



Gerade Mitarbeiter in Jobcentern werden häufig verbal oder sogar körperlich angegangen.

Workplace Violence

Gewalt am Arbeitsplatz oder – mittlerweile auch in Deutschland geläufig – Workplace Violence muss immer zu einem Punkt führen: Konsequenz. Denn das, was im Paragraph 241 des Strafgesetzbuches beschrieben ist, verlangt nach einer Null-Toleranz-Strategie: Bedrohungen jeglicher Art müssen Konsequenzen haben!

Und an Bedrohungsszenarien mangelt es in keiner Weise. Immer häufiger werden Mitarbeiter in Sozialämtern, Jobcentern, Krankenhäusern oder Servicebereichen beleidigt, verbal bedroht, sexuell belästigt, angegriffen, verletzt, getötet. Beispiele aus der Praxis gibt es zu Genüge.

Die Risikofaktoren für eine höhere Workplace-Violence-Exposition sind bekannt. Wo beispielsweise Leistungen „verweigert“ werden, wo häufig Kontakt mit aggressiven, vielleicht unter Drogen- oder Alkoholeinfluss stehenden Personen besteht, wo Einzelgespräche über kritische, für eine Person möglicherweise einschneidende Entscheidungen geführt werden, oder wo im Kundenkontakt komplizierte Vorgänge geklärt werden müssen, ist das Risiko, von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen zu sein, grundsätzlich erhöht.

Selbstverständlich wird nicht jeder Kunde zum Täter und jeder Mitarbeiter zum Opfer. Allein die Statistik beweist jedoch, dass die Fälle von Gewalt am Arbeitsplatz zunehmen oder zumindest häufiger gemeldet werden.

Diese Erkenntnis berührt einen zentralen Aspekt in der Prävention von Übergriffen durch Kunden: die Risikobewertung von Arbeitsplätzen. Damit beginnt das Bedrohungsmanagement, nämlich:

- die systematische Betrachtung von Risiken,
- die Möglichkeiten ihrer Früherkennung in konkreten Situationen,
- die Prävention von Übergriffen durch organisatorische und technische und personelle Maßnahmen
- sowie schließlich definierte Mechanismen der Intervention.



Zur Person

Thorsten Hiermann,
Managing Partner
CriseConsult,
Krisenmanagement |
Taktiktraining

Das klingt nach einem komplexen Prozess und hohen Investitionen. Und je höher die Anforderungen an die Sicherheit von gefährdeten Arbeitsplätzen sind, desto eher müssen entsprechende Budgets zur Verfügung gestellt werden.

Erste wirksame Schritte zur Prävention erfordern aber eher Haltung und „Awareness“ statt üppiger Finanzausstattungen. Die Schulung von Mitarbeitern im Umgang mit schwierigen Kunden beispielsweise ist der erste unabdingbare Schritt zur Vermeidung von möglichen Eskalationen. Die Kosten sind überschaubar. Anschließend ist die Überprüfung der Arbeitsplätze erforderlich: Einzelbüro? Position des Schreibtischs? Fluchtmöglichkeiten? Erreichbarkeit von Gegenständen, die ein potenzieller Täter als Waffen verwenden kann? Hier gibt es nützliche Checklisten und pragmatisch durchzuführende „On Site Assessments“, die erfahrungsgemäß zu schnell und kostengünstig umzusetzenden Sicherheitsgewinnen führen. Ein „Clean Desk-Prinzip“ beispielsweise, ein Schreibtisch, auf dem sich keine tatbegünstigenden „Wurfgeschosse“ oder Stichwaffen, etwa eine Schere, befinden, kostet nichts.

Investitionen sind dann erforderlich, wenn es um die notwendige Installation von Alarmierungseinrichtungen geht oder baulich-technische Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit umzusetzen sind. Denn natürlich ist es allein mit Awareness, Schulungen und einem aufgeräumten Schreibtisch nicht getan. Notwendig sind Alarmierungs- und Überwachungseinrichtungen, die Absicherung von Gebäudeteilen durch Zutrittsbeschränkungen. Je höher die Schutzanforderungen sind, desto mehr Finanzmittel müssen dafür bereitgestellt werden.

Gleichwohl: Der Schutz vor Gewalt am Arbeitsplatz beginnt mit ersten, kleinen Schritten. Und damit, sich voll und ganz hinter die Beschäftigten zu stellen. Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers beginnt bei seiner „Haltung“ und endet mit der Bereitstellung von Mitteln im Wirtschaftsplan. Das Repertoire der Maßnahmen, die ergriffen werden können, ist breit gefächert. Risikobewertung und Investitionsbereitschaft müssen keinen Spagat darstellen, sie werden vielmehr aufeinander abgestimmt. ■

Strafgesetzbuch, Paragraph 241

- (1) Wer einen Menschen mit der Begehung eines gegen ihn oder eine ihm nahestehende Person gerichteten Verbrechens bedroht, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.
- (2) Ebenso wird bestraft, wer wider besseres Wissen einem Menschen vor-täuscht, dass die Verwirklichung eines gegen ihn oder eine ihm nahestehende Person gerichteten Verbrechens bevorstehe.