiel das Orientierungssystem für Einsatz- und Rettungskräfte Gütersloher Modell ermöglicht werden.



Beispiel: Das Orientierungssystem für Einsatz- und Rettungskräfte Gütersloher Modell

Das Orientierungssystem für Einsatz- und Rettungskräfte dient der besseren Orientierung in öffentlichen Gebäuden bzw. öffentlichen Liegenschaften durch eine einheitliche Kennzeichnung relevanter Orte und Zugänge.

Der Fokus liegt dabei auf der Kennzeichnung von Gebäuden, Ein- und Ausgängen sowie Treppenhäusern, und zwar grundsätzlich im Uhrzeigersinn. Zimmernummern sind z. B. auch von innen sichtbar angebracht. Dies soll im Notfall das Heranführen von Einsatz- und Rettungskräften, die Kommunikation von Standorten, aber auch die bessere Orientierung in unbekannten Objekten und unter Stress erleichtern. Das Orientierungssystem für Einsatz- und Rettungskräfte ist bereits fester Bestandteil der Berliner Schulbauvorgaben sowie der polizeilichen Objektakten und Trainingsszenarien.

Notfall-, Gefahren-Reaktions- und Videosicherheitssysteme

An Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr ist bei Gefahr eine schnelle und angemessene Reaktion notwendig. Der Einsatz von Alarmierungssystemen zur Unterstützung einer schnellen Gefahrenabwehr sollte daher immer geprüft werden. Besonders wichtig ist dabei, die im Alarmfall zu ergreifenden Maßnahmen festzulegen und die möglichen Folgen abzuschätzen.



Beispiele für Alarmierungssysteme:

- Überfallmeldeanlagen (DIN VDE 0833-1, DIN VDE 0833-3) mit direkter Aufschaltung auf den polizeilichen Notruf,
- Notfall- und Gefahren-Reaktions-Systeme (DIN VDE V 0827) mit Aufschaltung auf ein Wach- und Sicherheitsunternehmen oder eine eigene Notruf- und Serviceleitstelle (NSL),
- stationäre oder mobile Notfalleinsteller zur internen Alarmierung,
- softwaregestützte Arbeitsplatzalarmierungssysteme mit unterschiedlichen Notruffunktionen,
- Alarmierungs-Apps für Notfälle, Gefahrenlagen und interne Notfallkommunikation,
- Sprachalarmierungsanlagen (SAA) mit vorgefertigten Ansagetexten,
- Einbruchmeldeanlagen (DIN VDE 0833-1, DIN VDE 0833-3, DIN EN 50131-1, VdS 2311).

Darüber hinaus sollte die Beauftragung von qualifiziertem Sicherheitspersonal geprüft werden. Professionelles Sicherheitspersonal sollte vorrangig dort eingesetzt werden, wo es bereits durch seine Präsenz die Sicherheit erhöht oder wo Konflikte vorhersehbar sind. Dazu gehören zum Beispiel Eingangs- und Wartebereiche, Beratungs- und Büroräume mit Publikumsverkehr sowie Rettungs-, Zeugnisanerkennungs- oder Beschwerdestellen.

Wenig frequentierte oder schlecht einsehbare Bereiche können hingegen unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen durch technische Lösungen wie Videosicherheitssysteme (VSS) gesichert werden. Die Aufnahmen können später gegebenenfalls zu Beweis Zwecken verwendet werden. Moderne Kamerasysteme können nicht nur Bilder aufzeichnen und speichern, sondern beispielsweise auch Bewegungen, Gegenstände, Brände oder verdächtige Verhaltensweisen automatisch erkennen, dokumentieren und/oder an eine Notruf- und Serviceleitstelle weiterleiten.

Fenster, Türen und Tore

Bei der Planung oder Sanierung von öffentlichen Gebäuden sollten die baulichen Sicherheitsanforderungen definiert und die Verwendung geprüfter und zertifizierter Produkte sowie deren fachgerechter Einbau unter Beachtung aller (bau-)rechtlichen Vorgaben organisiert werden.



Folgende Eigenschaften können durch geprüfte und zertifizierte Produkte des Deutschen Institut für Normung e. V. (DIN) erreicht werden:

- Einbruchhemmung für Türen und Fenster, RC2-RC6 (DIN EN 1627),
- Durchwurfhemmung für Verglasung, P1A-P5A (DIN EN 356 Teil A),
- Durchbruchhemmung für Verglasung, P6B-P8B (DIN EN 356 Teil B),
- Durchschusshemmung für Verglasung, BR1-BR7 (DIN EN 1063),
- Durchschusshemmung ganzer Elemente, FB1-FB7 (DIN EN 1522).

Gezielt ausgewählte elektronische oder mechatronische Verschlussmechanismen ermöglichen die schnelle Vergabe und den Entzug von Zutrittsberechtigungen, das dauerhafte oder schnelle Verschließen zum Beispiel der Bürotür, die Warnung bei unberechtigtem Öffnen, die Definition von temporären Nutzungszeiten sowie die Nachvollziehbarkeit im Schadensfall.



Beispiele für technische Verschlusslösungen:

- mechatronische oder elektronische Beschläge, Schließzylinder oder Türsteuerungen,
- externe Fluchttürsteuerungen, Fluchttürwächter oder Türalarme an Notausgangstüren,
- selbstverriegelnde Schlösser, Außenknauf statt Drückergarnitur oder innenliegende mechanische Knaufzylinder,
- Türsteuerung durch Gegensprechanlagen mit Türkamera,
- sichere Wertbehältnisse und Einbruchmeldeanlagen (DIN EN 1143-1).

7.2 Organisatorische Schutzmaßnahmen

In die Betrachtung der organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen ist die Vielzahl der täglichen Arbeitsabläufe einzubeziehen, die an unterschiedlichen Stellen Risikopotenziale für die Sicherheit der Beschäftigten bergen können. Dazu gehören zum Beispiel interne und externe Personenströme, Postwege, Sachbearbeitungsprozesse, Datenverarbeitungsprozesse, Bürgerberatungen oder Außendiensttätigkeiten.

Ablauforganisation im Bürgerkontakt

Organisatorische Sicherheitsmaßnahmen zielen darauf ab, das Potenzial für Frustration und Aggression aufgrund falscher Erwartungen oder unnötiger Missverständnisse zu reduzieren.



Beispiele für eine bürgerfreundliche Ablauforganisation:

- bürgerorientierte Öffnungszeiten,
- feste Terminvergaben,
- mehrsprachiges Personal beim Sicherheitsdienst und am Informationsschalter,
- klar formulierte – auch barrierearme und mehrsprachige – Hinweise auf amtliche Erfordernisse wie notwendige Dokumente, Zahlungsmodalitäten oder auszufüllende Formulare,
- Vor-Ort-Service und digitale Bürgerterminals,
- anwenderfreundliche und barrierearme Web- und App-Angebote,
- flexibler Personaleinsatz je nach Auslastung,
- Transparenz über Warte- und Bearbeitungszeiten,
- Beschwerdemanagement mit Feedbackmöglichkeiten zu Service- und Beratungsleistungen.

Räumliche Organisationsstruktur im Gebäude

Die räumliche Organisationsstruktur soll eine intuitive Orientierung ermöglichen. Transparenz und Nachvollziehbarkeit tragen dazu bei.



Beispiele für eine übersichtliche Organisationsstruktur im Dienstgebäude:

- feste Regeln zum Betreten und Verlassen des Gebäudes für Beschäftigte,
- Zugangsberechtigungen und eine klar geregelte Nutzung der internen Bereiche und Wege,
- öffentliche Kassen, Wartebereiche und Bürgerdienste in klar abgegrenzten Bereichen.

Notfallpläne/-ordner mit Verantwortlichkeiten und Meldewegen

Um auf sicherheitsrelevante und unübersichtliche Vorfälle oder in Situationen mit Eskalationspotenzial angemessen reagieren zu können, bedarf es vorab erarbeiteter, klarer und konkreter Strukturen und Arbeitsschritte, die in Notfallplänen/-ordnern verständlich zusammengefasst sind. Denn unter Stress und dem Eindruck der Ereignisse ist der Spielraum für kreative Lösungen häufig limitiert.

Zu einem Notfallmanagement, das in der Verantwortung der Führungskräfte liegt, gehört auch, dass die erstellten Notfallpläne/-ordner auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Notfallpläne müssen angepasst werden, wenn sich die zugrunde liegenden Gefährdungsbeurteilungen für die jeweiligen Tätigkeitsbereiche verändert haben.



Notfallpläne/-ordner sollten zum Beispiel folgende Punkte berücksichtigen:

- Kommunikation der internen Zuständigkeiten, Erreichbarkeit des Krisenteams und des Krisenmanagements,
- Verhaltensregeln bei sicherheitsrelevanten Vorfällen,
- Sofortmaßnahmen und Notfallreaktionen für ausgewählte Notfälle,
- Absprachen, wann die Polizei hinzugezogen wird,
- Umgang mit internen und externen Betroffenen,
- interne und externe Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten, zum Beispiel durch psychische Ersthilfe oder Gewaltschutzambulanz zur Dokumentation von Verletzungen,
- Musteranschreiben und Vorfallberichte,
- Informationen zu Versicherungs- und Rechtsfragen,
- interne und externe Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.

Die Inhalte der Notfallpläne, die Verantwortlichkeiten und Meldewege sollten regelmäßig mit den Beschäftigten besprochen, in Teilen praktisch geübt und auszugsweise in Form von Handkarten oder Flyern an die Beschäftigten ausgegeben werden. Informationen zu aktuellen Vorfällen oder Änderungen von Abläufen sollten in Dienstbesprechungen kommuniziert werden und zudem fester Bestandteil bei der Einarbeitung von neuem Personal sein.

Einbindung von Fachberatungsstellen

Aggressionen aufgrund der vermeintlichen oder tatsächlichen Herkunft, der Religionszugehörigkeit oder Hautfarbe, der sexuellen Orientierung, dem Geschlecht oder der Geschlechtsidentität sowie einer Behinderung belasten die Betroffenen im beruflichen Kontext zusätzlich. Die betroffenen Beschäftigten werden hier nicht nur aufgrund ihrer professionellen Funktion angegriffen, sondern es findet darüber hinaus eine personalisierte Ausgrenzung und Entwertung statt, die an spezifische individuelle Merkmale anknüpft.

Diese Problemstellung gilt es bei der Entwicklung von Gewaltschutzkonzepten für die Dienststellen zu berücksichtigen. Dabei sollten Fachberatungsstellen der Zivilgesellschaft mit ihrem spezifischen Know-how einbezogen werden (siehe Anhang 2). Mit ihrer Hilfe können entsprechende Anforderungen an Maßnahmen der Prävention und der Nachversorgung herausgearbeitet werden, um letztlich passgenaue, an den Bedarfen der Betroffenen orientierte Angebote zu entwickeln.

Funktionsbezogene E-Mail-Adressen, Anschreiben und Fallübernahmen

Nicht jedes Anliegen kann im Sinne der Bürgerinnen und Bürger bearbeitet werden, nicht jeder Bescheid ist positiv und manchmal bleiben Arbeitsprozesse krankheits- oder urlaubsbedingt länger liegen. In den Arbeitsbereichen, in denen dies vorkommen kann, sollten die Zuständigkeiten möglichst flexibel gehandhabt werden, um eine Fokussierung der Bürgerinnen und Bürger auf einzelne Beschäftigte zu verhindern und Bearbeitungszeiten kurz zu halten.



Für eine flexible Handhabung der Zuständigkeiten können folgende Punkte hilfreich sein:

- Einsatz von Prozessmanagementsoftware zur flexiblen Auftragsvergabe und Bearbeitung,
- Anschreiben und E-Mails mit teilanonymisierten Funktionsbezeichnungen, anstelle vollständiger Signaturen mit Vor- und Zunamen,
- keine Angabe von Raumnummern in Anschreiben,
- Ermöglichung eines Wechsels der Bearbeiterin bzw. des Bearbeiters bei negativen Entscheidungen oder konfliktbehafteten Äußerungen von Bürgerinnen und Bürgern,
- möglichst restriktiver Umgang mit personenbezogenen Daten der Beschäftigten je nach Aufgabengebiet, zum Beispiel – neben dem Verzicht auf vollständige Signaturen mit Vor- und Zunamen – auch Verzicht auf eindeutig zuordenbare Fotos auf Webseiten, Wandtafeln und gegebenenfalls Dienstaussweisen.

Vorbereitung kritischer Termine

Termine, die aus unterschiedlichsten Gründen ein „kritisches Potenzial“ in sich bergen (**siehe auch Kapitel 6.1**), sollten unter anderen Voraussetzungen stattfinden als Standardgespräche. Die folgenden beispielhaften Maßnahmen für solche kritischen Gesprächs- und Beratungstermine sollten – je nach Tätigkeitsbereich – in Gewaltschutzkonzepten berücksichtigt werden.



Beispiele für die Vorbereitung kritischer Termine in Innenräumen:

- Einrichtung eines Büros mit Notfallknopf und gewalthemmender Einrichtung,
- Hinzuziehen von Führungskräften oder weiterem Fachpersonal, zum Beispiel aus den Bereichen Psychologie, Sozialarbeit oder Übersetzung,
- vorherige Absprache mit dem örtlichen Sicherheitspersonal,
- keine Einzelgespräche am Rande von Bürozeiten oder durch unerfahrene Dienstkräfte,
- keine Termine unter Zeitdruck oder nach bereits stressigen bzw. emotional belastenden Vorgesprächen,
- Festlegung von roten Linien für den Gesprächsabbruch und einer konsequenten Exitstrategie,
- klare Regelungen im Umgang mit Besucherinnen und Besuchern, zum Beispiel zur Abgabe von Taschen, Mänteln und Jacken sowie zum Mitführen von Werkzeugen und anderen Gegenständen, die als Waffe genutzt werden können.

Beispiele für die Vorbereitung kritischer Außentermine:

- Wahrnehmung kritischer Außentermine mit entsprechender An- und Abmeldung in der Dienststelle,
- Möglichkeit zur mobilen Standortübermittlung in Notfällen.

7.3 Personenbezogene Schutzmaßnahmen

Situationen mit Eskalationspotenzial rechtzeitig zu erkennen, richtig zu reagieren und die notwendigen angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, ist eine Frage der Handlungssicherheit sowohl der Beschäftigten als auch der Vorgesetzten. Jedes Aufgabengebiet hat seine eigenen Herausforderungen und Risiken sowie eine spezifische Klientel.

Je früher in eine sich anbahnende Eskalation eingegriffen wird, desto niederschwelliger lässt sich meist das Problem lösen, bevor sich die Fronten verhärten und rationale Entscheidungen durch emotionale ersetzt werden. Daher ist es für Vorgesetzte und für Beschäftigte mit Bürgerkontakt von entscheidender Bedeutung, Tendenzen einer negativen Entwicklung frühzeitig zu erkennen. Personenbezogene Sicherheitsmaßnahmen sollen ein Sicherheits- und Gefahrenbewusstsein schaffen und die Beschäftigten befähigen, in schwierigen Situationen angemessen zu reagieren.

Abbildung 3 verdeutlicht, dass sich kontroverse Gesprächssituationen (Gefährdungsstufe 0) im Rahmen von Eskalationsprozessen zu Gewaltkonflikten mit körperlicher Gewalt (Gefährdungsstufe 2) bis hin zum Waffeneinsatz (Gefährdungsstufe 3) entwickeln können.

bis hin zum Waffeneinsatz (Gefährdungsstufe 3) entwickeln können.

Qualifizierungsmaßnahmen und Trainings

Eine adäquate Handlungskompetenz für Situationen mit Eskalationspotenzial sollte bereits präventiv in der Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie durch regelmäßige Kommunikation und praktische Trainings auf- und ausgebaut werden. Dabei sollte vor allem praxisnahes allgemeines und auch spezifisches Wissen vermittelt werden, um in Gewaltsituationen aktiv reagieren zu können und diese für sich und Andere zu beenden oder in ihren Folgen zu begrenzen. Die erworbenen Fähigkeiten und Techniken wirken sich auf die zwischenmenschliche Kommunikation und Teamarbeit aus und tragen so zu einer konstruktiven Arbeitsatmosphäre und zur Gesunderhaltung der Beschäftigten bei. Diese Kompetenzen können somit auch langfristig die Qualität der Arbeit verbessern und sichern.

Da jedes Aufgabengebiet eigene Herausforderungen und Risiken sowie eine spezifische Klientel hat, müssen aus einer Vielzahl von Qualifizierungsangeboten diejenigen ausgewählt werden, die bei den Beschäftigten eine möglichst hohe Handlungssicherheit erzeugen.

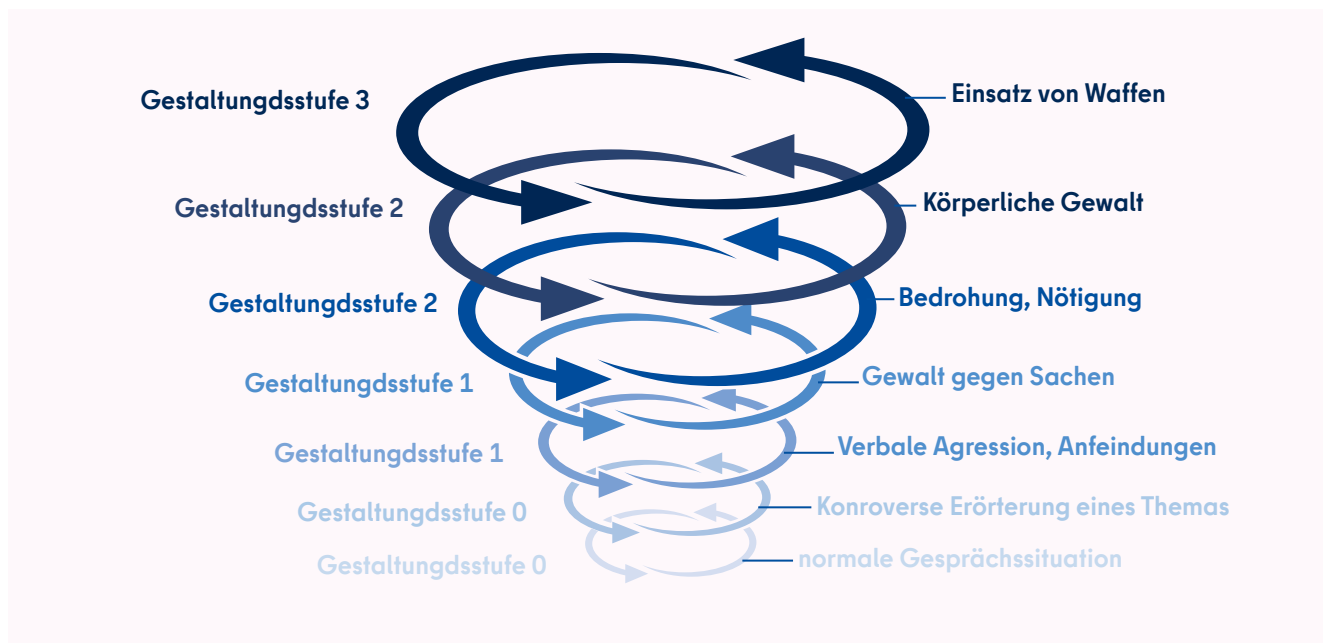


Abbildung 3: Eskalationsspirale bei Gewaltvorfällen nach dem Aachener Modell

Quelle: Polizei Berlin 2024

Beispiele für allgemeine Inhalte von Aus-, Fort- und Weiterbildungen:



1. Kommunikation

- Grundlagen der Kommunikationstechnik des aktiven Zuhörens,
- Grundlagen einer deeskalierenden Kommunikation,
- Wechselwirkung zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation,
- Umgang mit Störungen und/oder verbaler Eskalation durch Begleitpersonen,
- gemeinschaftliche Erarbeitung und Übung von Exitstrategien für verschiedene Situationen,
- Grundkenntnisse zur Eigen- und Fremdwahrnehmung,
- Erkennen und Melden gefährlicher Situationen wie verdächtige Postsendungen, Gegenstände, Gepäckstücke oder Personen.

2. Compliance

- Vermittlung der internen Compliance-Richtlinien,
- Aufzeigen der Möglichkeiten und Grenzen von Strafanzeigen und Hausverboten,
- Informationen über die Zusammenarbeit mit der Polizei.

3. Psychische Erste Hilfe

- Schulung von Ansprechpersonen, die zeitnah nach einem kritischen Ereignis für betroffene Kolleginnen und Kollegen oder Zeuginnen und Zeugen zur Verfügung stehen können,
- Grundkenntnisse zur psychischen Stabilisierung und zur Unterstützung bei der Verarbeitung und Bewältigung eines Extremereignisses,
- Grundkenntnisse zur Verringerung bzw. Verhinderung schwerwiegender Folgeschäden.

4. Erweiterte medizinische Erste Hilfe

- Grundlagen der sofortigen, lebensrettenden Versorgung von schweren Verletzungen, zum Beispiel von schweren Blutungen,
- Kenntnisse in der Anwendung eines erweiterten Verbandskastens mit Tourniquet.

Neben den allgemeinen Themen gibt es im beruflichen Kontext eine Vielzahl sensibler Themen mit denen sich Teams im Rahmen von Aus-, Fort- und Weiterbildungen sowie Supervision, Team- und

Fallbesprechungen gemeinsam auseinandersetzen sollten. Eine eingehende Beschäftigung mit diesen Themen und eine dafür sensibilisierte Kommunikation können Handlungskompetenzen erweitern.



Beispiele für sensible Themen der Aus-, Fort- und Weiterbildung:

1. Diversity

- Wissen über Diskriminierungserfahrungen verschiedener Personengruppen, um zu verhindern, dass Erinnerungen an solche Erfahrungen unbeabsichtigt wieder ins Bewusstsein/ Unterbewusstsein des Gegenübers gelangen,
- Erkennen der Ursachen von Eskalationen, um anlassbezogen adäquate Unterstützung anbieten zu können.

2. Gender

- Auseinandersetzung mit der Frage, was als beleidigend, abwertend oder übergriffig zu bewerten ist und wo die Grenzen zu sexualisierter Gewalt verlaufen,
- Aufzeigen und Erarbeitung von Handlungsweisen, wie im Akutfall reagiert werden kann,
- Erarbeitung spezifischer Notfallpläne und deren Integration in Gewaltschutzkonzepte.

Die Hintergründe für gewalttätiges Verhalten gegenüber Beschäftigten des öffentlichen Dienstes sind vielschichtig. Psychische Beeinträchtigungen der gewaltausübenden Personen aufgrund persönlicher Probleme, Erkrankungen oder Drogenkonsum können ebenso eine Rolle spielen wie prekäre Lebenssituationen. Auch Beschäftigte können belastet sein, zum Beispiel wenn sie in ihrer täglichen Arbeit mit Menschen in verschiedenen Lebenslagen zu tun haben. Hinzu können situationsbedingter Stress, Überlastung oder private Probleme kommen.

Eine negative Entwicklung kann in eine zielgerichtete Gewalttat münden, aber auch schon auf dem Weg dorthin erheblichen Schaden anrichten. Beim Umgang mit individuellen Problemlagen von Einzelpersonen sollte daher möglichst speziell geschultes internes und externes Personal einbezogen werden.



Folgende Punkte zum Umgang mit psychischen Auffälligkeiten sollten in Schulungen oder Fallbesprechungen berücksichtigt werden:

- Vermittlung grundlegender Kenntnisse zu verschiedenen Problemlagen und psychischen Erkrankungen,
- Erarbeitung konkreter Reaktionsmuster und Vorgehensweisen im Umgang mit Menschen in schwierigen Lebenslagen und mit psychischen Erkrankungen,
- Anwendung einer wertschätzenden und situationsangepassten Kommunikation sowie von Deeskalationstechniken, um das Entstehen einer möglichen Gewaltsituation frühzeitig zu erkennen und zu verhindern,
- Festlegung von Abläufen im Rahmen von Notfallplänen zur Orientierung der Beschäftigten.

Supervision, Team- und Fallbesprechungen sowie Coaching von Führungskräften

Supervisionen sowie regelmäßige Team- oder Fallbesprechungen können als fallorientierte Klärungshilfen im Sinne einer begleitenden Reflexion von Erfahrungen, Fragestellungen und Konflikten im beruflichen Alltag dienen. Supervision ist längerfristig, prozess- und lösungsorientiert angelegt und wird extern begleitet. Sie kann sich positiv auf die Kommunikation, Teamarbeit und langfristige Gesunderhaltung der Beschäftigten auswirken. Die unterschiedlichen Reflexionssettings bieten Raum, um schwierige oder belastende Situationen – wie zum Beispiel den Umgang mit auffälligen Personen sowie die mögliche Bandbreite von körperlichen und verbalen Übergriffen oder Eskalationsstufen – zeitnah im Team zu besprechen. Führungskräfte können sich im Rahmen eines Coachings mit spezifischen Fragestellungen beispielsweise zum Umgang mit Konflikt- und Krisensituationen im Team und zur Weiterentwicklung ihrer Führungskompetenz auseinandersetzen.



Mögliche Reflexionssettings für Teams und Einzelpersonen:

- Supervision zum Austausch und zur Reflexion des eigenen Handelns, von Erfahrungswerten und Fragestellungen, wodurch die Qualität der Arbeit langfristig professionell gesichert und verbessert werden kann,
- Team- und Fallbesprechungen zur Vorbereitung/Aufarbeitung schwieriger oder belastender Situationen,
- Coaching zur Erarbeitung und Bewältigung spezifischer Fragestellungen im Umgang mit Konflikt- und Krisensituationen, dem eigenen Belastungserleben und zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung.

Persönliche Schutzausstattung (PSA)

Eine persönliche Schutzausstattung kann je nach dienstlichem Aufgabenfeld die objektive und subjektive Sicherheit von Beschäftigten nachhaltig verbessern. Die erforderliche Ausrüstung ist in der jeweiligen Gefährdungsbeurteilung als Maßnahme zu prüfen, festzulegen und von der Dienststelle bereitzustellen.



Arbeitsschutzgesetz

„Der Arbeitgeber hat die Beschäftigten über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit während ihrer Arbeitszeit ausreichend und angemessen zu unterweisen. Die Unterweisung umfaßt Anweisungen und Erläuterungen, die eigens auf den Arbeitsplatz oder den Aufgabenbereich der Beschäftigten ausgerichtet sind. Die Unterweisung muß bei der Einstellung, bei Veränderungen im Aufgabenbereich, der Einführung neuer Arbeitsmittel oder einer neuen Technologie vor Aufnahme der Tätigkeit der Beschäftigten erfolgen. Die Unterweisung muß an die Gefährdungsentwicklung angepaßt sein und erforderlichenfalls regelmäßig wiederholt werden“ (vgl. § 12 Abs. 1 ArbSchG).

Hinweis: § 12 ArbSchG trifft jedoch keine Regelungen zur persönlichen Schutzausstattung und deren Nutzung.

Technische Sicherung privater Wohnungen/ Häuser und Auskunftssperren im Melderegister

Es kommt vor, dass Beschäftigte des öffentlichen Dienstes aufgrund ihrer Arbeit in ihrem privaten Umfeld bedroht, belästigt oder geschädigt werden. In diesen Fällen besteht die Möglichkeit einer Beratung durch die Berliner Polizei, zum Beispiel zum richtigen Verhalten in der Gefahrensituation oder zur Sicherung der privaten Wohnung bzw. des privaten Hauses. Solche Maßnahmen können in bestimmten Fällen teilweise oder vollständig aus dafür vorgesehenen öffentlichen Mitteln finanziert werden.

Darüber hinaus ist zu prüfen, inwieweit durch eine Auskunftssperre im Melderegister nach dem Bundesmeldegesetz (BMG) ein Schutz vor Gefährdungen, insbesondere auch vor Nachstellungen und dergleichen, erreicht werden kann (vgl. § 51 BMG). Auskunftssperren werden bei entsprechenden Gefährdungen auf Antrag durch die Meldebehörde des Hauptwohnsitzes eingetragen. In Berlin erfolgt dies durch die Ämter für Bürgerdienste oder zentral durch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO):

E-Mail (LABO):

post.meldeangelegenheiten@labo.berlin.de

Zentrale telefonische Auskunft (LABO):

030 90269 2112

Weitere Informationen können auf dem Service Portal Berlin nachgelesen werden:

<https://service.berlin.de/dienstleistung/120678/>

Entsprechende Auskunfts- bzw. Übermittlungssperren können nach dem Straßenverkehrsgesetz (StVG) auch beim Fahrzeugregister (das heißt bei der für den Wohnsitz zuständigen Straßenverkehrsbehörde) oder nach dem Gesetz über das Ausländerzentralregister (AZR-Gesetz) bei der Registerbehörde bzw. der für das Asylverfahren zuständigen Organisationseinheit im Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (zuständig ist in Berlin das Landesamt für Einwanderung oder das Bundesverwaltungsamt) beantragt werden (vgl. § 41 StVG; § 4 AZR-Gesetz). Die genannten Auskunfts- bzw. Übermittlungssperren bedingen einander nicht und müssen jeweils bei der zuständigen Behörde beantragt werden. Zusätzlich bietet sich auch die Sperrung von Datensätzen bei der Schufa, Versicherungen etc. an, die dort unter den jeweiligen Voraussetzungen beantragt werden kann. Sofern erforderlich, kann auf eine bestehende Auskunftssperre im Melderegister hingewiesen werden.

Umgang mit persönlichen Informationen in sozialen Netzwerken und im Internet

Die Beschäftigten sind bezüglich ihrer eigenen Onlinepräsenz zu sensibilisieren. Suchanfragen mit Klarnamen und Rückwärtssuchen mit Profilbildern sollten nicht ohne Weiteres auf Webseiten von sozialen Medien, Karrierenetzwerken, Freizeiteinrichtungen etc. führen, die Rückschlüsse auf Wohnanschriften, Hobbys oder Angehörige zulassen.

8. Intervention – Handeln im Gewaltfall

Das zweite Handlungsfeld Intervention der RDV Gewaltschutz beschreibt angemessenes Handeln im Gewaltfall (vgl. RDV Nummer 5.2). Damit Beschäftigte in einem akuten Gewaltfall sicher und zielgerichtet handeln können, sollten – wie in Kapitel 7 (Prävention) dargestellt – bereits im Vorfeld von Gewaltsituationen Regelungen für sicherheitsbewusstes Handeln definiert und Handlungsabläufe in Notfallplänen verankert werden.

Eine möglichst große Handlungssicherheit in der Situation kann aktiv zur Verhinderung oder Verringerung von gewalttätigen Übergriffen sowie zum Eigen- und Fremdschutz beitragen. Eine klare Nulltoleranz-Haltung gegenüber Gewalt und die Unterstützung durch Führungskräfte/Dienststellenleitungen sind hier besonders wichtig.

Gebäudespezifische Notfallpläne mit den wichtigsten Notfallregelungen für den Umgang mit Gewaltsituationen (z. B. Alarmierungswege, Verhaltensweisen, Notfallnummern) sollten regelmäßig aktualisiert und allen Beschäftigten zur Verfügung gestellt werden.

Wenn eine Gewaltsituation entstanden ist, hat die Beendigung des andauernden Gewaltfalls höchste Priorität, um die Folgen für die Beteiligten zu begrenzen.

Bei akuter Gefährdung: Polizei und Rettungsdienst rufen

Ist eine gewaltfreie Konfliktlösung nicht mehr möglich, sind je nach Schwere des Gewaltfalls die Polizei über den Notruf 110 und/oder die Rettungskräfte über den Notruf 112 zu alarmieren.

Um die gesundheitlichen Folgen für die betroffenen Beschäftigten zu begrenzen, sollte die gewaltbereite Person nach Möglichkeit über die Alarmierung der Polizei informiert werden, sodass sie einen Fluchtanreiz verspürt, die Gewalthandlung unverzüglich einstellt und sich gegebenenfalls vom Ort des Geschehens entfernt. Deshalb ist es sehr wichtig, dass die Flucht- und Rettungswege stets frei sind.

Dringend beachtet werden sollte, dass eine flüchtende gewalttätige bzw. gewaltbereite Person nur durch die Polizei und/oder Sicherheitspersonal festgehalten werden sollte, da das Festhalten solcher Personen allergrößtes Eskalations- und Verletzungspotenzial in sich birgt.

Polizei-Notruf	110
Rettungskräfte-Notruf	112

Eigenschutz-, Notwehr- und Nothilfemaßnahmen

Interventionsmaßnahmen können Handlungen sein, die im Rahmen der Notwehr und Nothilfe im Sinne des Strafgesetzbuches (StGB) stattfinden und dabei die Rechte (z. B. körperliche Unversehrtheit) der abzuwehrenden Person verletzen:

„(1) Wer eine Tat begeht, die durch Notwehr geboten ist, handelt nicht rechtswidrig.

(2) Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden.“ (§ 32 StGB)

Jeder Mensch hat das Recht, solche Maßnahmen zu ergreifen – unabhängig von speziellen gesetzlichen Befugnissen im Rahmen einer hoheitlichen Dienstaussübung.

Konkrete Empfehlungen für die rechtssichere Anwendung von Notwehr- und Nothilfemaßnahmen können in diesem Leitfaden nicht gegeben werden, da solche Handlungen in jedem Einzelfall rechtlich gesondert zu prüfen sind.

Fürsorge für die betroffene Person und das Kollegium

Durch geplantes und geregeltes Handeln in und direkt nach einer Notfallsituation und durch die Anteilnahme der Führungskräfte/Dienststellenleitungen sollen möglichst folgende Ziele erreicht werden:

- Wiederherstellung des persönlichen Sicherheitsgefühls der/des betroffenen Beschäftigten,
- Wiederherstellung des Sicherheitsgefühls im Kollegium,
- Normalisierung der Arbeitssituation im Kollegium,
- Wiederaufnahme regelhafter Arbeitsabläufe, gegebenenfalls auch mit professioneller externer Unterstützung.

In und nach Notfallsituationen ist dafür zu sorgen, dass die betroffenen Beschäftigten vor Schaulustigen und gegebenenfalls interessierten Medien abgeschirmt werden. Dabei sind die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten zu wahren.

9. Nachbetreuung - Handeln nach einem Gewaltfall

Konnte die Gewaltsituation beendet werden, sind die Maßnahmen der Nachbetreuung einzuleiten, die sich unmittelbar an die Maßnahmen der Intervention anschließen (gemäß RDV Gewaltschutz Nummer 5.3).

Gewalterfahrungen werden von jedem Menschen anders wahrgenommen und verarbeitet (siehe Kapitel 6). Die Rückkehr in einen normalen (Arbeits-) Alltag kann unterschiedlich lange dauern: manchmal nur wenige Stunden oder Tage, manchmal auch Wochen oder Monate. In Gewaltschutzkonzepten mit Notfallplänen sollten daher immer auch Maßnahmen der Nachbetreuung aufgenommen werden.

Nachbetreuungsmaßnahmen sollten bei jedem Vorfall durchgeführt werden – auch wenn die betroffenen Beschäftigten (zunächst) nicht psychisch belastet erscheinen. Sie sind wichtig, um ein deutliches Signal zu setzen und allgemeine Hemmungen und auch Scham abzubauen, damit im Fall einer Traumatisierung die dringend benötigte Hilfe auch in Anspruch genommen werden kann (BGW 2019).

9.1 Medizinische und psychische Betreuung, Beratung und Unterstützung

Nach einem Gewaltvorfall steht die medizinische und psychische Erste Hilfe im Vordergrund. Aber auch zu einem späteren Zeitpunkt können Gewaltereignisse noch Folgen haben. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, den betroffenen Beschäftigten nach einem Vorfall Beratung und Unterstützung anzubieten und bei Bedarf eine psychologische Nachbetreuung zu ermöglichen. Dies gilt auch, wenn es sich bei den betroffenen Beschäftigten um Zeuginnen/Zeugen oder Ersthelferinnen/Ersthelfer handelt.

Führungskräfte/Dienststellenleitungen tragen im Sinne der Fürsorgepflicht die Verantwortung dafür, dass betroffene Beschäftigte die individuell notwendigen Nachbetreuungsmaßnahmen erhalten. Hierbei geht es um die proaktive Vermittlung von professionellen Beratungs- und Unterstützungsmaßnahmen für die betroffenen Beschäftigten (einzelne Beschäftigte oder Gruppen) zur Bewältigung ihrer Erlebnisse und Erfahrungen. Die Vermittlung von entsprechenden Maßnahmen hängt dabei stark von der individuell erlebten Situation und von der betroffenen Person ab. Führungskräfte sollten im Rahmen der Nachbetreuung darauf Wert legen, dass bei den betroffenen Beschäftigten keine Versorgungslücken entstehen.

Nach Gewaltvorfällen, bei denen offensichtlich ist, dass die geschädigte Person sofortige Unterstützung bei der Verarbeitung des Ereignisses benötigt, ist eine psychologische Erstbetreuung zu organisieren. Für Tarifbeschäftigte kann die Unfallkasse Berlin schnell geeignete Therapeutinnen und Therapeuten vermitteln.

Kontakt Unfallkasse Berlin:

Telefon: 030 7624-0

E-Mail: leistungen@unfallkasse-berlin.de

Auch ist ein Gewaltereignis dann zu melden, wenn keine unmittelbare Arbeitsunfähigkeit vorliegt, aber eine ärztliche oder therapeutische Behandlung in Anspruch genommen wird, also Kosten entstanden sind, oder wenn vermutet wird, dass die betroffene Person zukünftig Unterstützung bei der Verarbeitung des Erlebnisses benötigen könnte. Häufig wird unterschätzt, dass ein solches Ereignis – auch wenn es keine sichtbaren Verletzungen hinterlassen hat – eine psychische Traumatisierung auslösen kann. Es genügt, den Vorfall beobachtet zu haben. Der gesundheitliche Schaden kann sich erst später zeigen. Die Arbeitsunfähigkeit tritt mitunter verzögert ein.

Eine Vermittlung der betroffenen Beschäftigten an sogenannte Nachbetreuungsteams oder eine Supervision kann im Einzelfall eine erfolgversprechende Maßnahme sein. Nach schwerwiegenden Ereignissen (wie z. B. Arbeits- oder Dienstunfällen) kann eine zeitnahe therapeutische Intervention (wie z. B. ein psychotherapeutisches Verfahren) als unterstützend angesehen werden. Die Wahl des Verfahrens obliegt der betroffenen Person.

Beschäftigte, die Übergriffe im Kontext gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit oder sexueller Gewalt erlebt haben, sollten zusätzlich Informationen über Fachberatungsstellen erhalten, die über die jeweilige spezifische Fachexpertise verfügen (siehe Anhang 2).

Beschäftigte, die Übergriffe im Kontext gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit oder sexueller Gewalt erlebt haben, sollten zusätzlich Informationen über Fachberatungsstellen erhalten, die über die jeweilige spezifische Fachexpertise verfügen.

Teilaufgaben der Nachbetreuung können gegebenenfalls an andere Akteurinnen und Akteure wie zum Beispiel Sicherheitsbeauftragte oder Verantwortliche im Arbeitsschutz übertragen werden.

Neben der Vermittlung von Unterstützungsmaßnahmen zur Verarbeitung des Erlebten sind die Beschäftigten auch allgemein über ihre Rechte als Geschädigte und/oder Verletzte zu informieren, damit sie diese entsprechend in Anspruch nehmen können.

Arbeitgeber/Dienstherren sollten die Initiative ergreifen und den Zugang zu psychosozialer Unterstützung anbieten, ohne dass die betroffenen Beschäftigten explizit darum bitten müssen. Nur so kann den Beschäftigten ein Gefühl von Rückhalt und Verständnis vermittelt werden.

9.2 Vorfallbericht

Alle Arten von Übergriffen und deren Androhungen müssen dokumentiert werden. Die erste Dokumentation hat durch einen sogenannten Vorfallbericht zu erfolgen. Dieser enthält neben dem eigentlichen Sachverhalt auch Informationen über die beteiligten Personen und die gegebenenfalls bereits eingeleiteten weiteren Schritte. Es können die Vorlagen der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) wie zum Beispiel der Meldeblock genutzt werden. Die Dokumentation ist vertraulich zu behandeln und fünf Jahre lang an einem geeigneten Ort aufzubewahren.

Der Vorfallbericht ist von der übergeordneten Führungskraft zeitnah nach dem Ereignis zu erstellen. Der betroffene Beschäftigte kann dabei durch Zulieferungen einbezogen werden. Die Führungskraft sollte den Vorfallbericht innerhalb von 14 Tagen verfassen, sofern nichts anderes festgeschrieben ist. Anschließend hat sie den Bericht in anonymisierter Form an die für den Arbeitsschutz zuständigen Stellen zur weiteren Veranlassung weiterzuleiten.

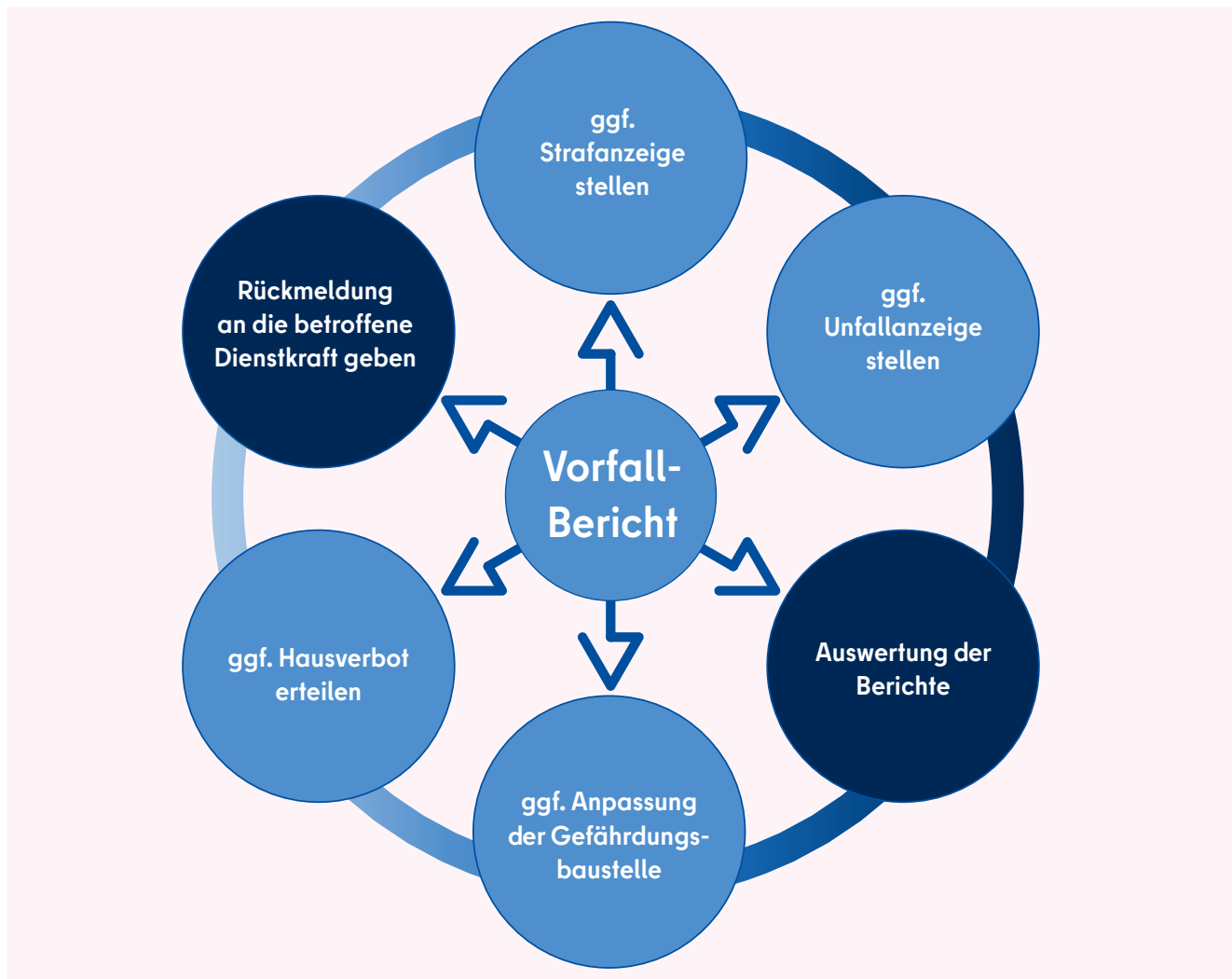


Abbildung 4: Mögliche Maßnahmen nach einem Gewaltvorfall

Quelle: SenInnSport 2024

Bei der Bearbeitung ist zu prüfen, ob und gegebenenfalls welche Maßnahmen geeignet sind, um künftig gleichartige Vorfälle zu vermeiden oder zu reduzieren. Gleichzeitig ist auch die Anpassung der Gefährdungsbeurteilung in Betracht zu ziehen. Darüber hinaus ist es hilfreich, wenn im Vorfallbericht dokumentiert wird, ob und gegebenenfalls welche diskriminierenden Äußerungen gefallen sind, um auch hieraus Maßnahmen für die Überarbeitung von Gewaltschutzkonzepten abzuleiten.

Auf der Grundlage des Vorfallberichts muss die übergeordnete Führungskraft der betroffenen Dienstkraft eine Rückmeldung über mögliche weitere Schritte geben.

9.3 Erfassung und Auswertung von Gewaltfällen

Die statistische Erfassung und Auswertung von Gewaltfällen bietet die Möglichkeit, datenbasierte Aussagen über Umfang und Ausmaß von Übergriffen auf bestimmte Beschäftigtengruppen zu treffen. Darüber hinaus ermöglicht sie auch die Ableitung und Evaluation zielgerichteter Maßnahmen zur Prävention und zur Etablierung spezifischer Nachbetreuungsangebote. Damit wird den Beschäftigten signalisiert, welcher Stellenwert dem Thema „Keine Gewalt gegen Beschäftigte“ in der jeweiligen Dienststelle eingeräumt wird.

Maßgeblich für die Aussagefähigkeit einer Statistik sind weitestgehend einheitliche Begriffsdefinitionen

und Erfassungsstandards, damit vergleichbare Aussagen valide getroffen werden können. Um den Aufwand für die von Gewalt betroffenen Beschäftigten und die jeweiligen Führungskräfte zu reduzieren, sollten sich Statistiken zu Übergriffen auf Beschäftigte möglichst auf den vorhandenen Angaben aus Vorfallberichten und den im Rahmen der Anzeige des Vorfalls ohnehin zu fertigenden Berichten stützen. Sofern digitale Erfassungsmöglichkeiten den Erhebungsaufwand minimieren können und vorhanden sind, sollten diese auf Wunsch der betroffenen Beschäftigten genutzt werden, um Mehrfachabfragen und damit unnötige Belastungen in diesen schwierigen Situationen zu vermeiden. Die Daten für statistische Erfassungen sind so zu anonymisieren, dass die geltenden Datenschutzregelungen eingehalten werden und Rückschlüsse auf Einzelpersonen unmöglich sind.

Neben der statistischen Erfassung können Vorfallberichte auch als Grundlage für Arbeits-/ Dienstunfallanzeigen, Strafanzeigen, Hausverbote und Gefährdungsbeurteilungen dienen.

Die Auswertung der in Form von Vorfallberichten oder Unfallanzeigen dokumentierten Ereignisse kann zu der Erkenntnis führen, dass eine Neubewertung der Gefährdungsbeurteilung für das jeweilige Tätigkeitsfeld erforderlich ist. Die Auswertung stellt keinen Abschluss des Bearbeitungsprozesses dar, sondern leitet einen neuen Prozess der Gefährdungsbeurteilung ein. Die transparente Rückkopplung zum Prozess der Auswertung von Gewaltvorfällen zeigt den Beschäftigten, dass die Ereignisse ernst genommen und die Rahmenbedingungen für einen möglichst sicheren Arbeitsplatz stetig angepasst werden.

9.4 Arbeits-/Dienstunfallanzeige

Die zuständige Führungskraft hat nicht nur den Vorfallbericht zu prüfen, sondern auch, ob die Voraussetzungen für eine Arbeitsunfallanzeige bei Tarifbeschäftigten oder analog für eine Dienstunfallanzeige bei Beamtinnen und Beamten vorliegen. Für die beamteten Dienstkräfte richtet sich die unfallfürsorgerechtliche Meldepflicht nach den Vorgaben von § 45 des Landesbeamtenversorgungsgesetzes (LBeamtVG).

Arbeitsunfall (Tarifbeschäftigte) nach dem Siebten Buch Sozialgesetzbuch (SGB VII)



„Arbeitsunfälle sind Unfälle von Versicherten infolge einer den Versicherungsschutz nach § 2, 3 oder 6 begründenden Tätigkeit (versicherte Tätigkeit). Unfälle sind zeitlich begrenzte, von außen auf den Körper einwirkende Ereignisse, die zu einem Gesundheitsschaden oder zum Tod führen. Wird die versicherte Tätigkeit im Haushalt der Versicherten oder an einem anderen Ort ausgeübt, besteht Versicherungsschutz in gleichem Umfang wie bei Ausübung der Tätigkeit auf der Unternehmensstätte.“ (§ 8 Abs. 1 SGB VII)

Dienstunfall (Beamtinnen/Beamte) nach Landesbeamtenversorgungsgesetz (LBeamtVG)

Für das Land Berlin gilt das Gesetz über die Versorgung der Beamtinnen und Beamten sowie der Richterinnen und Richter des Landes Berlin (Landesbeamtenversorgungsgesetz – § 31 LBeamtVG).

Betroffene von Arbeitsunfällen können sich bei der Anzeige und in allen weiteren Phasen des Anerkennungsverfahrens von der gesetzlichen Unfallversicherung bzw. der **Berliner Beratungsstelle Berufskrankheiten** bei der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) unterstützen lassen:

<https://www.berlin.de/sen/arbeit/beschaeftigung/beratungsstelle-berufskrankheiten/>

Die Berliner Beratungsstelle Berufskrankheiten begleitet und berät auch Beamtinnen und Beamten in den Feststellungsverfahren bei der Dienstunfallfürsorge.

Ist eine Unfallanzeige anzufertigen, so hat die verantwortliche Führungskraft diese zeitnah an folgende Stellen weiterzuleiten:

Unfälle der beamteten Dienstkräfte sind beim Dienstvorgesetzten oder bei der zuständigen Dienstunfallfürsorgestelle der verletzten Dienstkraft zu melden (siehe § 45 Absatz 1 LBeamtVG).

Unfallanzeigen für Tarifbeschäftigte sind an die Unfallkasse Berlin, Culemeyerstraße 2, 12277 Berlin zu senden (siehe auch <https://www.unfallkasse-berlin.de/service/unfallanzeigen>):

Als Grundlage für die Unfallanzeige kann der Vorfallbericht dienen.

Der Arbeitgeber hat bei Tarifbeschäftigten zudem für folgende Maßnahmen zu sorgen. Die geschädigte Person muss unverzüglich

- einem Durchgangsarzt oder einer Durchgangsärztin vorgestellt werden, sofern eine ärztliche Versorgung erforderlich ist,
- und bei einer schweren Verletzung in einem Krankenhaus vorgestellt werden.

9.5 Unterstützung in rechtlichen Angelegenheiten, insbesondere Strafanzeige/Strafantrag

Übergriffe auf Beschäftigte können straf- und zivilrechtlich relevant sein. Betroffene Beschäftigte benötigen daher Informationen zu weiteren möglichen Schritten. Nach der RDV Gewaltschutz Nummer 5.3.1 Absatz 2 sind Umfang und Form der rechtlichen Unterstützung der Beschäftigten mit dienstlichen Bezug in Zivil- und Strafsachen in den „Ausführungsvorschriften über Rechtsschutzmaßnahmen in Zivil-, Bußgeld- und Strafsachen sowie in Verfahren vor parlamentarischen Untersuchungsausschüssen“ (AV Rechtsschutz) geregelt. Die von einem Gewaltereignis betroffenen Beschäftigten sind auf die AV Rechtsschutz hinzuweisen.

Bei Delikten, die sich gegen Beschäftigte in Ausübung ihres Amtes richten, sollte aus Gründen der Fürsorge die Dienststelle die Strafanzeige stellen. Dazu sollte nach Möglichkeit zuvor Rücksprache mit der oder dem Beschäftigten gehalten werden. Ferner ist zu prüfen, ob eine Aussagegenehmigung erforderlich ist.

Mit einer **Strafanzeige** bei den Strafverfolgungsbehörden werden diese über einen möglicherweise strafbaren Vorfall informiert (Verdachtsmitteilung), der Anlass zur Strafverfolgung bietet. Die Strafverfolgungsbehörden sind dann verpflichtet, dem Verdacht nachzugehen.

Die Strafanzeige kann bei den Amtsgerichten, Staatsanwaltschaften sowie Behörden und Beamtinnen und Beamten des Polizeidienstes formlos mündlich, schriftlich und auch online bei der Internetwache Polizei Berlin (www.internetwache-polizei-berlin.de) gestellt werden.

Die folgenden klassischen W-Fragen zur Sachverhaltsdarstellung können als Orientierung dienen:

- Wann wurde die Tat begangen?
- Wo wurde die Tat begangen?
- Wer war beteiligt?

- Anzeigende Person(en)?
 - Geschädigte Person(en)?
 - Verdächtige Person(en)?
 - Zeugin(nen) und/oder Zeuge(n)?
-
- Was ist geschehen (Schilderung des gegenständlichen Sachverhalts)?
 - Wie wurde die Tat begangen (Ablauf/ Begehungsweise)?
 - Womit wurde die Tat begangen?
 - Warum wurde die Tat begangen?
 - Was wurde bisher veranlasst?

Ladungsfähige Adresse

Bei Strafanzeigen, die in einem beruflichen Kontext stehen, können Anzeigende und Zeuginnen/Zeugen im Rahmen des Strafverfahrens anstelle der Privatanschrift die Geschäfts- oder Dienstadresse verwenden. Die verwendete Anschrift muss lediglich ladungsfähig sein, das heißt es muss sichergestellt sein, dass Postsendungen der Strafverfolgungsbehörden zuverlässig zugestellt werden können (§ 68 Abs. 2 Strafprozessordnung).



gesetzlichen Vertreterinnen bzw. Vertreter stellen. Ein Strafantrag kann, anders als eine Strafanzeige, zurückgenommen werden. Er kann dann allerdings nicht mehr neu gestellt werden.

Mit dem Strafantrag erklärt die geschädigte Person ausdrücklich, dass sie die Strafverfolgung wegen der angezeigten Tat wünscht. Bei Straftaten mit einem dienstlichen Bezug können auch die Dienstvorgesetzten strafantragsberechtigt sein (vgl. § 194 Abs. 3, § 230 Abs. 2, § 355 Abs. 3 Satz 1 StGB). Der Strafantrag muss schriftlich oder mündlich bei der Polizei, der Staatsanwaltschaft oder dem Gericht gestellt werden. Das Tätigwerden der Dienstvorgesetzten macht deutlich, dass die Anzeigenden nicht als Privatpersonen handeln und dass der Schutz der Beschäftigten im Rahmen der dienstlichen Fürsorge einen herausragenden Stellenwert hat. Ob die oder der Vorgesetzte einen Strafantrag stellt, sollte zuvor mit der Dienstkraft abgestimmt werden.

Der Strafantrag ist innerhalb von drei Monaten nach Kenntnis der Tat und der Täterin(nen) oder Täter bei den Strafverfolgungsbehörden schriftlich einzureichen.

Strafanzeige und Strafantrag sind in der Strafprozessordnung (§ 158 StPO) und im Strafgesetzbuch (§ 77 ff. StGB) geregelt.

Ein **Strafantrag** hat eine rechtsgestaltende Wirkung und ist eine Voraussetzung für die Strafverfolgung. Bei bestimmten Straftaten ist neben der Strafanzeige nach dem Strafgesetzbuch (StGB) ein schriftlicher Strafantrag bei den zuständigen Behörden zwingend erforderlich. Es handelt sich hier um sogenannte absolute Antragsdelikte, bei denen die Staatsanwaltschaft ohne Strafantrag nicht ermitteln würde. Dazu gehören zum Beispiel Hausfriedensbruch (§ 123 StGB), Beleidigung, üble Nachrede und Verleumdung (§ 185–187 StGB). Strafanträge können nur die Geschädigten selbst oder ihre

9.6 Erteilen eines Hausverbots

Sofern sich der Gewaltvorfall in einer Behörde ereignet hat und künftig mit weiteren Vorfällen zu rechnen ist, sollte geprüft werden, ob neben der Strafanzeige auch ein Hausverbot erteilt werden soll. Für die Beschäftigten ist das Signal wichtig, dass jegliche Gewalt gegen Beschäftigte unmittelbare Folgen hat. Ein Hausverbot kann unabhängig von einer Strafanzeige ausgesprochen werden.

9.7 Rückkehrmanagement

Im Rahmen der Nachbetreuung kann es erforderlich sein, den direkt oder indirekt Betroffenen die Wiederaufnahme ihrer Tätigkeit zu erleichtern. Oberstes Ziel muss es sein, dass die Beschäftigten ihr Selbstvertrauen in das eigene Tun zurückerlangen. Wichtige Voraussetzung hierfür ist auch eine unterstützende und wertschätzende Haltung der Vorgesetzten – also eine Führungs- und Organisationskultur der Offenheit und des Rückhalts. Denn je länger die Ausfallzeiten sind, desto schwerer kann es der betroffenen Dienstkraft fallen, an den alten Arbeitsplatz zurückzukehren.

Bei der Wiederaufnahme der Tätigkeit sollte ein besonderes Augenmerk auf die Überprüfung der Rahmenbedingungen gelegt werden, um einen Wiederholungsfall möglichst auszuschließen. In diesem Zusammenhang ist die Gefährdungsbeurteilung zu prüfen und gegebenenfalls anzupassen.

Arbeits-/Dienstunfähigkeit und Wiedereingliederung

Die Rahmendienstvereinbarung Betriebliches Eingliederungsmanagement (RDV BEM) vom 12. September 2025 und der nach Nummer 9 Absatz 5 der RDV BEM veröffentlichte Leitfaden zur Umsetzung geben ausführlich Auskunft über Möglichkeiten der und Verfahren zur Wiedereingliederung, einschließlich der stufenweisen Wiedereingliederung (sog. „Hamburger Modell“).

Weitere begleitende Unterstützungsangebote

Für die langfristige Nachbetreuung sollten – neben den bereits genannten Maßnahmen wie dem betrieblichen Eingliederungsmanagement oder dem Hamburger Modell – weitere Handlungsinstrumente bereitgehalten werden, die den Bedürfnissen und Wünschen der betroffenen Beschäftigten entsprechen. Mögliche Angebote sind:

- Betreuung und Begleitung durch festgelegte kollegiale Unterstützung bzw. durch Vorgesetzte bis zum formellen Abschluss der Wiedereingliederung,
- Einbindung einer externen Personal- oder Sozialberatung,
- Nachbesprechung im Team in Form von Supervision durch externe Fachkräfte oder psychosoziale Gespräche, die auf Wunsch mit erfahrenen Dienstkräften und unter Hinzuziehung von Fachpersonal aus der Psychologie oder Sozialarbeit durchgeführt werden,
- zum Teil können Dienstbehörden bei Schmerzensgeldansprüchen in Vorleistung treten, damit betroffene verbeamtete Beschäftigte schnell Geld bekommen, vor allem wenn die Täterin bzw. der Täter nicht zahlungsfähig ist (vgl. § 74a Landesbeamtengesetz Berlin – Erfüllungsübernahme durch den Dienstherrn bei Schmerzensgeldansprüchen). Ein Schadensersatz für z.B. im dienstlichen Zusammenhang beschädigte Gegenstände einer beamteten Dienstkraft kann unter den in § 78 LBG geregelten Voraussetzungen in Betracht kommen.

Anhang 1 – Checkliste für ein Gewaltschutzkonzept

Die folgende Checkliste ist eine kurze Zusammenfassung der in diesem Leitfaden zusammengetragenen Empfehlungen. Sie soll bei der Erarbeitung oder Reflexion von Gewaltschutzkonzepten unterstützen. Die im Leitfaden behandelten Bereiche Prävention, Intervention und Nachbetreuung sind in der Checkliste enthalten.

Angeichts der unterschiedlichen Bedarfe in den vielfältigen Tätigkeitsbereichen von Beschäftigten des öffentlichen Dienstes erhebt diese Checkliste keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie soll lediglich als Hilfestellung für Führungskräfte, Sicherheitsbeauftragte oder andere für den Gewaltschutz verantwortliche Personen dienen und ihnen einen kurzen Überblick verschaffen.

Beispiel für das Arbeiten mit den Themenbereichen/Zielen der Checkliste für ein Gewaltschutzkonzept

(Vorlage nach DIN VDE 0833-3)

Da nicht alle Aussagen der Checkliste für die jeweilige Liegenschaft zutreffend oder relevant sein müssen, kann neben „Ja“ („J“) oder „Nein“ („N“) auch „U“ für „unzutreffend“ bzw. „unwesentlich“ angekreuzt werden.

Nicht jede fehlende Maßnahme stellt eine kritische Sicherheitslücke dar, die sofort geschlossen werden muss.

Nach Durchsicht der Themenbereiche sollte zunächst eine interne Priorisierung in Bezug auf die Schutzziele und die möglichen Risiken vorgenommen werden. Dazu werden die Nummern der relevanten Themenbereiche markiert. Anschließend können die priorisierten Themenbereiche nach der folgenden Vorgehensweise bearbeitet werden.

Nr.	Themenbereich/ Ziel	Herausforderung(en)	Geplante Maßnahmen	Bemerkungen
	Erarbeitung von Notfallplänen mit Verantwortlichkeiten und Meldewegen	Alle Ebenen (Führungskräfte und Beschäftigte) sollten in die Erarbeitung einbezogen werden. Identifizierung von Szenarien, die im beruflichen Alltag häufig auftreten oder ggf. zu erwarten sind.	Erarbeitung von Notfallplänen in/mit den Teams, um die Akzeptanz zu erhöhen und das Wissen und die Erfahrungswerte der einzelnen Beschäftigten einzubeziehen.	Ggf. muss für die Erarbeitung externe Expertise hinzugezogen werden.

	Themenbereiche	Beispiele	J	N	U
1.	Zugangskontrolle, Zutrittssteuerung	Beim Betreten des Gebäudes werden Besucherinnen und Besucher vom Sicherheitspersonal wahrgenommen.			
		Es gibt eine klare Einlasssituation mit gezielter Steuerung der Personenströme.			
		Bei der Zutrittsplanung werden Warteschlangen und räumliche Engpässe durch entsprechende Maßnahmen verhindert.			
		Besucherinnen und Besucher des nichtöffentlichen Bereiches müssen sich in einem Empfangsbereich anmelden.			
		Der Zugang zum Gebäude ist für alle Personengruppen klar geregelt und festgelegt.			
2.	Empfang	Empfangs- oder Anmeldungstresen verfügen über Schutzverglasung und sind so gestaltet, dass die Beschäftigten auch im Sitzen Gespräche auf Augenhöhe führen können.			
		Der Empfang ist mit auskunftsfähigem und ggf. mehrsprachigem Personal besetzt.			
		Aufrufanlagen oder Systeme für das Ziehen von Warte-nummern stehen zur Verfügung.			
3.	Warte- und Aufenthaltsbereich	Im Warte- und Aufenthaltsbereich ist ausreichend Platz für z. B. Rollatoren, Kinderwagen oder Rollstühle.			
		Der Warte- und Aufenthaltsbereich ist sicher und bürgerorientiert gestaltet (separat, freundlich, keine waffenfähigen Gegenstände).			
4.	Lichtkonzept	Alle Räumlichkeiten verfügen über ein ansprechendes Lichtkonzept.			
5.	Beratungs- und Büroräume	Das Mobiliar ist so angeordnet, dass Übergriffe erschwert werden und eine Flucht möglich ist (z. B. eckige Tische, Tür im Rücken).			
		Die Möblierung bietet angemessenen Schutz gegen Vandalismus, Diebstahl oder Verwendung von Mobiliar als Waffe.			
		Es gibt Sichtverbindungen, z. B. vom Arbeitsplatz nach außen und von außen zum Arbeitsplatz (Glastüren, Verbindungstüren).			
		Die Sitzverteilung in den Beratungs- und Büroräumen ist so gestaltet, dass die Beschäftigten den kürzeren Weg zur Tür haben und jederzeit flüchten können, ohne an der Bürgerin oder dem Bürger vorbeigehen zu müssen.			
		Arbeitsplätze mit Bürgerkontakt werden regelmäßig auf sichere Arbeitsplatzgestaltung überprüft.			
		Beratungs- und Büroräume sind bei Nichtnutzung verschlossen.			

6.	Gegenstände als potenzielle Waffen	Sensible Bereiche mit waffenfähigen Gegenständen und Brandlasten, z. B. Teeküchen, Putzmittellräume oder Materiallager, sind verschlossen.			
		Gegenstände wie Küchenmesser oder Werkzeuge, die als Waffe genutzt werden können, sind ausreichend vor Fremdzugriff gesichert.			
7.	Orientierungssystem im Gebäude	Es gibt ein Orientierungssystem im Gebäude (z. B. ist die Zimmernummer auch von innen sichtbar angebracht).			
		Für die Liegenschaft liegt eine aktuelle polizeiliche Objektakte vor.			
8.	Notfall- und Arbeitsplatzalarmierungssysteme	Die Arbeitsplätze sind mit einem geeigneten Arbeitsplatzalarmierungssystem ausgestattet.			
		Notfalltaster, Gefahrenmelder und Sprechstellen für Sprachalarmierungsanlagen sind dort angebracht, wo sie im Notfall schnell erreicht/genutzt werden können.			
		Es gibt einen sachkundigen Sicherheitsdienst, der sich in Notfällen seiner Rolle und Aufgaben bewusst ist.			
		Bei geteilten Liegenschaften gibt es liegenschaftsweite Sicherheitsplanungen und gegenseitige Alarmierungsprozeduren.			
		Achtsamkeit gegenüber hausfremden Personen wird gefördert.			
		In besonders gefährdeten Bereichen gibt es Notfalltaster mit Aufschaltung zur Polizei oder zu Sicherheitszentralen.			
9.	Fenster, Türen und Tore	Die Außenverglasung von Arbeitsplätzen im Erdgeschoss ist mit einer durchwurfhemmenden Folie gegen Angriffe geschützt.			
		Die Beschaffenheit von Fenstern, Türen und Toren berücksichtigt die jeweils festgelegten Sicherheitsanforderungen.			
		Schließberechtigungen, insbesondere im Außenbereich, werden restriktiv gehandhabt.			
10.	Ablauforganisation im Bürgerkontakt	Es gibt anwenderfreundliche und barrierearme Web- und App-Angebote als Alternative oder Ergänzung zu den Angeboten vor Ort.			
		Es gibt bürgerorientierte Öffnungszeiten und die Möglichkeit zur Buchung fester Termine.			
		Es gibt ein Beschwerdemanagement.			

11.	Räumliche Organisation im Gebäude	Die Sicherheitsplanung berücksichtigt unterschiedliche Stoßzeiten, Veranstaltungen oder besondere Anlässe.			
		Bereiche mit und ohne Publikumsverkehr sind technisch und baulich voneinander getrennt.			
		Die Zugänge für Besucherinnen und Besucher sowie für Personal sind voneinander getrennt.			
		Briefkästen für die Abgabe von Dokumenten befinden sich im Eingangs- oder Außenbereich.			
		Erste-Hilfe-Material für die medizinische Erstversorgung ist vorhanden und zugänglich.			
12.	Sicherheit als Führungsaufgabe	Sicherheitsfragen werden regelmäßig auf Leitungsebene besprochen/entschieden und sind fester Bestandteil der Organisationskultur.			
13.	Notfallpläne mit Verantwortlichkeiten und Meldewegen	Es gibt konkrete Festlegungen, über die die Beschäftigten informiert sind, in welchen Situationen Vorgesetzte bzw. Verantwortliche zu benachrichtigen sind.			
		Ein Krisenteam ist benannt, das sich in regelmäßigen Abständen zu aktuellen und allgemeinen Sicherheitsfragen austauscht.			
		Das Personal ist in die Notfallpläne, Sicherheitsabläufe und Meldepflichten eingewiesen und geschult.			
		Das Personal ist in der Lage, personenbezogene Anzeichen von Gewalt (z. B. Eskalationsprozesse, Provokationen) zu erkennen und eine Gefahreneinschätzung vorzunehmen.			
		Das Personal weiß, wann und wie es anderen Beschäftigten in Gewaltsituationen helfen kann.			
		Das Personal kennt sichere Rückzugsorte, wo es sich im Notfall aufhalten und Hilfe anfordern kann.			
14.	Absprachen zwischen Dienstkräften und Sicherheitspersonal	Das Sicherheitspersonal ist rechtlich ausreichend geschult und über seine Befugnisse, Rechte und Pflichten angemessen informiert.			
		Auch das Empfangspersonal verfügt über alle sicherheitsrelevanten Informationen.			
		Das Personal achtet auf ungewöhnliche Veränderungen/ Geschehnisse und meldet diese.			
		Zwischen dem Sicherheitspersonal und den Dienstkräften existieren Absprachen und es gibt regelmäßige und ausreichende Kommunikationsmöglichkeiten, wie in Gewaltsituationen vorzugehen ist. Ansprechpersonen sind klar benannt.			

15.	Qualifikationsmaßnahmen und Trainings	Das Thema Sicherheit ist fester Bestandteil von Beschäftigtenversammlungen und Einweisungen.			
		Sicherheitsrelevante Trainings und Unterweisungen sind fester Bestandteil von Beschäftigtenschulungen.			
		Die Beschäftigten sind zu folgenden Themen geschult:			
		Kommunikation,			
		Diversity / Transkulturelle Kompetenz,			
		Anwendung von Notfallplänen für kritische Ereignisse mit internen Abläufen, Meldewegen und Verantwortlichkeiten,			
		Nutzung der vorhandenen Notfall- und Alarmierungssysteme,			
		Kenntnisse über Gewaltanzeichen, Eskalationsprozesse und Deeskalationsstrategien,			
		medizinische und psychische Erste Hilfe,			
		Umgang mit psychischen Auffälligkeiten und Drogenkonsum,			
16.	Funktionsbezogene E-Mail-Adressen	rechtliche Rahmenbedingungen (z.B. Durchsetzung des Hausrechts, Eingriffsrechte, Befugnisse).			
		Materialien zum Selbststudium und für Sicherheits-schulungen (Videomaterial, E-Learning, Flyer, Broschüren) sind bereitgestellt.			
17.	Austausch mit der Polizei	Es gibt funktionsbezogene und teilanonymisierte E-Mail-Adressen für die Beschäftigten.			
		Polizeiliche Beratungen/Begehungen werden genutzt und es findet ein regelmäßiger Austausch mit der zuständigen Polizeidienststelle statt.			
18.	Vorbereitung kritischer Termine	Das rechtzeitige Einschalten der Polizei ist mit den Beschäftigten thematisiert, Kenntnisse über den polizeilichen Notruf 110 sind bei ihnen vorhanden, ihre Hemmschwelle zur Nutzung des Notrufs 110 ist gesenkt.			
		Für Gesprächstermine, die problematisch verlaufen könnten, gibt es speziell ausgestattete Büros (z. B. mit Notfallknopf, zweitem Fluchtweg, neutraler Gestaltung, ohne lose Gegenstände).			

19.	Supervision, Coaching, Team- und Fallbesprechungen	Die Führungskräfte leben eine offene Kommunikation zum Thema Sicherheit vor und ermutigen auch die Beschäftigten dazu.			
		Die Beschäftigten sprechen Sicherheitsbedenken, Ängste, Unsicherheiten und Verbesserungsvorschläge an.			
		Den Beschäftigten wird regelmäßig Supervision angeboten.			
		Sicherheitsrelevante Fragen und Vorfälle werden regelmäßig mit dem Personal besprochen/nachbesprochen.			
20.	Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	Persönliche Schutzausrüstung wird im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung festgelegt, vom Arbeitgeber/ Dienstherren zur Verfügung gestellt und von den Beschäftigten genutzt.			
21.	Umgang mit persönlichen Informationen und Daten	Die Belegschaft ist für den privaten Umgang mit sozialen Medien und persönlichen Daten sensibilisiert.			
		Auf Webseiten und Wandtafeln wird auf zuordenbare Fotos und Namen von Beschäftigten verzichtet.			
22.	Auskunftssperre im Melderegister	Informationen zum Thema Auskunftssperren sind den Führungskräften bekannt.			
23.	Ärztliche und psychische Betreuung, Beratung und Unterstützung	Personalverantwortliche verfügen über arbeitspsychologische Grundkenntnisse, um psychische Probleme und Anzeichen von Stress oder Einschüchterung zu erkennen.			
		Psychische Ersthelfende sind ausgebildet, den Beschäftigten namentlich bekannt und können im Notfall hinzugezogen werden.			
		Adressen von psychosozialen Anlaufstellen liegen bereit.			
24.	Erfassung und Auswertung von Gewaltvorfällen	Für jeden relevanten Vorfall wird ein Vorfallbericht erstellt.			
		Alle Gewaltvorfälle werden statistisch erfasst und regelmäßig ausgewertet, bei Bedarf werden die Präventionsmaßnahmen angepasst.			
25.	Arbeits- oder Dienstunfallanzeige	Die relevanten Dokumente liegen bereit und die Verfahren zur Erstellung von Unfallanzeigen sind bekannt.			
26.	Strafanzeige/ Strafantrag	Es gibt festgelegte Verfahren für Strafanzeigen (z. B. Anzeige durch Dienstvorgesetzte, Nulltoleranz bei Gewalt).			
		Es gibt festgelegte Verfahren für Strafanträge, da bei Straftaten mit dienstlichem Bezug auch Führungskräfte strafantragsberechtigt sein können. Es ist festgelegt, wie die betroffene Dienstkraft einbezogen und informiert wird.			

27	Erteilung eines Hausverbots	Das Personal kennt die internen Zuständigkeiten für die Erteilung eines Hausverbots.			
		Hausverbote werden dokumentiert und die Personen, die das Hausverbot durchsetzen müssen, werden informiert.			
28	Rückkehrmanagement	Die Wiedereingliederung der Beschäftigten wird von den Führungskräften begleitet.			

Anhang 2 – Beratung und Unterstützung

Zentralstelle für Prävention beim Landeskriminalamt Berlin (LKA PräV)

Online: <https://www.berlin.de/polizei/dienststellen/landeskriminalamt/lka-praevention/>

Sachgebiet LKA PräV 2: verhaltensorientierte Gewaltprävention

E-Mail: lkapraev2@polizei.berlin.de

Telefon: 030 4664 979 200

Beratungsschwerpunkte:

- Beratung zur Vermeidung von Gewaltvorfällen für Sicherheits- oder Personalverantwortliche in Ämtern, Behörden und sozialen Einrichtungen (ausgenommen sind Ämter, Behörden und Einrichtungen mit Sicherheits- und Ordnungsaufgaben),
- unterstützende Beratung zur Erstellung von Handlungskonzepten,
- weitere Beratungsschwerpunkte: Prävention von Gewaltkonflikten, Dynamik von Gewaltprozessen, Kommunikation und Verhalten in Konfliktsituationen, Hilfeleistung im Team, Maßnahmen nach einem Gewaltvorfall.

Sachgebiet LKA PräV 3: technische Prävention

E-Mail: lkapraev3@polizei.berlin.de

Telefon: 030 4664 979 999

Beratungsschwerpunkte:

- Sicherheitsberatung zu lebensbedrohlichen Lagen, Amok und Terror,
- Einbruchschutz, Wertbehältnisse, Kassensicherheit, Gebäudesicherheit,
- Zufahrts- und Liegenschaftsschutz,
- Videosicherheits- und Alarmierungssysteme,
- Einbruch- und Überfallmeldeanlagen.

Unfallkasse Berlin

Online: <https://www.unfallkasse-berlin.de/>

Angebote im Rahmen der Prävention:

E-Mail: praevention@unfallkasse-berlin.de

- Beratung zu Führungsverantwortung und Gefährdungsbeurteilung: Beurteilung der Arbeitsbedingungen in Bezug auf mögliche Gewaltvorfälle, Bedrohungen und Extremereignisse,
- Informationen zum Aufbau eines Notfallmanagements (Erstberatung, Workshop),
- Beratung bei der Auswahl und Schulung von psychischen Erstbetreuerinnen und Erstbetreuern,
- Nutzung des Seminarangebotes der Unfallkasse Berlin,
- Bereitstellung von Informationsmaterialien.

Angebote im Leistungsfall:

E-Mail: leistungen@unfallkasse-berlin.de

- Nachbetreuung durch Vermittlung professioneller ärztlicher oder therapeutischer Unterstützung (medizinische Rehabilitation),
- Steuerung und Begleitung der medizinischen, sozialen und beruflichen Rehabilitation (z. B. Reha-Beratung im Rahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements).

Berliner Beratungsstelle Berufskrankheiten bei der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA)

Online: <https://www.berlin.de/sen/arbeit/beschaeftigung/beratungsstelle-berufskrankheiten/>

E-Mail: beratungsstelle.bkv@senasgiva.berlin.de

Telefon: 030 9028-2636

Angebot:

- persönliche Beratung zu gesundheitlichen Folgen von Gewaltereignissen im Zusammenhang mit der Arbeit (am Arbeitsplatz oder auf den Arbeitswegen) und zu Leistungen nach SGB VII (z. B. psychotherapeutische Sitzungen),
- unabhängiges, vertrauliches und kostenloses Beratungsangebot für Beschäftigte, Beschäftigtenvertretungen, Arbeitgeber sowie Ärztinnen und Ärzte.

Hilfe in Berlin – Portal für Betroffene von Straftaten

Online: <https://www.hilfe-in-berlin.de>

Die Datenbank ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Suche nach Hilfeangeboten.

Gewaltschutzambulanz der Charité Berlin

Online: <http://gewaltschutz-ambulanz.charite.de>

E-Mail: gewaltschutz-ambulanz@charite.de

Telefon: 030 450 570 270 (telefonische Sprechzeiten: Montag bis Freitag von 8.30 bis 15.00 Uhr)

- Angebot für Gewaltopfer, z. B. nach Gewalt im Dienst (Polizei, Feuerwehr, Klinikpersonal etc.);
- rechtsmedizinische Untersuchung (Terminvergabe Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.00 Uhr),
- kostenlose gerichtsfeste Dokumentation.

Berliner Krisendienst

Online: <https://www.berliner-krisendienst.de>

Telefon: 030 39063-10 (Durchwahl z. B. für die Bezirke Mitte und Friedrichshain-Kreuzberg)

Angebot für Menschen in akuten Krisensituationen – auf Wunsch anonym:

- kostenlose Beratung an allen Tagen rund um die Uhr,
- professionelle Hilfe, Gesprächsangebote oder Auskünfte.

Opferhilfe Berlin e. V.

Online: <http://www.opferhilfe-berlin.de/>

E-Mail: info@opferhilfe-berlin.de

Telefon: 030 395 28 67 (telefonische Beratung/Terminvergabe: Montag bis Freitag von 10:00 bis 13:00 Uhr, Dienstag und Donnerstag von 15:00 bis 18:00 Uhr)

Die Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen der Opferhilfe Berlin bieten Hilfestellung, geben Informationen und vermitteln bei Bedarf an weiterführende und spezialisierte Beratungsstellen.

Weißer Ring

Online: <https://weisser-ring.de/>

Telefon-Hotline: 116 006 (kostenlose und anonyme Hilfe an allen Tagen von 7:00 bis 22:00 Uhr)

Umfassende Hilfe für Menschen, die von Straftaten betroffen sind wie

- menschlicher Beistand und persönliche Betreuung,
- Begleitung zu Terminen bei Polizei, Staatsanwaltschaft und Gericht,
- Gewährung von Rechtsschutz
- sowie finanzielle Unterstützung von tatbedingten Notlagen.

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) in Kooperation mit dem Weißen Ring

Online: <https://mensch.dgb.de/hilfe-fuer-betroffene/>

Telefon-Hotline: 0800 116 0060

E-Mail: DGB@weisser-ring.de

Beschäftigte können hier nach Gewalterfahrungen kostenlos und anonym professionelle Hilfe in Anspruch nehmen. Dieses Angebot gibt es seit September 2023.

Zivilgesellschaftliche Fachberatungsstellen,
gefördert durch die Senatsverwaltung für Arbeit,
Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und
Antidiskriminierung (SenASGIVA)

L-Support e. V.

Online: <https://www.l-support.net>

E-Mail: office@l-support.net

Telefon: 030 215 75 54 (Büro)

Hotline: 030 459 618 65 (Samstag und Sonntag
von 17:00 bis 19:00 Uhr)

LESBISCH | BI | QUEER VICTIM SUPPORT. Die Bera-
tung richtet sich an Personen, die lesbenfeindliche
Gewalt erlebt haben. Menschen, die sich als trans*,
inter* und nicht-binär identifizieren, sind willkommen.

LesMigraS

Online: <https://lesmigras.de/de>

E-Mail: info@lesmigras.de

Telefon: 030 219 150 90

Antigewalt-, Antidiskriminierungs- und Empowerment-
Arbeit der Lesbenberatung Berlin e. V.

MANEO – Das schwule Antigewaltprojekt in Berlin
von Mann-O-Meter e. V.

Online: <https://www.maneo.de>

E-Mail: maneo@maneo.de

Telefon: 030 216 33 36

MANEO ist in vier Kernbereichen tätig: Opferhilfe,
Erfassung von Gewalttaten, Gewaltprävention sowie
Engagement und Empowerment.

TIN*-Antigewaltberatung

Online: <https://schwulenberatungberlin.de/angebote/tin-antigewaltberatung/>

E-Mail: beratung@tinantigewalt.de

Telefon: 030 446 688-111 oder -114

Antigewaltberatung für trans, inter und nicht-binäre
Menschen (TIN*) der Schwulenberatung Berlin gGmbH.

Beratungs- und Unterstützungsangebote,
gefördert im Rahmen des Berliner Landesprogram-
mes „Demokratie. Vielfalt. Respekt. Gegen Rechts-
extremismus, Rassismus und Antisemitismus“

EACH ONE – Antidiskriminierungsberatung

Online: <https://eoto-archiv.de/eachone>

E-Mail: beratung@eoto-archiv.de

Telefon: 0157 52 47 17 41 und 0157 73 55 19 48

EACH ONE bietet Beratung für Schwarze, Afrikanische
und Afrodiasporische Menschen in Berlin in allen
Fällen von Diskriminierung an.

Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin (ADNB)

Online: <https://www.adnb.de/de/>

E-Mail: adnb@tbb-berlin.de

Telefon: 030 55 06 59 05

Das ADNB berät/unterstützt Menschen, die rassistisch
oder aufgrund ihrer Religion, Sprache, ihres Ge-
schlechts, als Trans-, Inter- oder queere Person, aufgrund
einer Behinderung, ihrer Klassenzugehörigkeit, ihres
Alters oder auch mehrfach diskriminiert werden/wurden.

ReachOut

Online: <https://www.reachoutberlin.de/de/Unsere%20Arbeit/Beratung/>

E-Mail: beratung@reachoutberlin.de

Telefon: 030 69 56 83 39

ReachOut berät Opfer rechter und rassistischer
Gewalt. Das Projekt wendet sich an Betroffene
und deren Angehörige, um sie in ihrer Handlungs-
fähigkeit zu stärken.

OFEK e. V.

Online: <https://ofek-beratung.de/berlin>

E-Mail: kontakt@ofek-beratung.de

Telefon: 0800 664 52 68 oder 0176 458 755 32
(Montag bis Mittwoch und Freitag von 12:00 bis
14:00 Uhr, Donnerstag von 16:00 bis 18:00 Uhr)

OFEK ist eine Beratungs- und Interventionsstelle
gegen antisemitische Gewalt und Diskriminierung
und bietet Betroffenenberatung nach antisemitischen
Vorfällen an. OFEK ist beim Kompetenzzentrum für
Prävention und Empowerment der Zentralwohlfahrts-
stelle der Juden in Deutschland (ZWST) angesiedelt.

Anhang 3 – Quellen und Literatur

BAuA (Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin) (2023a): Handbuch Gefährdungsbeurteilung. Teil 1 Grundlagen und Prozessschritte.

Abrufbar unter https://www.baua.de/DE/Themen/Arbeitsgestaltung/Gefaehrdungsbeurteilung/Handbuch-Gefaehrdungsbeurteilung/Gefaehrdungsbeurteilung_node

BAuA (2023b): Prozessschritte der Gefährdungsbeurteilung. Abrufbar unter <https://www.baua.de/DE/Themen/Arbeitsgestaltung/Gefaehrdungsbeurteilung/Handbuch-Gefaehrdungsbeurteilung/Grundlagenwissen/Prozessschritte-der-Gefaehrdungsbeurteilung>

BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) (2019): Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte. Abrufbar unter <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/service/medien-arbeitshilfen/medien-center/praevention-von-gewalt-und-aggression-gegen-beschaeftigte-14706>

Bezirksregierung Münster (2017): Gewalt gegen Lehrkräfte. Abrufbar unter https://www.bezreg-muenster.de/zentralablage/dokumente/schule_und_bildung/gesundheits_krisenmanagement_an_schulen/arbeitsschutz_an_schulen/gewalt_gegen_lehrkraefte_neuaufgabe.pdf

DGUV (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung) (2017): Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und Feuerwehr. Abrufbar unter <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3321>

DGUV (2023): Gewaltprävention im öffentlichen Dienst in Nordrhein-Westfalen. Abrufbar unter <https://forum.dguv.de/ausgabe/3-2023/artikel/gewaltpraevention-im-oeffentlichen-dienst-in-nordrhein-westfalen>

DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) (2024): Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Dienstleistungssektor.

DGB-Faktenbuch. Abrufbar unter https://mensch.dgb.de/w/files/material/broschueren/dgb-mensch_faktenbuch_stand_mai_2024.pdf

FÖV (Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung) (2022): Gewaltprävention im öffentlichen Dienst. Eine Bewertung ausgewählter Präventionsmaßnahmen aus Sicht von Behördenleitungen und Beschäftigten. Abrufbar unter https://dopus.uni-speyer.de/frontdoor/deliver/index/docId/5744/file/Gewalt_oeD_Praevention.pdf

KGNW (Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen) (2024): Gewalt und Gewaltprävention im Krankenhaus. Ein Leitfaden mit Handlungsempfehlungen und Praxistipps für Geschäftsführung und Führungskräfte. Abrufbar unter <https://www.kgnw.de/service/gewaltpraevention>

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen (2022): Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Präventionsleitfaden. Abrufbar unter <https://www.im.nrw/system/files/media/document/file/sicherimdienst2201.pdf>

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen (2024): NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“. Handlungssicherheit durch Gewaltschutztrainings. Abrufbar unter <https://url.nrw/Gewaltschutztrainings>

OGM (Orientierungssystem Gütersloher Modell) (o. J.): Orientierungssystem für Einsatz- und Rettungskräfte Gütersloher Modell. Abrufbar unter <https://guetersloher-modell.de/>

Polizei Berlin (2024): Eskalationsspirale bei Gewaltvorfällen nach dem Aachener Modell, unveröffentlicht.

Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (2017): Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr. Beschäftigte vor Übergriffen schützen. Abrufbar unter <https://www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/274-beschaeftigte-vor-uebergreifen-schuetzen/>

Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie (SenBJF) (2024): Notfallpläne für Berliner Schulen. 3. überarbeitete und erweiterte Auflage.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport (SenInn-Sport) (2024): Mögliche Maßnahmen bei einem Gewaltvorfall, eigene Darstellung.

Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin): Rahmen-dienstvereinbarung zum Schutz der Beschäftigten vor externer Gewalt im Berliner Landesdienst (RDV Gewaltschutz) vom 17. November 2025.

Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin): Rahmen-dienstvereinbarung zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement (RDV BEM) vom 12. September 2025.

Senatsverwaltung für Finanzen (SenFin): Ausführungsvorschriften über Rechtsschutzmaßnahmen in Zivil-, Bußgeld- und Strafsachen sowie in Verfahren vor parlamentarischen Untersuchungsausschüssen für Beschäftigte des Landes Berlin (AV Rechtsschutz) vom 28. Januar 2026.

UKBW (Unfallkasse Baden-Württemberg) (2022): Handlungsleitfaden zur Prävention von Gewalt und Belästigung in öffentlichen Einrichtungen. Abrufbar unter https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

UKB (Unfallkasse Berlin) (o. J.): Notfallmanagement nach psychisch belastenden Extremsituationen am Arbeitsplatz. Abrufbar unter https://www.unfallkasse-berlin.de/fileadmin/user_data/service/broschueren/informationen-fur-beschaeftigte-in-den-betrieben/fuhrungskrafte/ukb_996_broschure-notfallmanagement.pdf

UKB (Unfallkasse Berlin) (o. J.): Notfallmanagement nach belastenden Ereignissen im Justizvollzug. Abrufbar unter https://www.unfallkasse-berlin.de/fileadmin/user_data/service/broschueren/informationen-fur-beschaeftigte-in-den-betrieben/fuhrungskrafte/ukb_997-broschure-notfallmanagement-jva_web.pdf

UKE Hamburg (Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf) (2023): Prävention von Aggressionen und Gewalt gegenüber Beschäftigten in der Notaufnahme. Forschungsergebnisse und Praxistipps.

Abrufbar unter <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/themen/gesund-im-betrieb/umgang-mit-gewalt/belastungen-durch-aggression-und-gewalt-gegenueber-22038>

UK NRW (Unfallkasse Nordrhein-Westfalen) (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“. Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Abrufbar unter https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/PIN_37.pdf

VBG (Verwaltungs-Berufungsgenossenschaft) (2022): Umgang mit Bedrohungen und Nottfällen. Risiken kennen und angemessen handeln. Abrufbar unter <https://www.vbg.de/cms/suche/seminardetails?id=182>



Die bei der Erstellung dieses Leitfadens herangezogenen Quellen und Literatur sind im vorliegenden Quellen- und Literaturverzeichnis aufgeführt. Die Angaben wurden nach bestem Wissen und Gewissen sowie mit dem Anspruch auf größtmögliche Vollständigkeit zusammengestellt. Für die Inhalte verlinkter Webseiten Dritter wird keine Haftung übernommen.

Anhang 4 – Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Prüfschema für die Gefährdungsbeurteilung (Quelle: SenFin, RDV Gewaltschutz 2025)	11
Abbildung 2: Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell (Quelle: UK NRW 2010)	12
Abbildung 3: Eskalationsspirale bei Gewaltvorfällen nach dem Aachener Modell (Quelle: Polizei Berlin 2024)	32
Abbildung 4: Mögliche Maßnahmen nach einem Gewaltvorfall (Quelle: SenInnSport 2024)	45
Tabelle 1: Schutz vor Gewalt – Rechte und Pflichten der Beteiligten (Quelle: SenFin, RDV Gewaltschutz 2025)	9
Tabelle 2: Gefährdungsstufen mit Verantwortlichkeiten, Handlungsempfehlungen und Voraussetzungen nach dem Aachener Modell (Quelle: UK NRW 2010)	13

