

# Mitarbeitende mit einem guten Übergriffsmanagement schützen

## Handreichung aus dem Projekt „KommA“

Kontakt: Daniel Bartel ([bartel@imap-institut.de](mailto:bartel@imap-institut.de); [info@imap-institut.de](mailto:info@imap-institut.de))

Ansprechperson: Dörthe Thiele, Lichtstadt Jena ([doerthe.thiele@jena.de](mailto:doerthe.thiele@jena.de))

Annett Schrenk, Landkreis Mittelsachsen ([annett.schrenk@landkreis-mittelsachsen.de](mailto:annett.schrenk@landkreis-mittelsachsen.de))

**KommA** steht für Kommunale Allianzen und Strategien gegen Rassismus und Hass. Das Projekt stärkt kommunale Entscheidungsträger:innen und Verwaltungen im Umgang mit Anfeindungen, Rassismus und Hass. Das IMAP Institut setzt das Projekt zwischen Oktober 2022 und September 2025 um, gefördert von der Bundesbeauftragten für Integration und Antirassismus.

Am Projekt nehmen 10 Modellkommunen teil, die das IMAP Institut vertieft begleitet und berät. Zusätzlich sind 68 Kommunen Teil des KommA-Netzwerkes, in dem Austausch, Wissenstransfer und Vernetzung stattfindet. Ein Projektbeirat mit über 20 Fachpersonen aus Wissenschaft, Zivilgesellschaft, Verwaltung und Sicherheitsbehörden berät das Projektteam. Diese Handreichung ist einer der Transferbausteine, die aus dem Modellprojekt entstanden sind (siehe [www.imap-institut.de/de/insights/modellprojekt-komma/](http://www.imap-institut.de/de/insights/modellprojekt-komma/)).

IMAP: IMAP ist ein Beratungshaus für Demokratie und Vielfalt. Wir arbeiten mit den Methoden der systemischen Organisationsentwicklung. 2002 von Bülent Arslan gegründet, beraten wir eine Vielzahl von Ministerien, Behörden und Ämtern. Mehr über uns finden Sie auf unserer Webseite [www.imap-institut.de](http://www.imap-institut.de).

Gefördert durch:

## Inhalt

1. Einleitung .....	2
2. Einordnung in den Arbeitsschutz und bestehende Strukturen .....	2
3. Ziele und Elemente des Übergriffsmanagements.....	3
3.1. Dienstvereinbarung .....	3
3.2. Meldeprozess.....	4
3.3. Digitaler Meldebogen (siehe Beispiel im Anhang) .....	5
3.4. Handreichungen für Führungskräfte und Mitarbeitende .....	6
4. Prozessbeschreibung.....	6
Anhang.....	8
Dienstvereinbarung .....	9

## 1. Einleitung

Mitarbeitende der Kommunalverwaltung haben wichtige Aufgaben und tragen Verantwortung. Sie werden als Repräsentant\*innen des Staates wahrgenommen, steuern Zugang zu Leistungen und üben Kontrolle aus. In dieser Funktion können sie auch zu Objekt von situativer Wut, Enttäuschung sowie gezielten und strategischen Anfeindungen und Aggressionen werden. Laut einer Studie des Bundesinnenministeriums hat jeder vierte Beschäftigte im öffentlichen Dienst im Laufe eines Jahres Gewalt erlebt. Dies betrifft insbesondere Mitarbeitende in Polizei, Ordnungsbehörden und Gesundheitswesen auf kommunaler Ebene, darunter vor allem in Großstädten.<sup>1</sup>

Die Kommunalverwaltungen, insbesondere die sogenannten Eingriffsverwaltung, die stark in das Leben von Menschen hineinwirken, entwickeln deswegen eine Reihe von Maßnahmen, um Mitarbeitende im Umgang mit Konflikten zu stärken und sie zu schützen.

Ein übergeordnetes, verwaltungsweites Übergriffsmanagement bietet einen übergeordneten Rahmen, die Ansätze der einzelnen Abteilungen zu bündeln, bereichsübergreifend Standards zu definieren und Qualität zu sichern. Es bietet ein Gesamtkonzept und grundsätzliches Vorgehen für alle Situationen, in denen Beschäftigte Übergriffe und Gewalt durch externe Personen erleben. Systematisch aufgestellt und ressourcenschonend umgesetzt, sendet es zugleich eine klare Botschaft an Mitarbeitende, Führungskräfte und Bürger:innen, dass ein respektvoller Umgang als Selbstverständlichkeit eingefordert wird. Es vermittelt Mitarbeitenden, dass Übergriffe eine Arbeitsrealität ist, mit denen sie nicht allein gelassen werden.

Der hier vorgestellte Ansatz für ein verwaltungsweites Übergriffsmanagement setzt auf klare Verantwortlichkeiten und Abläufe, die strukturell verankert und klar benannt sind. Es baut auf bestehenden Strukturen auf und ist prozesshaft, im Sinne einer lernenden Organisation, die insbesondere durch die im Rahmen des Meldeprozesses systematisch gesammelten Erkenntnisse wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung des Mitarbeitendenschutzes bietet.

## 2. Einordnung in den Arbeitsschutz und bestehende Strukturen

Grundlegend besteht eine Fürsorgepflicht der Arbeitgebenden gegenüber ihren Arbeitnehmenden. Diese umfasst insbesondere die Gewährleistung der Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmenden. Die diesbezüglichen Pflichten sind im Arbeitsschutzgesetz geregelt. Durch die Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgaben verfügen Kommunalverwaltungen bereits über die wesentlichen Strukturen, Zuständigkeiten und Prozesse. Zentrale Akteure sind die Fachkraft für Arbeitssicherheit, der Arbeitsschutzausschuss sowie die Sicherheitsbeauftragten. Die Herangehensweise wird strukturiert durch arbeitsplatzspezifischen Gefährdungsbeurteilungen sowie die darauf aufbauenden technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen (TOPs) zur Prävention von Übergriffen und Aufarbeitung konkreter Vorfälle.

In der Praxis ist zu beobachten, dass das Thema Schutz vor Übergriffen im Vergleich zu anderen Themen des Arbeitsschutzes zum Teil nachgeordnet bearbeitet wird, die Qualität zwischen Abteilungen

---

<sup>1</sup> Bundesinnenministerium (2022): Studie „Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes“.

stark schwankt und die Verzahnung zwischen abteilungsinternen und verwaltungsweiten Prozessen Lücken aufweist. Hier setzt das Übergriffsmanagement an. Es baut auf den grundsätzlichen Strukturen und Arbeitsprinzipien auf, schärft das Bewusstsein für diesen spezifischen Aspekt des Arbeitsschutzes und bietet konkrete Instrumente im Rahmen der Entwicklung von Gefährdungsbeurteilungen und T-O-Ps.

### 3. Ziele und Elemente des Übergriffsmanagements

Die zentralen Ziele des Übergriffsmanagement haben die Modellkommunen im Prozess wie folgt definiert:

- Ein **gemeinsames Bewusstsein und Verständnis** von Übergriff sowie Gewalt ist entwickelt und vergemeinschaftet.
- **Zuständigkeiten, Handlungsmöglichkeiten** und **Abläufe** auf Ebene der Gesamtverwaltung und der Fachbereiche sind systematisiert und verschriftlicht.
- Führungskräften und Mitarbeitenden sind **informiert** und in ihrer **Handlungssicherheit** gestärkt.

Zentrale Bausteine des Übergriffsmanagements, um diese Ziele zu erreichen, sind:

- Dienstvereinbarung
- Meldeprozess
- Meldebogen
- Handreichung für Mitarbeitende
- Handreichung für Führungskräfte (
- Schulungen für Führungskräfte

→ Alle Dokumente können im Anhang eingesehen werden.

Im Folgenden gehen wir kurz auf ausgewählte Elemente ein, weiterführende Beispiele finden Sie im Anhang.

#### 3.1. Dienstvereinbarung

Eine Dienstvereinbarung ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen der Dienststellenleitung und dem Personalrat. Sie regelt die Arbeitsbedingungen, Rechte und Pflichten der Mitarbeitenden. Solche Vereinbarungen betreffen typischerweise Themen wie Arbeitszeitregelungen, Urlaubsansprüche, Arbeitsorganisation, Gesundheitsschutz und weitere betriebliche Belange. Sie können auch spezielle

Bestimmungen für einzelne Arbeitsbereiche oder Tätigkeiten umfassen, um die Arbeitsbedingungen an die jeweiligen Bedürfnisse und Herausforderungen anzupassen.

Eine Dienstvereinbarung sorgt somit für rechtliche Absicherung, Transparenz und Mitbestimmung, Flexibilität und effektives Handeln einer Verwaltung. Aufgrund der Mitbestimmung und der involvierten Akteure braucht die Abstimmung einer Dienstvereinbarung Zeit. Sie sorgt jedoch für hohe Verbindlichkeit und hat damit auch eine starke Wirksamkeit innerhalb der Verwaltung.

Für das Übergriffsmanagement haben sowohl Jena als Mittelsachsen Dienstvereinbarungen entwickelt. Diese definieren die wesentliche Ziele, Elemente und Zuständigkeit des kommunalen Übergriffsmanagements. Im Anhang haben wir ein verallgemeinertes Beispiel eingefügt.

### 3.2. Meldeprozess

Der Meldeprozess ist das zentrale Gerüst des Übergriffsmanagement. Er definiert einerseits die Zuständigkeiten und Schritte in der Bearbeitung konkreter Übergriffe und zum anderen die fallübergreifende Aufbereitung und die strukturellen Ableitungen.

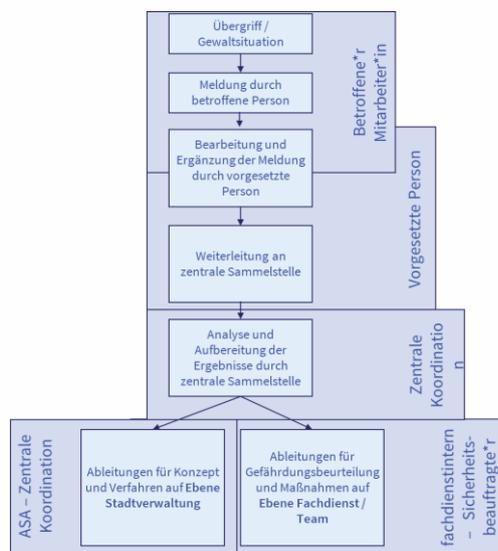


Abbildung 1: Meldeprozess

Abbildung 1 zeigt die wesentlichen Schritte und Zuständigkeiten des Meldeprozesses im Überblick.

Der Meldeprozess wird durch die Meldung eines Übergriffs durch die betroffene Person initiiert. Die Meldung dokumentiert wesentliche Informationen des Übergriffs und wird an die vorgesetzte Person weitergeleitet. Die vorgesetzte Person ist anschließend für die weitere Bearbeitung des konkreten Falles verantwortlich. Das umfasst die Initiierung, Koordination und Umsetzung der fallbezogenen Maßnahmen.

Nach Abschluss des Falles leitet die Führungskraft den Meldebogen an die zentrale Sammelstelle weiter, die sämtliche gemeldete Übergriffe regelmäßig analysiert und sowohl verwaltungsweit als auch abteilungsspezifisch aufbereitet.

Basierend auf diesen Daten kann die zentrale Koordination und der Arbeitsausschuss Ableitungen auf der Ebene der Stadtverwaltung treffen. Ebenso sind abteilungs- und fachdienstinterne Auswertungen möglich, die als Grundlage für Gefährdungsbeurteilungen und Maßnahmen für die jeweiligen Fachdienste dienen.

Abbildung 2 veranschaulicht beispielhaft, welche Aufgaben und Prozesse in den jeweiligen Abteilungen, abteilungsübergreifend/ zentral und bei der zentralen Koordination des Übergriffsmanagements verortet sind und wie die fallspezifische Arbeit und Dokumentation in strukturelle Prozesse eingebettet sind.

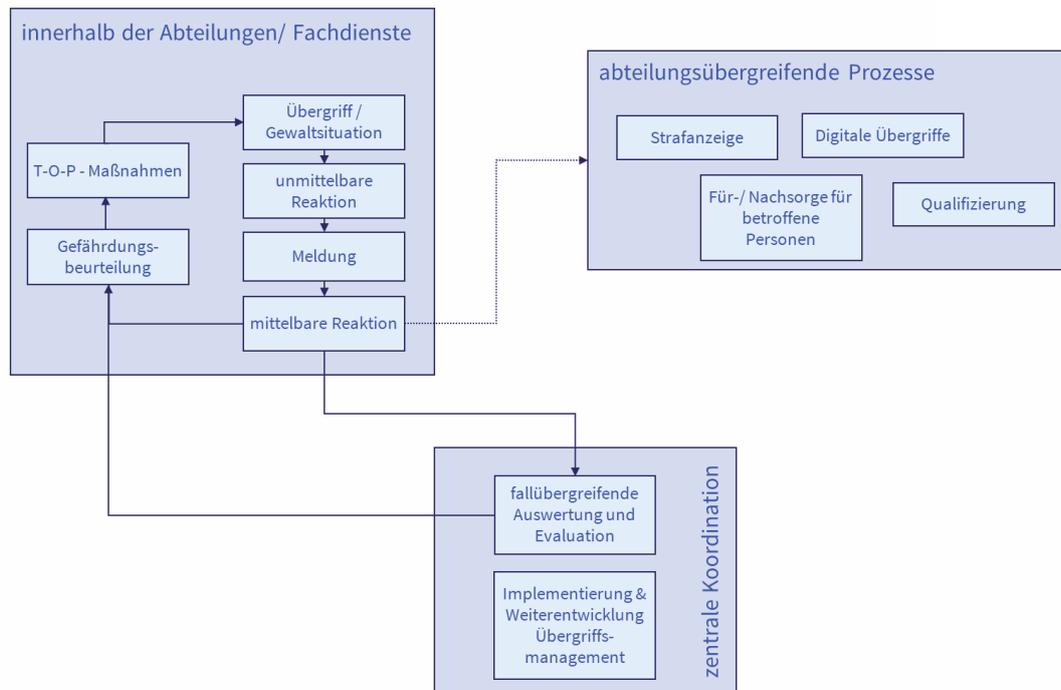


Abbildung 2: Zuständigkeiten im Meldeprozess

### 3.3. Digitaler Meldebogen (siehe Beispiel im Anhang)

Der digitale Meldebogen ist das zentrale Instrument des Meldeprozesses. Er besteht aus zwei Teilen: dem Meldebogen für Mitarbeitende und dem Dokumentationsbogen für Führungskräfte.

Der Meldebogen für betroffene Mitarbeitende umfasst:

- Wer ist betroffen?
- Datum, Uhrzeit und Ort
- Wer ist die Person, von der Gewalt ausging?
- Was waren (mögliche) Auslöser?
- Form der Aggression (verbal, physisch, gegen Sachen gerichtet)
- Unmittelbare Reaktion (Selbstschutz, Schutz anderer, Deeskalation etc.)
- Einschätzung (Bedeutung, Handhabbarkeit, Grad der Belastung)

Der Dokumentationsbogen für Führungskräfte umfasst:

- Mittelbare Reaktionen & Maßnahmen (fallbezogen, bezogen auf Mitarbeitende, teambezogen, unmittelbar bzw. mittelfristig)
- Einordnung des Übergriffs (impulsiv, strategisch, vergeltend, politische bzw. menschenfeindliche Motive)
- Reflexion und Feedback zu Umgang
- Situationsübergreifende Themen (Gefährdungsbeurteilung, technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen)

Der Meldebogen dient dabei nicht nur der Erfassung von Übergriffen und Dokumentation der ergriffenen Maßnahmen, sondern ist zugleich eine Unterstützung zur Reflexion und Verarbeitung von Gewalterfahrungen und ein Leitfaden bzw. eine Checkliste, die Betroffene und Führungskräfte in ihrem Handeln stärkt.

### 3.4. Handreichungen für Führungskräfte und Mitarbeitende

Die Handreichungen für Mitarbeitende und Führungskräfte (vgl. Anlage 3 und 4) sind kurz und bündig gehalten. Sie können ergänzt werden mit Schulungen für Führungskräfte, um die Implementierung des Übergriffsmanagements zu unterstützen.

## 4. Prozessbeschreibung

Das hier dargestellte Übergriffsmanagement wurde in den KommA-Modellkommunen Jena und Mittelsachsen entwickelt. Der Prozess ist in beiden Modellkommunen ähnlich strukturiert gewesen, so dass wir ihn hier übergreifend beschreiben.

Der Prozess wurde unter Beteiligung der Leitung, der Fachabteilungen, des Arbeitsschutzes und des Personalrates umgesetzt. Es wurde viel Wert darauf gelegt, dass die Perspektiven von Mitarbeitenden und Führungskräften systematisch in die Erarbeitung einbezogen werden.

Der Prozess verlief in folgenden Schritten (vgl. Abb. 3):



Abbildung 3: Umsetzungsprozess

▶ **Workshop 1**

Im ersten Workshop erarbeiteten die Beteiligten aus den verschiedenen Fachabteilungen ein gemeinsames Verständnis von Gewalt und Übergriffen, entwickelten eine Bestandsaufnahme bestehender Prozesse und Strukturen, einigten sich auf die Ziele des laufenden Prozesses und in welchen Schritten diese erreicht werden sollen.

▶ **Workshop 2**

In einem zweiten Workshop wurde ein erster Entwurf des Meldebogens besprochen und konkrete Arbeitsaufträge für die Erarbeitung und Formulierung von Arbeitspaketen wie etwa die Nachsorge für Betroffene oder die strafrechtliche Verfolgung von Übergriffen formuliert und vergeben.

▶ **Arbeitsphase**

In dieser Phase setzte IMAP zusammen mit den Zuständigen in der Verwaltung die Arbeitsaufträge um. Dabei ging es um die Entwicklung der Dienstvereinbarung, die Definition konkreter Prozess und Zuständigkeiten (z.B. Strafanzeige, Vorgehen bei digitalen Übergriffen etc.), sowie die Entwicklung des Meldebogens. Die Verschriftlichungen waren dabei das greifbare Ergebnis intensiver und zielgerichteter interner Verständigungsprozesse. IMAP formulierte in enger Absprache mit der Verwaltung je eine Handreichung für Mitarbeitende und Führungskräfte.

▶ **Workshop 3**

Der letzte Workshop diente dazu, die Ergebnisse final zu besprechen und zu vergemeinschaften sowie die nächsten Schritte der Verabschiedung der Vereinbarung und ihrer Umsetzung zu planen.

In beiden Modellkommunen sind wir in einem guten Jahr so weit gekommen, dass die zentralen Elemente des Übergriffsmanagement entwickelt vorlagen. Eine Dienstvereinbarung wurde zwischenzeitlich verabschiedet, die andere ist derzeit noch im Abstimmungsprozess.

Als zentrale Herausforderung erwies sich die in beiden Kommunen insbesondere die technische Umsetzung des digitalen Meldebogens. In einem Fall wurde die grundsätzliche Entscheidung über eine geeigneten Software im Rahmen der Digitalisierungsstrategie der Kommune ein abstimmungs- und zeitintensiver Prozess, der die Umsetzung verzögert hat. Im anderen Fall wurden andere Digitalisierungsprojekte priorisiert, so dass die Ressourcen für die Programmierung des Meldebogens ein Flaschenhals wurden.

## Anhang

1. Dienstvereinbarung (neutral)
2. Meldebogen (als Anlage 2 der Dienstvereinbarung)
3. Handreichung Führungskräfte (als Anlage 3 der Dienstvereinbarung)
4. Handreichung Mitarbeitende (als Anlage 4 der Dienstvereinbarung)

## **Dienstvereinbarung Nr. über das Verfahren zum Umgang mit Übergriffen durch Bürger\*innen auf Beschäftigte der Stadtverwaltung**

### **A. Gegenstand**

Diese Dienstvereinbarung regelt die Vorgehensweise und Zuständigkeiten innerhalb der Stadtverwaltung für Situationen, in denen Mitarbeitende der Stadtverwaltung Übergriffe und Gewalt durch Bürger\*innen erleben. Sie soll die präventiven Maßnahmen zur Verhinderung von Übergriffen stärken, Mitarbeitende in konkreten Situationen und ihrer anschließenden Aufarbeitung möglichst umfassend unterstützen und eine einheitliche Verfahrensweise der Stadtverwaltung gewährleisten.

### **B. Fachliche zuständige Organisationseinheit**

### **C. Geltungsbereich**

Die Dienstvereinbarung gilt für alle Beschäftigten der Stadtverwaltung.

### **D. Gesetzliche Grundlagen**

Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst für den Bereich Verwaltung (TVöD)

Beamtengesetz des Bundeslandes

Bundesland Personalvertretungsgesetz

### **E. Gleichstellungsbestimmung**

Status- und Funktionsbezeichnungen dieser Dienstvereinbarung richten sich an alle Geschlechter gleichermaßen.

### **F. Inkrafttreten**

Diese Dienstvereinbarung tritt am Tag nach ihrer Unterzeichnung in Kraft.

Unterschrift Oberbürgermeister\*in

Unterschrift Vorsitzende\*r des Personalrates

## **1. Präambel**

Auch in der öffentlichen Verwaltung nehmen Aggressionen gegen Mitarbeiter\*innen durch Bürger\*innen zu. Unsere Stadtverwaltung ist ein gewaltfreier Ort. Deshalb ergreifen wir gemeinsam alle geeigneten Maßnahmen, um das Auftreten von Gewaltvorfällen und Gefährdungen von Mitarbeitenden und Bürger\*innen zu verhindern und in konkreten Fällen umfassend zu handeln. Daher wollen Arbeitgeberin und Personalrat gemeinsam ein Verfahren festlegen, wie solche Vorkommnisse systematisch dokumentiert und geahndet werden. Zudem sollen solche Vorkommnisse im Nachgang gründlich aufgearbeitet werden, um von Aggressionen betroffenen Mitarbeiter\*innen die Aufarbeitung solcher Erfahrungen zu erleichtern und um Erkenntnisse zu gewinnen, wie man sich besser vor solchen Aggressionen schützt.

## 2. Verständnis Gewalt gegen Mitarbeitende

Im Rückgriff auf die Gewaltdefinition der Internationalen Arbeitsorganisation der UN verstehen wir unter Gewalt *jede (einmalige oder wiederholte) inakzeptable Verhaltensweise oder deren Androhung, die darauf abzielt oder (wahrscheinlich) zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen.*

Als Konkretisierung dient das Aachener Modell, das verschiedene Formen von Gewalt und Übergriffen benennt und entsprechend ihrer Intensität in drei Gruppen unterteilt (Anlage 1).

In konkreten Situationen haben Mitarbeitende einen Ermessensspielraum, insbesondere wenn es um die Einschätzung geht, wo die Grenze zwischen einer kontroversen Gesprächssituation und einem inakzeptablen Verhalten (Übergriff) überschritten wurde.

## 3. Grundsätzliches

Mitarbeitende sind verpflichtet, erlebte Übergriffe ihrer vorgesetzten Person zu melden. Für die Meldung ist der digitale Melde- und Protokollbogen Übergriff (analoge Fassung Anlage 2) zu nutzen.

Sonderfall 1: In Fällen eines Übergriffs mit *erheblicher strafrechtlicher Relevanz* ist unverzüglich der Fachdienst Recht zu kontaktieren und mit einem juristischen Mitarbeitenden gemeinsam alle relevanten Informationen für eine Strafanzeige zu dokumentieren. Die Strafanzeige wird anschließend vom FD Recht erstellt und vom Bürgermeister ausgefertigt (vgl. Anlage 5 Verfahren Strafanzeige).

Sonderfall 2: In Fällen *anhaltender, unmittelbarer Gefährdungslagen*, in denen aus Sicht der betroffenen Person eine besondere Dringlichkeit besteht, ist die vorgesetzte Person oder ggf. eine vom Fachdienst zu bestimmende Person direkt zu kontaktieren. Eine anhaltende und unmittelbare Gefährdungslage liegt beispielsweise vor, wenn die aggressive Person voraussichtlich Folgehandlungen treffen wird (z.B. vor dem Gebäude warten) oder Handlungen andauern (z.B. Informationen stehen im Internet, ein Shitstorm entwickelt sich).

Die Führungskraft bespricht den Vorfall mit der betroffenen Person und ist verantwortlich für die Umsetzung und Begleitung aller notwendigen Folgemaßnahmen. Diese Maßnahmen sind im digitalen Melde- und Protokollbogen Übergriff zu dokumentieren.

Nach Abschluss des Falles ist dieser Meldebogen an die zentrale Koordinierungsstelle weiterzuleiten. Die Zuständigkeit für die Umsetzung, Koordination und Weiterentwicklung des Übergriffsmanagements liegt beim Fachdienst Personal.

#### **4. Zentrale Koordinierungsstelle**

Die zentrale Koordinierungsstelle sammelt sämtliche Meldungen und wertet diese in Form eines Berichtes aus. Sie koordiniert den Prozess der Ableitung präventiver Maßnahmen auf Ebene der Gesamtverwaltung und der Fachdienste.

Die Aufgaben der Koordinierungsstelle umfassen:

- Bekanntmachung und Überwachung der Umsetzung der Dienstvereinbarung
- Unterstützung der Schulung der Führungskräfte
- Koordination der Sensibilisierung der Mitarbeitenden
- Sammlung der Melde- und Protokollbögen aus den Fachdiensten
- Auswertung der Meldungen und Erstellung eines jährlichen Berichtes mit den Ebenen (1) Gesamtverwaltung und (2) Fachdienste
- Jährliches Auswertungsgespräch mit den Verantwortlichen der Fachdienste zur Weiterentwicklung der Gefährdungsbeurteilungen und präventiven Maßnahmen, danach Bericht an den Arbeitsschutzausschuss unter Einbeziehung der Fachdienstleitung
- Begleitung der Umsetzung verwaltungszentraler Maßnahmen
- Begleitung der Fachdienste und Umsetzung von Maßnahmen auf Fachdienstebene

#### **5. Verfahren**

##### **▪ Übergriff/Gewaltsituation**

Das Verfahren wird durch einen Übergriff auf einen Mitarbeitenden der Stadtverwaltung durch externe Personen (Bürger\*innen) ausgelöst.

##### **▪ Unmittelbare Reaktion (Selbst- und Fremdschutz – Deeskalation – Begrenzung)**

Der/Die betroffene Mitarbeiter\*in reagiert unmittelbar auf die Situation. Die übergeordneten Ziele sind dabei der Selbstschutz und der Schutz Dritter, eine Deeskalation der Situation sowie die Begrenzung der aggressiven Person. Abhängig von der konkreten Situation stehen

dem Mitarbeitenden dafür verschiedene Handlungsmöglichkeiten zur Auswahl (Anlage 3 Handreichung für Mitarbeitende).

Mitarbeitende, die den Vorfall beobachten oder davon erfahren, sind verpflichtet unter Berücksichtigung des Selbstschutzes Unterstützung zu leisten.

Personenbezogene, organisationsbezogene und technische Maßnahmen für die Bewältigung akuter Übergriffssituationen werden innerhalb der jeweiligen Arbeitsbereiche in einer Übersicht gesammelt, die regelmäßig überarbeitet und ergänzt wird und allen Mitarbeitenden zugänglich ist. (Notfallordner)

#### ▪ **Meldung**

Alle Übergriffe und Situationen, in denen Mitarbeitende Gewalt durch Bürger\*innen erleben sind meldepflichtig. Die Meldung erfolgt durch die betroffene Person. Zur Meldung ist der digitale Melde- und Protokollbogen Übergriff zu nutzen. Dieser ist im Intranet und in der Wissensdatenbank der Stadtverwaltung unter (Link) zu finden. Ist eine Nutzung der digitalen Version technisch nicht möglich, steht eine Papierversion zur Verfügung. Der Meldebogen erfasst zentrale Aspekte der Übergriffssituation. Der Meldebogen wird an die vorgesetzte Person weitergeleitet. Ab dem Zeitpunkt der Meldung trägt diese die Verantwortung für den weiteren Prozess.

Beachte hier: Sonderfall 1 und Sonderfall 2 (siehe Grundsätzliches)

#### ▪ **Gespräch mit Mitarbeiter\*in und Prüfung des Falls durch die vorgesetzte Person**

Die vorgesetzte Person erarbeitet sich auf der Grundlage der Meldung eine erste Einschätzung des Falls und lädt die betroffene Person i.d.R. innerhalb von 3 Arbeitstagen zu einem Gespräch ein.

Ziel des Gespräches ist es, die Bedarfe der betroffenen Person festzustellen und Folgemaßnahmen einzuleiten. Das Gespräch und die Einschätzung des Falles orientiert sich an den folgenden Punkten (Anlage 4 Handreichung Führungskräfte).

- Nachsorge Mitarbeiter\*in  
Was braucht die betroffene Person?  
Was brauchen ggf. mittelbar beteiligte Personen?
- Folgemaßnahmen  
Welche Schritte sind notwendig und sinnvoll, um auf den konkreten Übergriff zu reagieren (Begrenzung, Sanktionierung, ...), die beteiligten Mitarbeitenden in zukünftigen Kontakten zu schützen und eine angemessene Arbeit mit der gewaltausübenden Person zu ermöglichen?

- Strafrechtliche Relevanz

Liegt eine strafrechtliche Relevanz vor?

- bei erheblicher Relevanz (und falls noch nicht geschehen: Sonderfall 1)
- bei geringerer Relevanz: Ermessensentscheidung in Rücksprache mit Mitarbeitenden

- Relevanz für Team

Wann, wie und in welchem Umfang wird das Team über den Vorfall informiert? Was sind die Ziele der Thematisierung (Sensibilisierung, Einschätzung der Situation, Festigung von Handlungsmöglichkeiten, Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten, konkrete Unterstützung, Information über konkrete Bürger\*innen)?

- **Ergreifen/Festlegen von Folgemaßnahmen**

Die konkreten Maßnahmen sind arbeitsfeldabhängig und sollten innerhalb der Fachdienste bzw. Teams als Teil der organisationsbezogenen Maßnahmen zur Prävention von Übergriffen in einer Übersicht zusammengestellt werden.

Die Folgemaßnahmen werden umgesetzt. Wenn nicht anders beschrieben, liegt die Umsetzung in der Verantwortung der Teamleitung. Die Verfahrensabläufe und Zuständigkeiten für die folgenden Maßnahmen sind zentral geregelt und im Anhang gesondert dargestellt:

- Strafanzeige
- Maßnahmen zum Umgang mit digitalen Übergriffe (Anlage 6 digitaler Übergriff)
- Für- und Nachsorge (Anlage 7 Nachsorge)

Die vereinbarten Maßnahmen werden im Melde- und Protokollbogen erfasst.

Die vorgesetzte Person und die betroffene Person vereinbaren einen Anschlusstermin in einem angemessenen zeitlichen Anstand, um die Wirkung der eingeleiteten Schritte zu besprechen und gegebenenfalls Anpassungen vorzunehmen.

Sind keine spezifischen Maßnahmen nötig, ist der Fall abgeschlossen (siehe Abschluss des Falls).

- **Anschlusstermin zur Folgebesprechung Mitarbeiter\*in / vorgesetzte Person**

Nach einer zuvor vereinbarten Zeit besprechen die betroffene Person und die vorgesetzte Person gemeinsam die Entwicklung des Falles. Sollten weitere, fallbezogene Handlungsbedarfe bestehen, werden diese vereinbart, gegebenenfalls unter Einbeziehung des Fachdienstes Recht.

Sind keine weiteren Maßnahmen nötig, wird der Fall abgeschlossen.

#### ▪ **Abschluss des Falles**

Die vorgesetzte Person und die betroffene Person schließen den Fall gemeinsam ab. Die vorgesetzte Person dokumentiert das Feedback im Melde- und Protokollbogen. Dieser wird anschließend digital an die zentrale Koordinierungsstelle weitergeleitet.

Mit der Übermittlung des vollständig ausgefüllten Melde- und Protokollbogens an die zentrale Koordinierungsstelle durch die vorgesetzte Person ist der Vorgang abgeschlossen.

#### ▪ **Zentrale Auswertung und strukturelle Maßnahmen**

Die zentrale Koordinierungsstelle sammelt sämtliche Meldungen aus den Fachdiensten.

Sie wertet die Meldungen jährlich aus und stellt die Ergebnisse, aufbereitet auf Ebene der Gesamtverwaltung und separat für die einzelnen Abteilungen auf.

Diese Ergebnisse werden auf Ebene der Gesamtverwaltung und fachdienstspezifisch aufbereitet und bilden die Grundlage für die Weiterentwicklung des Übergriffsmanagements.

## **6. Schulung der Mitarbeitenden und Führungskräfte**

Um eine Handlungsfähigkeit der Mitarbeitenden und Führungskräfte sicherzustellen, werden Schulungen zum Thema Übergriffsmanagement durchgeführt.

### Mitarbeitende

Die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für das Thema Gewalt und Übergriffe sowie die Information über das Melde- und Bearbeitungsverfahren liegt in der Verantwortung der Führungskräfte. Spezifische Trainings und Supervisionsangebote (z.B. Deeskalationstrainings) zum Umgang mit Gewalt und übergriffigen Personen können sich als Ergebnis der Gefährdungsbeurteilung als notwendig erweisen und sind als personenbezogene Maßnahmen verbindlich in die technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen (TOP) aufzunehmen.

### Führungskräfte

Die Führungskräfte werden zu ihrer Rolle und ihren Aufgaben in Bezug auf das Übergriffsmanagement geschult. Die Verantwortung hierfür liegt beim Fachdienst Personal.

## 7. Evaluation

Eine Evaluation der in dieser Dienstvereinbarung formulierten Verfahren und Zuständigkeiten erfolgt in den jährlichen Berichten und Reflexionsgesprächen.

*Die Veröffentlichung stellt keine Meinungsäußerung der Beauftragten der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, zugleich Beauftragte der Bundesregierung für Antirassismus als Zuwendungsgeberin dar. Für inhaltliche Aussagen tragen die Verfasser bei den Projektträgern IMAP GmbH die alleinige Verantwortung. Die Beauftragte distanziert sich ausdrücklich von allen Inhalten, die möglicherweise straf- oder haftungsrechtlich relevant sind.*

Diese Dienstvereinbarung hat folgende Anlagen:

- Anlage 1 – Aachener Modell
- Anlage 2 – Melde- und Protokollbogen Übergriff
- Anlage 3 – Handreichung für Führungskräfte
- Anlage 4 – Handreichung für Mitarbeitende
- Anlage 5 – Verfahren Strafanzeige
- Anlage 6 – Verfahren Digitale Übergriffe
- Anlage 7 – Verfahren Nachsorge
- Anlage 8 – Übersicht Zuständigkeiten

## Anlage 1: Aachener Modell

<b>Gefährdungsstufe 0</b> Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation	0. Kontroverse Gesprächssituation
--	-----------------------------------

**Grenzen zu Übergriff / Gewalt ist überschritten**

<b>Gefährdungsstufe 1</b> Unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung	1. Unangepasstes Sozialverhalten (distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, grundsätzliche Verweigerung Anweisungen zu folgen) 2. Beleidigung von Beschäftigten 3. Üble Nachrede, Verleumdung 4. Sachbeschädigung/Randale 5. Selbsttötungsgedanken/-äußerungen von Kunden
<b>Gefährdungsstufe 2</b> Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung/ Nötigung	6. Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen 7. Erpressung 8. Morddrohung (Bedrohung) 9. Schwere Sachbeschädigung 10. Amokdrohung 11. Waffenbesitz 12. Sexuelle Übergriffe
<b>Gefährdungsstufe 3</b> Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Geiselnahme/ Überfall	13. Übergriffe mit Waffen und Werkzeugen, Schusswaffengebrauch 14. Drohung mit Sprengsätzen 15. Geiselnahme 16. Überfall 17. Amoklauf

Quelle: Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr S.102f

## Anlage 2 - Meldeverfahren und Melde- und Protokollbogen

### Aufbau

Der Melde- und Protokollbogen besteht aus drei aufeinander folgenden Teilen:

- *Meldebogen*, der wesentliche Angaben zum Übergriff enthält und von der betroffenen Person ausgefüllt wird
- *Protokollteil Auswirkungen und Maßnahmen*, der von der vorgesetzten Person im Gespräch mit der betroffenen Person ausgefüllt wird und wesentliche Angaben zu den Folgen des Übergriffes und den mittelbaren reaktiven und präventiven Maßnahmen enthält
- *Protokollteil Abschluss*, der von der vorgesetzten Person im Gespräch mit der betroffenen Person ausgefüllt wird und der ein kompaktes Feedback zum Verfahren und den Ergebnissen erfasst

### Verfahrensablauf

#### Initiierung des Melde- und Bearbeitungsprozesses ( → Meldebogen)

- Die betroffene Person initiiert den Prozess, indem sie den digitalen *Meldebogen* im Anschluss an den Übergriff ausfüllt. Ist eine Nutzung der digitalen Version technisch nicht möglich, steht eine Papierversion zur Verfügung.
- Der *Meldebogen* enthält Fragen zum Ort und Anlass des Übergriffs, der aggressiven Person, der Form der Aggression, der strafrechtlichen Relevanz, den unmittelbaren Reaktionen und dem Erleben der betroffenen Person.
- Der *Meldebogen* wird digital an in die vorgesetzte Person weitergeleitet, die so über den Vorfall informiert wird und die weitere Prozessverantwortung übernimmt.

#### Gespräch(e) zur Bedarfsfeststellung und Maßnahmenplanung ( → Protokollteil Auswirkungen und Maßnahmen)

- Die vorgesetzte Person lädt die meldende Person zeitnah (in der Regel innerhalb von 3 Tagen) zu einem Gespräch ein, in dem der Vorfall besprochen wird.
- Ziel ist insbesondere die Unterstützung der betroffenen Person, die Erfassung der psychischen und materiellen Folgen des Übergriffs sowie die Besprechung und Umsetzung von geeigneten und notwendigen Maßnahmen als Reaktion auf den Übergriff.
- Diese Maßnahmen können sich auf die betroffene Person, die für den Übergriff verantwortliche Person und/oder das gesamte Team beziehen und eine sanktionierende, präventive und/oder psychologisch-emotional nachsorgende Zielrichtung verfolgen.
- Es wird ein Folgetermin vereinbart, um die Wirkung der Maßnahmen und ggf. nötige weitere Handlungsbedarfe zu besprechen.
- Im *Protokollbogen Auswirkungen und Maßnahmen* dokumentiert die Führungskraft die Auswirkungen des Übergriffs und wesentliche Maßnahmen, die als Reaktion auf den Vorfall ergriffen werden.
- Sollten in Folgegesprächen weitere Maßnahmen vereinbart werden, können diese in dem *Protokollbogen* ergänzt werden.

### Abschluss der Bearbeitung des Vorfalls ( → Protokollteil Abschluss)

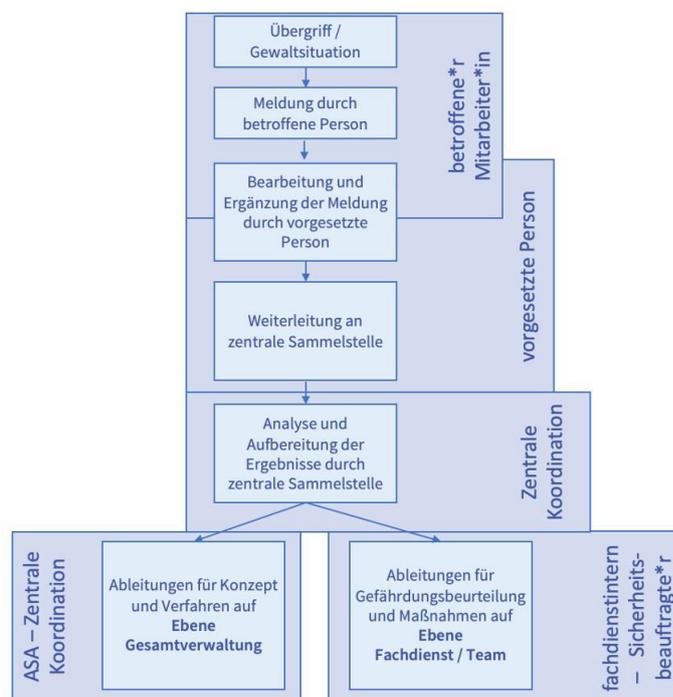
- Gibt es keinen weiteren Handlungsbedarf und waren die ergriffenen Maßnahmen erfolgreich, wird der Vorgang mit einem Abschlussgespräch beendet.
- In diesem Gespräch werden das Vorgehen und die Ergebnisse des Unterstützungs- und Bearbeitungsprozesses reflektiert.
- Die Führungskraft dokumentiert das Feedback der betroffenen Person im *Protokollteil Abschluss*.

### Weiterleitung des Melde- und Protokollbogens an die Zentrale Koordinierungsstelle

- Nach Abschluss des Vorgangs wird das gesamte Meldeformular (alle 3 Teile) von der Führungskraft digital an die zentrale Sammelstelle weitergeleitet.
- Die Zentrale Koordinierungsstelle sammelt die Meldungen aus allen Fachdiensten.

### Auswertung und Aufbereitung der Ergebnisse

- Die zentrale Koordinierungsstelle wertet sämtliche Melde- und Protokollbogen jährlich aus und bereitet die Ergebnisse auf Ebene der Gesamtverwaltung und der einzelnen Fachbereiche auf.
- Die Ergebnisse werden in den zentralen Leitungsgremien (Dienstberatung des Oberbürgermeisters, Arbeitsschutzausschuss), in den Fachdiensten und der gesamten Mitarbeiter\*innenschaft vorgestellt und dienen als Grundlage für die Weiterentwicklung des Arbeitsschutzes (Gefährdungsbeurteilungen; technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen).



# Melde- und Protokollbogen Übergriffsmanagement

Hinweis: Der Melde- und Protokollbogen besteht aus drei Teilen:

- Meldebogen
- Protokollbogen 1 (Auswirkungen und Maßnahmen)
- Protokollbogen 2 (Abschluss)

Der Meldebogen wird durch die Person ausgefüllt, die von Übergriff betroffen ist und automatisch an die vorgesetzte Person weitergeleitet. Protokollbogen 1 und 2 werden durch die vorgesetzte Person, in der Regel zusammen mit der meldenden Person ausgefüllt. Besteht der Bearbeitungsprozess aus mehreren Terminen (Gespräch zur Meldung, Folgetermin zur Prüfung der Wirkung der Maßnahmen), werden die beiden Teile zeitlich getrennt bearbeitet. Sind nach dem Übergriff keine Maßnahmen nötig, können beide Teile unmittelbar nacheinander beantwortet werden.

Meldebogen - Startseite	
Begrüßung	<p><b>MELDEBOGEN ÜBERGRIFF</b></p> <p><b>Mit diesem Formular können Sie Übergriffe durch Bürger*innen und Dritte melden.</b></p> <p><b>Die Meldung ist der erste Schritt der Unterstützung</b></p> <p>Die Stadt übernimmt Verantwortung für Übergriffe, die Mitarbeitende erleben. Durch die Meldung wird Ihre vorgesetzte Person über den Vorfall informiert und unterstützt Sie bei allen weiteren Schritten, die im Zusammenhang mit dem Erlebten stehen. Die Beantwortung dauert durchschnittlich 5 – 10 Minuten.</p>

	<p><b>Dokumentieren und gemeinsam besser werden</b></p> <p>Ihre Meldung wird zusätzlich zentral dokumentiert und ausgewertet. So lernen wir aus jedem Vorfall, damit die Stadt zukünftig noch besser auf Übergriffe auf Mitarbeitende vorbereitet ist und schnell und wirksam reagieren kann.</p> <p><b>Wer erhält die Meldung?</b></p> <p>Die Meldung wird an Ihre vorgesetzte Person weitergeleitet. Bei erheblicher strafrechtlicher Relevanz wird sie zusätzlich an den Fachdienst Recht weitergeleitet, der sich bei Ihnen und Ihrer Führungskraft für die weitere Bearbeitung (&gt; Strafanzeige) melden wird. Die zentrale Auswertung erfolgt anonymisiert.</p> <p><b>Sie haben Fragen?</b></p> <p>Der Meldebogen ist Teil des Kommunalen Übergriffsmanagement. Mehr Informationen finden Sie hier. (<a href="#">→ Dienstvereinbarung hinterlegen</a>)</p>
Meldebogen - Kontaktdaten	
1	<p>Mitarbeiter*in (von Übergriff betroffen)</p> <p>_____</p> <p>▪</p> <p>Fachdienst / Team</p> <p>_____ <a href="#">→ ggf. Auswahlmenü der Fachdienste und Teams</a></p>

Meldebogen – Informationen zum Übergriff

2

Wann hat der Vorfall stattgefunden (Datum)?

\_\_\_\_\_ → Format Datum (Kalenderfunktion)

Uhrzeit

\_\_\_\_\_ → Format Uhrzeit (hh:mm)

Wie lange dauerte der Vorfall (Schätzung in Minuten)?

\_\_\_\_\_

4

Wo fand der Übergriff statt?

- Arbeitszimmer (Einzelarbeitsplatz)
- Arbeitszimmer (Mehrpersonenarbeitsplatz)
- Schalter / Theke

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wartebereich / Gang</li> <li><input type="checkbox"/> dienstlicher Außentermin</li> <li><input type="checkbox"/> Brief</li> <li><input type="checkbox"/> Telefon</li> <li><input type="checkbox"/> E-Mail</li> <li><input type="checkbox"/> digitaler Raum (Infobutton: Zum Beispiel: Social Media, Webseite) → Folgefrage 5</li> <li><input type="checkbox"/> außerhalb der Dienstzeit → Folgefrage 6</li> </ul>
5	<p>Wenn Frage 4 mit „digitaler Raum“ beantwortet wurde:</p> <p>Es handelte sich um (Mehrfachauswahl möglich)...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> eine verwaltungseigene Seite / Account</li> <li><input type="checkbox"/> eine externe Seite/ Account</li> <li><input type="checkbox"/> ich bin mir nicht sicher</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p>
6	<p>Wenn Frage 4 mit „außerhalb der Dienstzeit“ beantwortet wurde:</p> <p>Wo fand der Übergriff außerhalb der Dienstzeit genau statt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> auf dem Dienstgelände</li> <li><input type="checkbox"/> im öffentlichen Raum (z.B. im ÖPNV, auf der Straße)</li> <li><input type="checkbox"/> im privaten Raum (z.B. vor dem eigenen Haus, im Garten)</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> </ul>
7	<p>Von wem ging der Übergriff aus?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Kund*in / Antragsteller*in / Maßnahmebetroffene*r → Folgefrage 8</li> <li><input type="checkbox"/> Begleitperson (ggf. auch Erziehungsberechtigte bzw. gesetzliche Vertretung)</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> unbeteiligte*r Dritte*r <input type="checkbox"/> unbekannt <input type="checkbox"/> anderes, und zwar: _____
8	<p>Wenn Frage 7 mit „Kund*in / ...“ beantwortet wurde:</p> <p>Gab es Vorerfahrungen mit der Person (Mehrfachantworten möglich)?</p> <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> Aggressionspotential war bekannt <input type="checkbox"/> wiederholte aggressive Handlungen in der Vergangenheit <input type="checkbox"/> es gibt bereits aktive Maßnahmen für die Person, und zwar _____ <input type="checkbox"/> anderes _____ <p>Mehrfachauswahl möglich</p>
9	<p>Waren weitere Personen an dem Übergriff beteiligt?</p> <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja (Anzahl der zusätzlichen Personen) _____
10	<p>Was war der vermutete Auslöser bzw. vermutete Grund des Übergriffs?</p> <input type="checkbox"/> Aufforderung zu Tätigkeit / Maßnahme <input type="checkbox"/> Mitteilung einer Entscheidung / Bescheid <input type="checkbox"/> Hinweis auf fehlende Angaben / Dokumente <input type="checkbox"/> Hinweis auf Verhaltensregeln <input type="checkbox"/> Unzufriedenheit mit Service (z.B. Wartezeiten, Erreichbarkeit, Terminvergabe) <input type="checkbox"/> Sprachbarriere

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> fehlendes Verfahrenswissen</li> <li><input type="checkbox"/> fehlende Verfahrensakzeptanz</li> <li><input type="checkbox"/> grundsätzliche Ablehnung hoheitlichen Handelns</li> <li><input type="checkbox"/> anderer Grund, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> kein spezifischer Auslöser/ Grund erkennbar</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p>
Meldebogen – Form des Übergriffs	
11	<p>Welche der folgenden Formen hatte der Übergriff (Mehrfachauswahl möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> verbaler Übergriff → Folgefrage 12 → Infobutton: z.B. grenzüberschreitende Kommunikation, Beleidigung, Bedrohung etc.</li> <li><input type="checkbox"/> körperlicher Übergriff → Folgefrage 13 → Infobutton: z.B. Bedrängung / Versperrung des Weges, Festhalten, Schlagen</li> <li><input type="checkbox"/> Sachbeschädigung → Folgefrage 14</li> <li><input type="checkbox"/> andere Form → Folgefrage 15 → Infobutton: Z.B. demonstratives Nichtverlassen des Raums, unerlaubte Bild-/Tonaufnahmen etc.</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p>
12	<p>Wenn Frage 11 mit „verbale Aggression“ beantwortet wurde:</p> <p>Welche der folgenden Formen eines verbalen Übergriffs trifft zu (Mehrfachauswahl möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> grenzüberschreitende Kommunikation</li> <li><input type="checkbox"/> sexuelle Belästigung</li> <li><input type="checkbox"/> Beschimpfung / Beleidigung</li> <li><input type="checkbox"/> Bedrohung</li> </ul>

- Verleumdung / Üble Nachrede
- anderes, und zwar \_\_\_\_\_

Mehrfachauswahl möglich

Infobuttons zu den einzelnen Antwortoptionen:

Grenzüberschreitende Kommunikation

Jede Form der Kommunikation, die als unangemessen und druckausübend erlebt wird und den Rahmen einer üblichen Auseinandersetzung durch die Form, Dauer, Häufigkeit und/oder Intensität überschreitet. Zum Beispiel: Schreien, aggressives Duzen, belästigende persönliche Fragen etc.

Sexuelle Belästigung

jedes unerwünschte, sexuell bestimmte, grenzüberschreitende und würdeverletzende Verhalten, z.B. Aufforderung zu sexuellen Handlungen, anzügliche Bemerkungen/ Anspielungen oder Witze, unerwünschtes Zeigen bzw. Schicken pornographischer Inhalte. Wird die Person körperlich übergriffig, z.B. bedrängende körperliche Nähe, Anfassen, Küssen etc. ist dies ein sexueller Übergriff (siehe: körperliche Aggression).

Beschimpfung, Beleidigung

Kundgabe der Missachtung oder Nichtachtung einer Person durch Werturteile, z.B. direkte Beschimpfungen, abfällige Gesten (z.B. ausgestreckter Mittelfinger), herabwürdigende Kommentare in sozialen Medien

Bedrohung

Androhung der Umsetzung einer Straftat gegen die Gesundheit, das Leben, die Freiheit, Würde oder das Eigentum einer Person oder der Person nahestehenden Menschen, z.B. "Ich warte draußen auf dich und dann schlag ich dich grün und blau.", "Ich weiß, wo deine Kinder zu Schule gehen."

Verleumdung / Üble Nachrede

Üble Nachrede ist die Verbreitung unwahrer Tatsachenbehauptungen, die eine Person verächtlich machen, in der Öffentlichkeit herabsetzen und/oder in ein schlechtes Licht setzen. Verleumdung ist es, wenn die Person nachweislich weiß, dass die Behauptung falsch ist. Beispiele sind die falsche Behauptung beleidigenden Verhaltens, die Nicht- oder Falschbearbeitung von Anträgen etc.

	<p>Was genau hat die Person gemacht (kurze Beschreibung)?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
13	<p>Wenn Frage 11 mit „körperliche Aggression“ beantwortet wurde:</p> <p>Welche der folgenden Formen eines körperlichen Übergriffs trifft zu (Mehrfachauswahl möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bedrängen/ Unterschreiten eines angemessenen Abstandes /Versperren des Weges</li> <li><input type="checkbox"/> unerwünschter Körperkontakt</li> <li><input type="checkbox"/> Festhalten</li> <li><input type="checkbox"/> Schlagen / Boxen / Stoßen / Fußtritte</li> <li><input type="checkbox"/> Sexueller Übergriff</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p> <p>Was genau hat die Person gemacht (kurze Beschreibung)?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

14	<p>Wenn Frage 11 mit „Sachbeschädigung“ beantwortet wurde:</p> <p>Was wurde beschädigt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Eigentum der Stadtverwaltung, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> Privateigentum, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p> <p>Wie hoch schätzen Sie den Schaden ein (gesamt in Euro)?</p> <p>_____</p>
15	<p>Wenn Frage 11 mit „Andere Form“ beantwortet wurde:</p> <p>Welche der folgenden Formen eines körperlichen Übergriffs trifft zu (Mehrfachauswahl möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> demonstratives Nichtverlassen des Raums</li> <li><input type="checkbox"/> unerlaubte Bild-/Tonaufnahmen</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> </ul> <p>Mehrfachauswahl möglich</p> <p>Was genau hat die Person gemacht (kurze Beschreibung)?</p> <p>_____</p>
16	

	<p>Wurde ein Gegenstand für den Übergriff benutzt?</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja, und zwar _____</p>
17	<p>Gab es weitere unmittelbar betroffene Mitarbeiter*innen?</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p> <p><input type="checkbox"/> ja → Folgefrage 18</p>
18	<p>Wenn Frage 17 mit „ja“ beantwortet wurde:</p> <p>Wer außer Ihnen war unmittelbar betroffen?</p> <p>Name Kolleg*in 1</p> <p>_____</p> <p>Name Kolleg*in 2</p> <p>_____</p> <p>Name Kolleg*in 3</p> <p>_____</p> <p>weitere betroffene Kolleg*innen</p>

	<p>_____</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> Die Kolleg*innen möchten nicht genannt werden.</p>
<p>Meldebogen – Unmittelbare Reaktion</p>	
<p>19</p>	<p>Wie haben Sie in der Situation reagiert (Mehrfachantworten sind möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Beruhigung der aggressiven Person im Gespräch</li> <li><input type="checkbox"/> Stopp-Technik, laute Ansprache, deutliche Grenzziehung</li> <li><input type="checkbox"/> aus Situation gegangen</li> <li><input type="checkbox"/> körperliche Zurwehrsetzung / Notwehr</li> <li><input type="checkbox"/> Unterstützung von Kolleg*innen gerufen</li> <li><input type="checkbox"/> Notfallknopf ausgelöst</li> <li><input type="checkbox"/> Sicherheitsdienst kontaktiert</li> <li><input type="checkbox"/> Polizei kontaktiert</li> <li><input type="checkbox"/> Rettungsdienst kontaktiert</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> keine konkrete Maßnahme</li> </ul> <p>Mehrfachantwort möglich.</p>
<p>20</p>	<p>Kurze Beschreibung</p> <p>_____</p>

	<hr/> <hr/> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>
21	<p>Als wie wirksam haben Sie Ihre Reaktionen in Summe erlebt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> nicht wirksam</li> <li><input type="checkbox"/> etwas wirksam</li> <li><input type="checkbox"/> vergleichsweise wirksam</li> <li><input type="checkbox"/> sehr wirksam</li> </ul>
Meldebogen – Strafrechtliche Relevanz	
22	<p>Hat der Vorfall eine erhebliche strafrechtliche Relevanz?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ja → Information Strafanzeige</li> <li><input type="checkbox"/> eventuell → Information Strafanzeige</li> <li><input type="checkbox"/> nein</li> </ul> <p>Infobutton hinter der Frage</p> <p><b>Formen des Übergriffs mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz sind</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrohungen, Morddrohungen</li> <li>• Nötigungen</li> <li>• Handgreiflichkeiten, körperliche Übergriffe, Körperverletzungen</li> <li>• Schwere Sachbeschädigungen</li> <li>• Sexuelle Belästigungen/ Übergriffe</li> <li>• der Einsatz von Gegenständen/ Waffen</li> </ul>

	<p><b>Die folgenden Formen sind <i>in der Regel</i> nicht erheblich strafrechtlich relevant:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidigung</li> <li>• Einfache Sachbeschädigung</li> <li>• Üble Nachrede / Verleumdung</li> </ul> <p>Mehr Informationen im Verfahren Strafanzeige der Dienstvereinbarung (→Anlage Strafanzeige der Dienstvereinbarung hinterlegen)</p>
Information Strafanzeige	<p>Information erscheint, wenn bei Frage 22 „ja“ oder „eventuell“ geantwortet wurde:</p> <p>Aufgrund der erheblichen strafrechtlichen Relevanz wird Ihre Meldung wird zusätzlich zu Ihrer Führungskraft auch an den Fachdienst Recht weitergeleitet. Entsprechend der Dienstvereinbarung (...) werden alle Fälle mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz eine Strafanzeige durch die Stadt (...) gestellt.</p> <p>Die nächsten Schritte (nach Abschluss der Meldung):</p> <p>Der Fachdienst Recht wird Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um das weitere Vorgehen zu besprechen.</p> <p>Informationen zum weiteren Vorgehen <a href="#">hier (Link)</a>.</p> <p><a href="#">Kontakt FD Recht</a></p>
Meldebogen – Belastung durch die Situation und Handlungssicherheit	
23	<p>Wie handlungssicher haben Sie sich in der Situation gefühlt?</p> <p> ----- </p> <p><input type="checkbox"/> keine Antwort</p>

	<p>→ kontinuierliche Skala mit den Ankerpunkten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> gar nicht (links)</li> <li><input type="checkbox"/> teils, teils (Mitte)</li> <li><input type="checkbox"/> sehr stark (rechts)</li> </ul>
24	<p>Als wie belastend haben Sie die Situation erlebt?</p> <p> ----- </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> keine Antwort</li> </ul> <p>→ kontinuierliche Skala mit den Ankerpunkten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> nicht belastend (links)</li> <li><input type="checkbox"/> teils, teils (Mitte)</li> <li><input type="checkbox"/> stark belastend (rechts)</li> </ul> <p>→ Ab 50%: Einblenden Meldebogen - Zusatzinformationen</p>
25	<p>Wie belastet sind Sie aktuell durch den Vorfall?</p> <p> ----- </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> keine Antwort</li> </ul>

→ kontinuierliche Skala mit den Ankerpunkten

- stark überfordert (links)
- teils, teils (Mitte)
- sehr handlungssicher (rechts)

→ Ab 25%: Einblenden Meldebogen - Zusatzinformationen

Infobutton hinter der Frage:

Menschen reagieren in unterschiedlicher Weise und zum Teil mit zeitlichem Abstand auf psychisch belastende Ereignisse. Die folgende Liste beschreibt typische Reaktionsformen, die auftreten können und insbesondere durch ihre Fortdauer und/oder die Intensität ihres Auftretens bedeutsam sind:

- anhaltende Anspannung, Unruheerleben, übermäßige Schreckhaftigkeit
- Kopf-, Magen- und/oder Muskelschmerzen ohne medizinische Ursache
- anhaltende Angstzustände/ Gefühl der Bedrohung
- anhaltende Konzentrationsschwierigkeiten
- anhaltendes Grübeln, Selbstvorwürfe, Schuld- oder Schamgefühle
- Erschöpfungszustände
- deutliche Vermeidungsimpulse und/oder -verhalten (Situationen, Orte, Personen)
- emotionale Taubheit (alles unter Watte)
- erhöhte Reizbarkeit, Wutanfälle, Ungeduld
- Schlafstörungen, Alpträume
- ungewollte, belastende und wiederkehrende Erinnerungen an das Ereignis
- starke Stimmungsschwankungen, Traurigkeit, Gefühl der Sinnlosigkeit
- ein diffuses Gefühl, dass etwas anders ist
- Selbstverletzung(simpulse)
- Substanzmissbrauch
-

Wenn bei Frage 24 mindestens 50 % und/oder bei Frage 25 mindestens 25 % geantwortet wurden: Meldebogen – Zusatzinformation

Zusatzinformation

Sie haben angegeben, dass Sie das Ereignis belastet hat und/oder noch immer belastet.

Damit müssen Sie nicht allein umgehen. Sie können Unterstützung bekommen.

Der erste Schritt: Durch die erlebte Belastung handelt es sich um einen Arbeitsunfall. Bitte tragen Sie den Übergriff/ Vorfall in das Unfallbuch ein (Frist 3 Tage).

Mit dem Eintrag dokumentieren Sie den Unfall und erhalten, bei Bedarf, weiterführende Unterstützung. Die Unfallkasse bietet zeitnah und kostenfrei psychologische Unterstützung und therapeutische Begleitung an.

Mehr Informationen hier: (→ [Anlage Nachsorge der Dienstvereinbarung hinterlegen](#))

Meldebogen - Abschluss

Verabschiedung

Vielen Dank.

Ihre Meldung ist abgeschlossen und wird an Ihre Führungskraft weitergeleitet.

Diese wird sich zeitnah bei Ihnen melden, mit Ihnen zu dem erlebten Übergriff sprechen und Sie in allen weiteren Schritten begleiten.

Weitere Informationen zum Umgang der Stadt (...) mit Übergriffen, den Unterstützungsmöglichkeiten und Handlungsoptionen finden Sie hier: (Link)

→ Option: [Meldung ausdrucken](#)

Protokollbogen Führungskraft 1 (Auswirkungen und Maßnahmen) - Begrüßung	
Begrüßung	<p>Liebe Führungskraft,</p> <p>Sie haben die Übergriffsmeldung eines Mitarbeiters/ Mitarbeiterin erhalten und sind für die weitere Bearbeitung des Falls zuständig.</p> <p>Bitte dokumentieren Sie im folgenden Protokoll wesentliche Aspekte des Übergriffs und die zentralen Maßnahmen, die ergriffen werden.</p> <p>Sie können die folgenden Fragen entweder gemeinsam mit der betroffenen Person ausfüllen oder im Anschluss an das gemeinsame Gespräch allein.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie in der Handreiche für Führungskräfte (Link) zum Thema Übergriffsmanagement.</p>
Protokollbogen Führungskraft 1 (Auswirkungen und Maßnahmen) - Auswirkungen	
26	<p>Wann hat das Gespräch zur Meldung mit der betroffenen Person stattgefunden?</p> <p>----- → <b>Kalenderfunktion</b></p>
27	<p>Welche <b>unmittelbaren</b> Auswirkungen hatte der Übergriff auf die meldende Person? (Mehrfachantworten möglich)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> akute psychische Belastung</li> <li><input type="checkbox"/> länger anhaltende psychische Belastung (&gt; 1 Tag)</li> <li><input type="checkbox"/> Schock</li> <li><input type="checkbox"/> Schmerzen (&lt; 10 min)</li> <li><input type="checkbox"/> Schmerzen (&gt; 10 min)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> körperliche Verletzung</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> keines davon</li> </ul>
28	<p>Hat die meldende Person psychologische Ersthilfe in Anspruch genommen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ja</li> <li><input type="checkbox"/> nein</li> </ul> <p>Infobutton hinter Frage:</p> <p>Psychologische Ersthelfer*innen sind Kolleg*innen mit einer spezifischen Weiterbildung für die psychologische Unterstützung und Erstversorgung von betroffenen Mitarbeiter*innen (vergleichbar Ersthelfer*innen). Sie können auf Wunsch der betroffenen Person und/oder bei stärkeren Belastungssituationen unmittelbar hinzugezogen werden.</p> <p>Mehr Informationen hier: (→ <a href="#">Anlage Nachsorge aus Dienstvereinbarung hinterlegen</a>)</p>
29	<p>Welche <b>mittelbaren</b> Auswirkungen hatte der Übergriff auf die meldende Person?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> psychische Auffälligkeiten (Infobutton: siehe unten)</li> <li><input type="checkbox"/> Behandlung nötig</li> <li><input type="checkbox"/> unmittelbare Arbeitsunfähigkeit</li> <li><input type="checkbox"/> festgestellte Arbeitsunfähigkeit (Krankschreibung)</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> keine mittelbaren Auswirkungen festgestellt</li> </ul>

	<p>Infobutton „psychische Auffälligkeiten“</p> <p>Menschen reagieren in unterschiedlicher Weise und zum Teil mit zeitlichem Abstand auf psychisch belastende Ereignisse. Die folgende Liste beschreibt typische Reaktionsformen, die auftreten können und insbesondere durch ihre Fortdauer und/oder die Intensität ihres Auftretens bedeutsam sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• anhaltende Anspannung, Unruheerleben, übermäßige Schreckhaftigkeit</li> <li>• Kopf-, Magen- und/oder Muskelschmerzen ohne medizinische Ursache</li> <li>• anhaltende Angstzustände/ Gefühl der Bedrohung</li> <li>• anhaltende Konzentrationsschwierigkeiten</li> <li>• anhaltendes Grübeln, Selbstvorwürfe, Schuld- oder Schamgefühle</li> <li>• Erschöpfungszustände</li> <li>• deutliche Vermeidungsimpulse und/oder -verhalten (Situationen, Orte, Personen)</li> <li>• emotionale Taubheit (alles unter Watte)</li> <li>• erhöhte Reizbarkeit, Wutanfälle, Ungeduld</li> <li>• Schlafstörungen, Alpträume</li> <li>• ungewollte, belastende und wiederkehrende Erinnerungen an das Ereignis</li> <li>• starke Stimmungsschwankungen, Traurigkeit, Gefühl der Sinnlosigkeit</li> <li>• ein diffuses Gefühl, dass etwas anders ist</li> <li>• Selbstverletzung(simpulse)</li> <li>• Substanzmissbrauch</li> <li>▪</li> </ul>
30	<p>Sehen Sie einen Veränderungs- bzw. Erweiterungsbedarf bezüglich der unmittelbaren Reaktion in der Situation?</p> <p><input type="checkbox"/> ja → Folgefrage 31</p> <p><input type="checkbox"/> nein</p>
31	<p>Wenn Frage 30 mit „ja“ beantwortet wurde:</p>

	<p>Welchen Erweiterungsbedarf gibt es? (Z.B.: Person kannte Handlungsmöglichkeit nicht, Team kennt Handlungsmöglichkeit nicht, Handlungsmöglichkeit fehlt, technische Umsetzung mangelhaft, ...)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Was wird direkt umgesetzt? (Z.B.: Schulung der Person bzw. des Teams, Erweiterung des Notfallordners, ...)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Was soll mittelfristig umgesetzt werden?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
32	<p>Anmerkungen und Hinweise zur unmittelbaren Reaktion und Erstbetreuung</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Protokollbogen Führungskraft 1 (Auswirkungen und Maßnahmen) – Einordnung des Übergriffs

33	<p>Welchen Charakter hatte die Aggression (Mehrfachantworten möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> impulsiv/ spontan → Infobutton: Der Übergriff hat sich aus der Situation heraus ergeben. Er war nicht geplant und verfolgte kein strategisches, übergeordnetes Ziel.</li><li><input type="checkbox"/> strategisch/ instrumentell → Infobutton: Der Übergriff wurde bewusst eingesetzt, um ein konkretes Ziel (z.B. eine bewusste Einschüchterung oder Änderung einer Entscheidung) zu erreichen.</li><li><input type="checkbox"/> vergeltend/ bestrafend → Infobutton: Der Übergriff kann als bewusste Bestrafung (Auge um Auge etc.) verstanden werden.</li><li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li><li><input type="checkbox"/> keine Antwort</li></ul>
34	<p>Sehen Sie politische bzw. gruppenbezogen menschenfeindliche Motive für den Übergriff?</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Ja → Folgefrage 35</li><li><input type="checkbox"/> Nein</li></ul> <p>Infobutton hinter der Frage</p> <p>Politische bzw. gruppenbezogen menschenfeindliche Motive liegen vor, wenn über Aussagen, eine bekannte Zugehörigkeit zu extremistischen Gruppen, die Form des Übergriffs, die Auswahl der betroffenen Personen etc. eine politische Haltung/ Motivation naheliegt, die sich feindselig gegen konkrete Menschengruppen (z.B. Frauen, nicht-weiße Menschen/ Migrant:innen, sozial Schwache etc.) oder die demokratische Grundordnung/ Verfassung richtet.</p>

35	<p>Wenn Frage 34 mit „ja“ beantwortet wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> politisch-extremistisch motiviert (z.B. rechtsextrem, Reichsbürgerideologie, antidemokratisch etc.), und zwar</li> <li><input type="checkbox"/> rassistisch motiviert → Infobutton: Ein rassistisches Motiv liegt vor, wenn die (vermutete) Herkunft, die Hautfarbe, Nationalität, Sprache, Kultur oder Religion einer Person/ Gruppe und/oder weiße Überlegenheitsideen für den Übergriff von Bedeutung waren.</li> <li><input type="checkbox"/> sexistisch motiviert → Infobutton: Ein sexistisches Motiv liegt vor, wenn das Thema Geschlecht, insbesondere als Frau, divers, nicht-binär, Trans*, für den Übergriff von Bedeutung war.</li> <li><input type="checkbox"/> andere Form gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit (z.B. Homophobie, Behindertenfeindlichkeit etc.) → Infobutton: Ein gruppenbezogen menschenfeindliches Motiv liegt vor, wenn Gruppenzugehörigkeiten bzw. -identitäten aus Bereichen wie Behinderungen, Lebensalter, sexuelle Identität (schwul, lesbisch, bi, etc.), Sozialer Status (Arbeitslosigkeit, Bildungsabschluss, Einkommen etc.) o.ä. für den Übergriff von Bedeutung waren.</li> </ul>
36	<p>Ist der Vorfall erheblich strafrechtlich relevant?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ja</li> <li><input type="checkbox"/> nein</li> </ul> <p>Infobutton hinter der Frage</p> <p><b>Formen des Übergriffs mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz sind</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrohungen, Morddrohungen</li> <li>• Nötigungen</li> <li>• Handgreiflichkeiten, körperliche Übergriffe, Körperverletzungen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schwere Sachbeschädigungen</li> <li>• Sexuelle Belästigungen/ Übergriffe</li> <li>• der Einsatz von Gegenständen/ Waffen</li> </ul> <p><b>Die folgenden Formen sind <i>in der Regel</i> nicht erheblich strafrechtlich relevant:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidigung</li> <li>• Einfache Sachbeschädigung</li> <li>• Üble Nachrede / Verleumdung</li> </ul> <p>Mehr Informationen im Verfahren Strafanzeige der Dienstvereinbarung (→ <a href="#">Anlage Dienstvereinbarung Strafverfahren hinterlegen</a>)</p>
Protokollbogen Führungskraft 1 (Auswirkungen und Maßnahmen) – Maßnahmen	
37	<p>Welche Maßnahmen werden <b>in Bezug auf die aggressive Person</b> ergriffen (Mehrfachantworten möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> persönliche Ansprache durch Teamleitung</li> <li><input type="checkbox"/> schriftliche Ansprache durch Teamleitung</li> <li><input type="checkbox"/> Wechsel der Zuständigkeit an andere*n Kolleg*in</li> <li><input type="checkbox"/> Wechsel der Zuständigkeit an Teamleitung</li> <li><input type="checkbox"/> Sicherheitsmaßnahmen für Folgetermine           <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Infobutton: Z.B. Verlegung in Mehrpersonenzimmer, Bearbeitung im Tandem, spezifische Uhrzeit (wenn andere Personen vor Ort sind), Information an unmittelbare Kolleg*innen vor nächstem Termin, etc.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Eintrag in Akte</li> <li><input type="checkbox"/> Einstweilige Verfügung           <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Infobutton: Wer ist zuständig? → ergänzen</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hausverbot → Infobutton: Wer ist zuständig? → ergänzen</li> <li><input type="checkbox"/> Strafanzeige/ -antrag → Infobutton: Bei erheblicher strafrechtlicher Relevanz: FD Recht, sonst ... → ergänzen</li> <li><input type="checkbox"/> Schadensersatzforderung → Infobutton: Bei erheblicher strafrechtlicher Relevanz: FD Recht, sonst ... → ergänzen</li> <li><input type="checkbox"/> Verfahren Digitaler Übergriff (Link)</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> keine Maßnahme</li> </ul>
38	<p>Welche Maßnahmen werden <b>in Bezug auf die meldende Person</b> ergriffen (Mehrfachantworten möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Kollegiale Beratung</li> <li><input type="checkbox"/> Kollegiale Begleitung</li> <li><input type="checkbox"/> Supervision</li> <li><input type="checkbox"/> psychologische Ersthilfe</li> <li><input type="checkbox"/> weiterführende psychologische Betreuung</li> <li><input type="checkbox"/> Unfallmeldung</li> <li><input type="checkbox"/> Weiterbildung/ Qualifizierungsangebot, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____</li> <li><input type="checkbox"/> keine Maßnahme</li> </ul>
39	<p>Welche Maßnahmen werden <b>in Bezug auf das Team</b> ergriffen (Mehrfachantworten möglich)?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Besprechung im Team</li> <li><input type="checkbox"/> Folgemaßnahmen fallbezogen, und zwar _____</li> </ul>

	<input type="checkbox"/> Folgemaßnahmen fallübergreifend, und zwar _____ <input type="checkbox"/> anderes, und zwar _____ <input type="checkbox"/> keine Maßnahme
40	<p>Wurde ein Folgetermin mit der mitarbeitenden Person vereinbart, um die Wirksamkeit der Maßnahmen zu prüfen und/oder den Fall abzuschließen?</p> <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> Nein, der Fall ist hiermit abgeschlossen. Es ist kein weiteres Gespräch nötig. → Sprung zu Frage 44 (→ Reflexion in Protokollbogen 2)
Verabschiedung	<p>Vielen Dank für Ihre Antworten. Der erste Teil des Protokollbogens zu den Auswirkungen und Maßnahmen ist hiermit abgeschlossen.</p> <p>Bitte füllen Sie den zweiten Teil des Bogens <b>im Rahmen des Abschlussgesprächs mit der meldenden Person</b> aus, um den Fall abzuschließen.</p>
Protokollbogen Führungskraft 2 (Abschluss) – Auswertung	
Begrüßung	<p>Liebe Führungskraft,</p> <p>Sie sind im Begriff die Meldung eines Übergriffs abzuschließen.</p> <p>Die folgenden Fragen beziehen sich auf eine Einschätzung und Reflexion des Umgangs mit dem Übergriff.</p> <p>Sie können sie entweder gemeinsam mit der betroffenen Person ausfüllen oder im Anschluss an das gemeinsame Gespräch allein.</p>

	Weitere Informationen finden Sie in der Handreife für Führungskräfte (Link) zum Thema Übergriffsmanagement.
41	<p>Wie zufrieden sind Sie damit, wie mit dem Übergriff und der Übergriffsmeldung umgegangen wurde?</p> <p> ----- </p> <p><input type="checkbox"/> keine Antwort</p> <p>→ kontinuierliche Skala mit den Ankerpunkten</p> <p><input type="checkbox"/> sehr unzufrieden (links)</p> <p><input type="checkbox"/> teils, teils (Mitte)</p> <p><input type="checkbox"/> sehr zufrieden (rechts)</p>
42	<p>Wie zufrieden ist die meldende Person mit den Ergebnissen?</p> <p> ----- </p> <p><input type="checkbox"/> keine Antwort</p> <p>→ kontinuierliche Skala mit den Ankerpunkten</p> <p><input type="checkbox"/> sehr unzufrieden (links)</p> <p><input type="checkbox"/> teils, teils (Mitte)</p> <p><input type="checkbox"/> sehr zufrieden (rechts)</p>

43	<p>Ggf. kurze Erläuterung</p> <hr/> <hr/> <hr/>
44	<p>Falls Frage 40 mit „nein“ beantwortet wurde, erfolgt direkter Sprung hierher:</p> <p>Welche Maßnahmen bzw. Handlungsmöglichkeiten haben Sie als besonders wirksam erlebt?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Welche Bedarfe, Leerstellen oder Handlungsbedarfe sind durch den Vorfall deutlich geworden?</p> <hr/> <hr/> <hr/> <p>Welche konkreten Erweiterungs- bzw. Verbesserungsvorschläge haben Sie für vergleichbare Fälle oder grundsätzlich zum Übergriffsmanagement?</p> <hr/> <hr/>

Protokollbogen Führungskraft 2 (Abschluss) – Abschluss

Damit ist der Meldevorgang abgeschlossen und wird an die Zentrale Koordinierungsstelle weitergeleitet.

Die Angaben der betroffenen Person und von Ihnen fließen in die jährliche Auswertung und die Weiterentwicklung der präventiven und reaktiven Maßnahmen auf der Ebene der Gesamtverwaltung und Ihrer Abteilung ein.

Mehr Informationen hier: Dienstvereinbarung und (perspektivisch) Berichte... → [Link zur Dienstvereinbarung / Berichte](#)

Für Fragen können Sie gern die Zentrale Koordinierungsstelle kontaktieren:

→ [Kontakt Zentrale Koordination](#)

Handreichung

**Übergriffsmanagement für  
Führungskräfte**

# Inhalt

<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
<b>Thema 1: Prävention - Ein gemeinsames Verständnis von Gewalt und Übergriffen im Team etablieren und stärken .....</b>	<b>4</b>
Impulse 1: Gemeinsame Standortbestimmung .....	4
Impulse 2: Sicherheit und Umgang mit Übergriffen als fester Tagesordnungspunkt in ' Teambesprechungen .....	6
Impuls 3: Kollegiale Beratung im Team .....	7
<b>Thema 2: Umgang mit Meldungen von Übergriffen .....</b>	<b>7</b>
Leitfragen für das Gespräch mit der betroffenen Person.....	7
Übersicht möglicher Maßnahmen.....	8
<b>Vorlagen.....</b>	<b>9</b>
Vorlage 1: Fragen zur Standortbestimmung.....	10
Vorlage 2: Formen der Bedrohung im Kundenverkehr (FoBIK) .....	14
Vorlage 3: Beispiele für technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen (TOPs) 'zum Thema Gewalt und Übergriffe .....	18
Vorlage 4: Ablaufmodell Kollegiale Beratung.....	20
Vorlage 6: Übersicht Formen des Übergriffs mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz.....	23
Vorlage 7 : Übersicht Verfahren Nachsorge.....	24

## Einleitung

Für ein gelebtes Übergriffsmanagement kommt Ihnen als erste und direkte Ansprechpartner\*innen Ihrer Mitarbeitenden eine zentrale Rolle zu. Ihr Handeln trägt wesentlich dazu bei, dass Mitarbeitende sich in ihrem Arbeitsalltag sicher fühlen und in Übergriffssituationen durch den Arbeitgeber Unterstützung erfahren.

Die folgende Handreichung gibt eine Übersicht über Ihre Aufgaben im Kontext des Übergriffsmanagements und soll Sie in der Umsetzung unterstützen.

### Leitziele für Führungskräfte

- Es gibt ein gemeinsames Verständnis davon, welche Verhaltensweisen in den Bereich Übergriff/ Gewalt gehören und seitens der Stadt nicht toleriert werden.
- Es gibt ein gemeinsames Wissen, wie im Fall von Übergriffen und Gewalt unmittelbar reagiert wird (als betroffene Person, als Beobachter\*in).
- Das Wissen wird in konkreten Situationen angewandt und kontinuierlich weiterentwickelt.
- Mitarbeitende erhalten Unterstützung in der Nachbearbeitung und Verarbeitung konkreter Übergriffserfahrungen.

### Aufgaben nach Dienstvereinbarung

- Zentrale Ansprechperson für betroffene Mitarbeiter\*innen  
Als Führungskraft sind Sie die zentrale Ansprechperson für Mitarbeitende in konkreten Fällen. Die betroffene Person ist angehalten, jeden Übergriff zu melden. Die Meldung erfolgt über den digitalen Meldebogen und geht an Sie.
- Fallmanagement Meldung und Übergriff  
Als Führungskraft klären Sie mit der betroffenen Person ihre Bedarfe und koordinieren die im konkreten Fall notwendigen, sinnvollen und umsetzbaren Maßnahmen. Das umfasst die Information über die Handlungsmöglichkeiten, die Begleitung konkreter Maßnahmen, ggf. die Abstimmung mit zentralen Abteilungen (z.B. bei Strafanträgen) sowie die Wirksamkeitskontrolle der eingeleiteten Schritte.
- Maßnahmenumsetzung im Aufgabenbereich der Fachabteilung  
Als Führungskraft setzen Sie die Maßnahmen um, die in den Aufgabenbereich der Fachabteilung fallen, beispielsweise einen Wechsel der bearbeitenden Person, ein persönliche Ansprache der übergriffigen Person oder ein Hausverbot.
- Dokumentation und Weiterleitung von Übergriffen (Melde- und Protokollbogen) an die Zentrale Koordinationsstelle  
Sie führen den durch die betroffene Person gestarteten Dokumentationsprozess weiter und protokollieren u.a. die ergriffenen Maßnahmen sowie die Ergebnisse. Nach Abschluss des Falles leiten Sie die Dokumentation an die zentrale Koordinationsstelle weiter.

## Thema 1: Prävention -

### Ein gemeinsames Verständnis von Gewalt und Übergriffen im Team etablieren und stärken

Nur wenn allen Mitarbeitenden klar ist, was als Übergriff verstanden wird, wie sie sich verhalten können bzw. sollen und dass sie Unterstützung erhalten werden, ist das Übergriffsmanagement im Arbeitsalltag angekommen. Deshalb ist es wichtig, dass Sie mit Ihrem Team eine gemeinsame Sprache entwickeln und Räume des Austauschs zum Thema Übergriffe und Gewalt schaffen.

Einem gemeinsamen Verständnis und eine geteilte Haltung zu Gewalt und Übergriffen umfasst insbesondere Antworten auf die folgenden Fragen:

- ➔ Was verstehen wir unter Gewalt bzw. einem Übergriff?
- ➔ Wo verläuft für mich als Person, für uns als Team und für uns als Verwaltung die Grenze zwischen einem kontroversen/ herausfordernden Verhalten und einem übergriffigen Verhalten, das nicht (mehr) toleriert werden kann?
- ➔ Was kann und soll ich tun, wenn ich einen Übergriff erlebe?
- ➔ Was kann und soll ich tun, wenn ich einen Übergriff beobachte?
- ➔ Welche Unterstützungsangebote und Handlungsmöglichkeiten gibt es durch den Arbeitsgeber?
- ➔ Wie gehe ich/ wie gehen wir mit Unsicherheit, Verletzlichkeit, Belastungen und Verletzungen um?
- ➔ Wie können wir uns gegenseitig unterstützen?

Zentrale Möglichkeiten, dieses gemeinsame Verständnis voranzubringen sind Teambesprechungen aber auch die Unterstützung in konkreten Situationen.

Für die Thematisierung in Teambesprechungen sollen 3 Impulse vorgestellt werden:

#### Impulse 1: Gemeinsame Standortbestimmung

Die folgenden Fragen können als Anregung für die Reflexion des Themas Gewalt und Übergriffe in Ihrem Team dienen. Sie können Sie allein bearbeiten, im Austausch mit den Leitungen anderer Teams oder im Rahmen einer Teambesprechung gemeinsam mit Ihrem Team.

Halten Sie die Ergebnisse möglichst schriftlich fest und diskutieren Sie sie mit anderen.

Was sind typische Fälle von Gewalt/ Aggression im Arbeitsalltag ihres/ ihrer Teams?

Wie viele Fälle von Gewalt/ Aggression gegen Mitarbeitende gab es 2023 in Ihrer Abteilung?

Wie häufig kommen Fälle aus den folgenden Bereichen auf (z.B. X mal pro Tag/ Woche/ Monat):

- a) verbaler Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigungen
- b) körperliche Übergriffe, eindeutige Bedrohungen/ Nötigungen
- c) schwere Formen körperlicher Gewalt

-> Für eine systematische Erfassung und als Grundlage der Gefährdungsbeurteilung kann der Fragebogen Formen der Bedrohung im Kundenverkehr (FoBIK) dienen (siehe Anhang 2)

Wie viele dieser Fälle stehen (vermutlich) im Zusammenhang mit politischen (z.B. grundsätzliche Ablehnung demokratischer Prinzipien, staatlicher Autorität) oder gruppenbezogen-menschenfeindlichen Motiven (z.B. Rassismus, Sexismus)?

Wie viele Unfallmeldungen aufgrund von Gewalt/ Aggressionen gab es bei Ihnen 2023?

Wann und wie werden - welche Fälle von Gewalt/ Aggression - an wen gemeldet? (gern als Übersicht)

Welche Maßnahmen gegen Gewalt/ Aggression haben Sie umgesetzt? (Beispiele finden Sie im Anhang)

- a) technische Maßnahmen
- b) organisatorische Maßnahmen
- c) personenbezogene Maßnahmen

Welche davon haben sich in der Praxis gut bewährt?

Gibt es Konzepte, Gefährdungseinschätzungen, einen Notfallordner, eine Übersicht von Adressen und Abläufen?

Wie bekannt sind diese Regelungen in Ihrem Team? Werden sie gelebt? Woran machen Sie das fest?

Wann und wie wird in Ihrer Abteilung über die Themen/ Aggression und Gewalt gesprochen? Wann (und worüber) zuletzt?

Wie lautet die (gelebte) Grundhaltung zum Thema Gewalt/ Aggression in ihrer Abteilung in einem Satz.

Welche Bedarfe sehen Sie in Ihrer Abteilung zum Thema Gewalt/ Aggression?

→ Vorlage 1 ist eine Version der Fragen zum Ausdrucken.

## Impulse 2: Sicherheit und Umgang mit Übergriffen als fester Tagesordnungspunkt in Teambesprechungen

Es ist wichtig, dass das Thema Sicherheit und Umgang mit Übergriffen sichtbar ist und angesprochen werden kann. Eine Möglichkeit ist es, die Themen regelmäßig als Tagesordnungspunkt in Teambesprechungen aufzunehmen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, diesen Punkt inhaltlich zu füllen. Sie können konkrete Fragen stellen und einen offenen Austausch anregen (siehe Impuls 1), Sie können gemeinsam an einem konkreten Fall/ Anliegen arbeiten (siehe Impuls 3) oder Sie können einzelne Maßnahmen, Angebote oder Regelungen (z.B. das Meldeverfahren oder die TOPs) vorstellen und diskutieren bzw. üben.

Beispiel: Unterstützung von Kolleg\*innen

- Welche Erfahrungen gibt es im Team mit der Unterstützung von Kolleg\*innen?
- Wie kommunizieren Sie, dass Sie Unterstützung benötigen? (Gibt es ein Signalwort?)
- Wie gehen Sie vor, wenn Kolleg\*innen Unterstützung benötigen?  
Was ist hilfreich? Wovon würden Sie eher abraten?

➔ Wenn es einen konkreten Fall gibt, kann der als Rollenspiel im Team durchgespielt werden.

Neben den konkreten Inhalten der Besprechung ist vor allem die Regelmäßigkeit und Planbarkeit wirksam. Regelmäßig bedeutet dabei nicht, dass Sie das Thema jede Woche auf die Agenda setzen, sondern vielleicht jedes erste Treffen im Monat.

Beispiel eMiMo

In einem Team der Stadtverwaltung Jena mit regelmäßigem und regelmäßig konflikthaftem Kund\*innenkontakt wurde ein Austausch zu Gewalt- und Übergriffserfahrungen an jedem ersten Mittwoch im Monat (eMiMo) etabliert und von den Mitarbeitenden als hilfreich und entlastend erlebt.

## Impuls 3: Kollegiale Beratung im Team

Kollegiale Beratung ist ein Format, in dem ein\*e Kolleg\*in ein konkretes Anliegen einbringt und die anderen Kolleg\*innen ihre Erfahrungen, Ideen und mögliche Antworten beisteuern. Ebenso können aktuelle Situationen, die mehrere Mitarbeitende betreffen aufgegriffen und besprochen werden.

Kollegiale Beratungen können auf unterschiedliche Weisen umgesetzt werden. Empfehlenswert ist es, wenn Sie dafür einen klaren Rahmen setzen.

In Vorlage 4 finden Sie einen Vorschlag mit 3 Rollen (Moderation, Fallgeber\*in und Berater\*innen) und 3 aufeinander aufbauenden Phasen (Beobachtungen und Wahrnehmungen - Neue Perspektiven, Annahmen und Zusammenhänge - Lösungsvorschläge, Ideen, Empfehlungen).

## Thema 2: Umgang mit Meldungen von Übergriffen

Wenn Mitarbeiter\*innen konkrete Übergriffe und Gewalterfahrungen melden, ist es Ihre Aufgabe, in einem Gespräch mit der betroffenen Person die Bedarfe zu klären und die notwendigen Maßnahmen einzuleiten.

### Leitfragen für das Gespräch mit der betroffenen Person

Die folgenden Leitfragen benennen wesentliche Inhalte des Gesprächs mit der betroffenen Person und verweisen auf weiterführende Informationen. Weitere Informationen sind in den Teil des Melde- und Protokollbogen Übergriff für Führungskräfte integriert.

- **Nachsorgebedarf der Mitarbeiter\*innen**
  - Was braucht die betroffene Person?
  - Gibt es ggf. weitere (u.U. mittelbar) betroffene Personen? Was brauchen die?

➔ Übersicht des Verfahrens Nachsorge: siehe Vorlage

➔ ausführliche Informationen: siehe Anlage 7, Dienstvereinbarung
  
- **Reaktion auf Situation**
  - Welche Schritte sind notwendig und sinnvoll, um
    - auf den konkreten Übergriff zu reagieren (Begrenzung, Sanktionierung, etc)?
    - Mitarbeitende in zukünftigen Kontakten zu schützen und eine angemessene Arbeit mit der gewaltausübenden Person zu ermöglichen?

➔ weitere Informationen zu möglichen Maßnahmen: siehe Notfallordner oder Vorlage 3
  
- **Prüfung der (straf)rechtlichen Relevanz**
  - Liegt eine strafrechtliche bzw. erhebliche strafrechtliche Relevanz vor?

➔ Beispiele für erhebliche strafrechtliche Relevanz: siehe Vorlage 6

➔ weitere Informationen zum strafrechtlichen Verfahren: siehe Anlage 5, DV

- **Relevanz für Team**
  - Wann, wie und in welchem Umfang wird das Team über den Vorfall informiert?
  - Was sind die Ziele der Thematisierung (Sensibilisierung, Einschätzung der Situation, Festigung von Handlungsmöglichkeiten, Erweiterung von Handlungsmöglichkeiten, konkrete Unterstützung, Information über konkrete Kund\*innen)
- **Implikationen für TOP-Maßnahmen**
  - Welche technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen haben in dieser Situation eine wichtige Rolle gespielt?
  - Welche Maßnahmen sollten ergänzt werden?

## Übersicht möglicher Maßnahmen

Nachsorge betroffene Person	fallbezogen	fallübergreifend
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unfallmeldung</li> <li>• Psychologische Ersthelfer (ab 05.2025)</li> <li>• Psychologische Unterstützung</li> <li>• Weiterbildung/ Trainings</li> </ul>	<p><b>verwaltungsinterne Maßnahmen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansprache durch Teamleitung</li> <li>• Bearbeiter*innenwechsel</li> <li>• Tandembearbeitung</li> <li>• kollegiale Beratung</li> <li>• Akteneintrag</li> <li>• Raum- und Terminanpassung</li> <li>• Hausverbot</li> </ul> <p><b>Maßnahmen mit externer Beteiligung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einstweilige Verfügung</li> <li>• Strafanzeige</li> <li>• Unterlassung</li> <li>• Löschung von Inhalten</li> <li>• Melderegistersperre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kollegiale Beratung</li> <li>• Teambesprechung</li> <li>• Trainings</li> <li>• Weiterentwicklung von Gefährdungs- beurteilung und TOPs</li> </ul>

# Vorlagen

## Vorlage 1: Fragen zur Standortbestimmung

Was sind typische Fälle von Gewalt/ Aggression im Arbeitsalltag ihres/ ihrer Teams?

Wie häufig kommen Fälle aus den folgenden Bereichen auf (z.B. X mal pro Tag/ Woche/ Monat):

a) verbaler Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigungen

b) körperliche Übergriffe, eindeutige Bedrohungen/ Nötigungen

c) schwere Formen körperlicher Gewalt

-> vertiefend: Fragebogen Formen der Bedrohung im Kundenverkehr (FoBIK), Vorlage 2

Wie viele Fälle von Gewalt/ Aggression gegen Mitarbeitende gab es 2024 in Ihrer Abteilung?

Wie viele dieser Fälle stehen (vermutlich) im Zusammenhang mit politischen (z.B. grundsätzliche Ablehnung demokratischer Prinzipien, staatlicher Autorität) oder gruppenbezogen-menschenfeindlichen Motiven (z.B. Rassismus, Sexismus)?

Wie viele Unfallmeldungen aufgrund von Gewalt/ Aggressionen gab es bei Ihnen 2024?

Wann und wie werden - welche Fälle von Gewalt/ Aggression - an wen gemeldet? (gern als Übersicht)

Welche Maßnahmen gegen Gewalt/ Aggression haben Sie umgesetzt? (Beispiele finden Sie im Anhang)

a) technische Maßnahmen

b) organisatorische  
Maßnahmen

c) personenbezogene  
Maßnahmen

Welche davon haben sich in der Praxis gut bewährt?

Gibt es Konzepte, Gefährdungseinschätzungen, einen Notfallordner, eine Übersicht von Adressen und Abläufen?

Wie bekannt sind diese Regelungen in Ihrem Team? Werden sie gelebt? Woran machen Sie das fest?

Wann und wie wird in Ihrer Abteilung über die Themen/ Aggression und Gewalt gesprochen? Wann (und worüber) zuletzt?

Wie lautet die (gelebte) Grundhaltung zum Thema Gewalt/ Aggression in ihrer Abteilung in einem Satz.

Welche Bedarfe sehen Sie in Ihrer Abteilung zum Thema Gewalt/ Aggression?

## Vorlage 2: Formen der Bedrohung im Kundenverkehr (FoBIK)

Der FoBIK baut auf dem Aachener Modell auf. Er thematisiert verschiedene Bedrohungs- und Übergriffssituationen und deren Auftretenshäufigkeit.



Tipp: Füllen Sie den Fragebogen gemeinsam mit ihren Mitarbeitenden im Rahmen einer Dienstbesprechung aus. Nehmen Sie sich dafür 45 - 60 Minuten Zeit.

### Wirkung:

- Es entsteht ein gemeinsames Bild der Bedrohungslagen und Übergriffserfahrungen in Ihrem Arbeitsbereich.
- Es entsteht ein gemeinsames Verständnis von Gewalt und Übergriffen und eine Haltung wird gestärkt.
- Die Fragen bieten Impulse für vertiefende Gespräche und Fragen, in denen Schwerpunktthemen und konkrete Handlungsbedarfe sichtbar werden.

### Vertiefende Fragen

- Wie handlungssicher fühlen Sie sich?
- Welche Situationen sind für unsere Arbeit besonders wichtig?
- An welcher Stelle benötigen Sie Unterstützung/ müssen wir etwas tun?
- Was funktioniert gut?
- Was könnten wir noch besser machen?
- Wo gibt es akuten/ größeren Handlungsbedarf?

## Fragebogen Formen der Bedrohung im Kundenkontakt (FoBiK)

Bitte geben Sie die Häufigkeiten pro Zeitraum an und beziehen Sie Ihre Angaben auf die letzten 12 Monate.

Damit Ihnen die Beantwortung der folgenden Fragen leichter fällt, ist im Folgenden erst ein kurzes Beispiel eingefügt, das Ihnen zeigt, wie sie die Fragen einfach und schnell bearbeiten können. Sie überlegen sich die Häufigkeit pro Zeitraum, geben dann die Zahl an und machen ein Kreuz für den gewünschten Zeitraum. In diesem Beispiel kam im letzten Jahr ein Vorfall circa 3-mal pro Monat vor. Falls einer der Vorfälle sich noch nie ereignet hat kreuzen Sie bitte in der letzten Spalte „noch nicht vorgekommen“ an.

Beispiel:

1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	3 mal pro	Tag	Woche	Monat <input checked="" type="checkbox"/>	Jahr	noch nicht vorgekommen
---	--------------	-----	-------	---	------	------------------------

1. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden alkoholisiert oder unter Drogeneinfluss die Einrichtung besuchen?	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
2. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wenig oder keine Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen oder sich weigern mit einem Sachbearbeiter zu sprechen?  z.B. sich weigern den Anweisungen eines Beschäftigten folge zu leisten, Fragen nicht beantworten oder benötigte Auskünfte verweigern	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
3. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden sich weigern ein bestimmtes Verhalten auszuführen oder telefonische Kontaktaufnahmen verweigern?  z.B. Unterlagen nicht zurückschicken, auf Schreiben oder Telefonate nicht reagieren.	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
4. Wie häufig kommt es vor, dass sich ein Kunde wissentlich ungerechtfertigt über einen Sachbearbeiter beschwert?  z.B. bei Kollegen oder beim Vorgesetzten	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

<p><b>5. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden wesentlich unwahre Tatsachen über Sachbearbeiter verbreiten?</b></p> <p>z.B. in der Öffentlichkeit unwahre Dinge behaupten</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>6. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden im Gebäude oder in Ihrem unmittelbaren Umfeld randalieren?</b></p> <p>z.B. Türen knallen, im Flurbereich Türen oder Einrichtungsgegenstände beschädigen, Scheiben beschädigen, Schilder abreißen, Gegenstände herum werfen etc.</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>7. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden in Ihrem Bürozimmer randalieren?</b></p> <p>z.B. Schreibtisch abräumen, Telefon/ Computer zerstören, Möbel umkippen mit Gegenständen werfen oder Einrichtung beschmutzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>8. Wie häufig sind Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt?</b></p> <p>z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>9. Ist es vorgekommen, dass Kunden mit Selbstverletzung gedroht haben um dadurch ihrem Anliegen Nachdruck zu verleihen</b></p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>10. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden verbal bedroht?</b></p> <p>z.B. mit Körperverletzung, Sachbeschädigung, Erpressungen, üble Nachrede, anonyme Briefe</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>11. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen sexuellen Belästigungen von Kunden ausgesetzt sind?</b></p> <p>z.B. anstarren, hinterher pfeifen, anzügliche Witze reißen, anzügliche Bemerkungen über Figur oder Aussehen machen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

<p><b>12. Wie häufig kommt es vor, Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich sexuell belästigt werden?</b></p> <p>z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>13. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden körperlich angegriffen?</b></p> <p>z.B. spucken, schubsen, schlagen, treten</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>14. Wie häufig werden Sie bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen oder Ihre Angehörigen von Kunden mit einem erheblichen Schaden oder mit Waffen bedroht?</b></p> <p>z.B. mit Brandanschlag, Geiselnahme oder Mord drohen oder bei der Bedrohung / Nötigung eine Waffe einsetzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>15. Wie häufig werden Sie persönlich bzw. Ihre Kolleginnen und Kollegen mit Waffen von Kunden angegriffen?</b></p> <p>z.B. mit Gegenständen werfen, durch Schlag-, Schusswaffen, Messer, Beil, Spritzen oder ätzenden Flüssigkeiten angreifen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>16. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter zu bedrohen?</b></p> <p>z.B. mit einem erheblichen Schaden drohen oder bei der Bedrohung/Nötigung eine Waffe einsetzen</p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen
<p><b>17. Wie häufig kommt es vor, dass Kunden eine/n Dritten beauftragen einen Mitarbeiter (ggfs. mit Waffen) zu verletzen?</b></p>	mal pro	Tag	Woche	Monat	Jahr	noch nicht vorgekommen

Quelle: <https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/Praeventionsmaterialien/Praeventionsdateien/Fragebogen FoBiK.pdf>

## Vorlage 3: Beispiele für technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen (TOPs) zum Thema Gewalt und Übergriffe

### Technische Maßnahmen

transparentes Kund\*innen- und Terminsystem

helle, freundlich eingerichtete Räume

ausreichende Raumgröße und -gestaltung, so dass Mitarbeitenden die Situation schnell verlassen können

Mehrpersonenarbeitsplätze

Notfallknopf

Elektronische Zugangskontrolle

Schutzscheiben, Barrieren

Rückzugsraum für betroffene Mitarbeiter\*innen

### Organisatorische Maßnahmen

Regelmäßige Thematisierung von Gewalt/ Aggression in Teamsitzungen / Sicherheitsbriefings

Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Cave-Einträge in Akte bei (potenziell) aggressiven Kund\*innen

Festlegung von Arbeitszeiten, in denen Unterstützung schnell zugänglich ist

Code-Wort für Konfliktsituationen (Unterstützungsbedarf)

Kundenbeschwerdemanagement

Notfallordner/ -pläne mit konkreten Ansprechpersonen/ Telefonnummern

Maßnahmenkataloge für den Umgang mit konkreten Situationen (z.B. Bearbeiter\*innenwechsel, Bearbeitung im Team, Ansprache durch Teamleitung, Schriftliche Reaktion der Teamleitung, Hausverbot, Unterlassung, Strafanzeige, ...)

Meldebogen für Übergriffe

Sicherheitsbeauftragte

Sicherheitsaudits

Psychologische Erstberatung

### Personenbezogene Maßnahmen

Schulungen zu Kommunikation, Selbstbehauptung, Deeskalation, Stressverarbeitung etc.

Psychologisch-therapeutische Unterstützung

## Vorlage 4: Ablaufmodell Kollegiale Beratung

- Rollen: Moderator\*in - Fallgeber\*in - Berater\*innen
- Phasen: (1) Schilderung des Falls - (2) Neue Perspektiven, Annahmen, Zusammenhänge - (3) Lösungsvorschläge, Ideen, Empfehlungen
- Dauer: ca. 60 min (kann aber auch eingekürzt werden)

### Phase 1: Beobachtungen und Wahrnehmungen

Präsentation des Falls (10 min)		
<b>Moderator*in</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hält die Gruppe an, zu beobachten, zuzuhören</li> <li>• klärt erste Arbeitsfrage der fallgebenden Person</li> </ul>	<b>Fallgeber*in</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• präsentiert die Situation</li> </ul>	<b>Berater*innen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hören zu und machen sich Notizen</li> </ul>
Fragen an Fallgeber*in (10 min)		
<b>Moderator*in</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>achtet darauf, dass zu diesem Zeitpunkt noch keine Diskussion entsteht</u></li> <li>➔ Erforschen, erkunden, verstehen: Verständnisfragen</li> </ul>	<b>Fallgeber*in</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beantwortet die Fragen, ergänzt relevante Aspekte</li> </ul>	<b>Berater*innen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fragen nach relevanten Informationen und stellen Verständnisfragen</li> </ul>

Phase 2: Neue Perspektiven, Annahmen, Zusammenhänge

Eindrücke, Annahmen, Hypothesen, sammeln (15 min)		
<p><b>Moderator*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fragt nach</li> <li>• sammelt Eindrücke und Annahmen</li> <li>• formuliert die Beiträge in Halbsätzen</li> <li>• prüft seine eigenen Formulierungen</li> <li>• achtet darauf, dass Meldungen nicht kommentiert werden und unterstützt drin, Beiträge klarer zu formulieren</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hört konzentriert zu, was in der Gruppe diskutiert wird</li> <li>• <u>beteiligt sich in der Phase selbst nicht am Gespräch</u></li> </ul> <p>➔ Variante: außersitzen, nur zu hören (digital, Video aus)</p>	<p><b>Berater*innen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• melden jetzt alle Gefühle, Eindrücke, Gedanken, Fantasien, die beim Zuhören entstanden sind.</li> <li>• achten auf wertschätzende Formulierungen auch bei „radikalen“ Beiträgen</li> </ul>
Rückmeldungen des Fallgebers (5 min)		
<p><b>Moderator*in</b></p> <p>fragt Fallgeber*in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was hast du gehört?</li> <li>• Was ist vertraut?</li> <li>• Was klingt nach, macht neugierig</li> <li>• Was überrascht, irritiert?</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kommentiert die Fragen des Moderators</li> </ul>	<p><b>Berater*innen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hören aufmerksam zu</li> <li>• <u>kommentieren nicht</u> (Ausnahme sind Missverständnisse)</li> </ul>

### Phase 3: Lösungsvorschläge, Ideen, Empfehlungen

Sammlung von Lösungsvorschlägen und Anregungen (10 min)		
<p><b>Moderator*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prüft die Arbeitsfrage</li> <li>• dokumentiert Ideen in Stichworten</li> <li>• prüft Verständnis der Idee</li> <li>• lässt keine Diskussion oder Gegenargumentation zu, im Fokus steht eine Sammlung von Ideen</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hört im Abstand zu und macht sich ggf. Notizen</li> <li>• <u>kommentiert die Ideen nicht</u></li> </ul>	<p><b>Berater*innen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• liefern Ideen für die Frage von Fallgeber*in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• konkret</li> <li>• kontextbezogen</li> <li>• passend für den Fall</li> </ul> </li> </ul>
Rückmeldung des Fallgebers (5 min)		
<p><b>Moderator*in</b> fragt Fallgeber*in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Welche Vorschläge regen an?</li> <li>➔ Welche sind nicht hilfreich?</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kommentiert die vorgeschlagenen Ideen, fragt ggf. nach</li> </ul>	<p><b>Berater*innen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hören aufmerksam zu und <u>kommentieren nicht</u></li> </ul>
Transfer sicherstellen (5 min)		
<p><b>Moderator*in</b> fragt Fallgeber*in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Was wirst du aufnehmen und umsetzen?</li> <li>➔ Wie kann es weitergehen?</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• antwortet und gibt der Gruppe Rückmeldung</li> </ul>	<p><b>Berater*innen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hören aufmerksam zu und <u>kommentieren nicht</u></li> </ul>
Learnings (5 min)		
<p><b>Moderator*in</b></p> <p>Reflexion Prozess, Methode, Moderation, Resonanz der Berater</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Was löst das bei mir als Kolleg*in aus?</li> </ul>	<p><b>Fallgeber*in &amp; Berater*innen</b></p> <p>Gruppe und Fallgeber steuern die Key Learnings zum Prozess bei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Worauf kommt es an in der Fallberatung?</li> <li>➔ Wie werden wir besser?</li> </ul>	

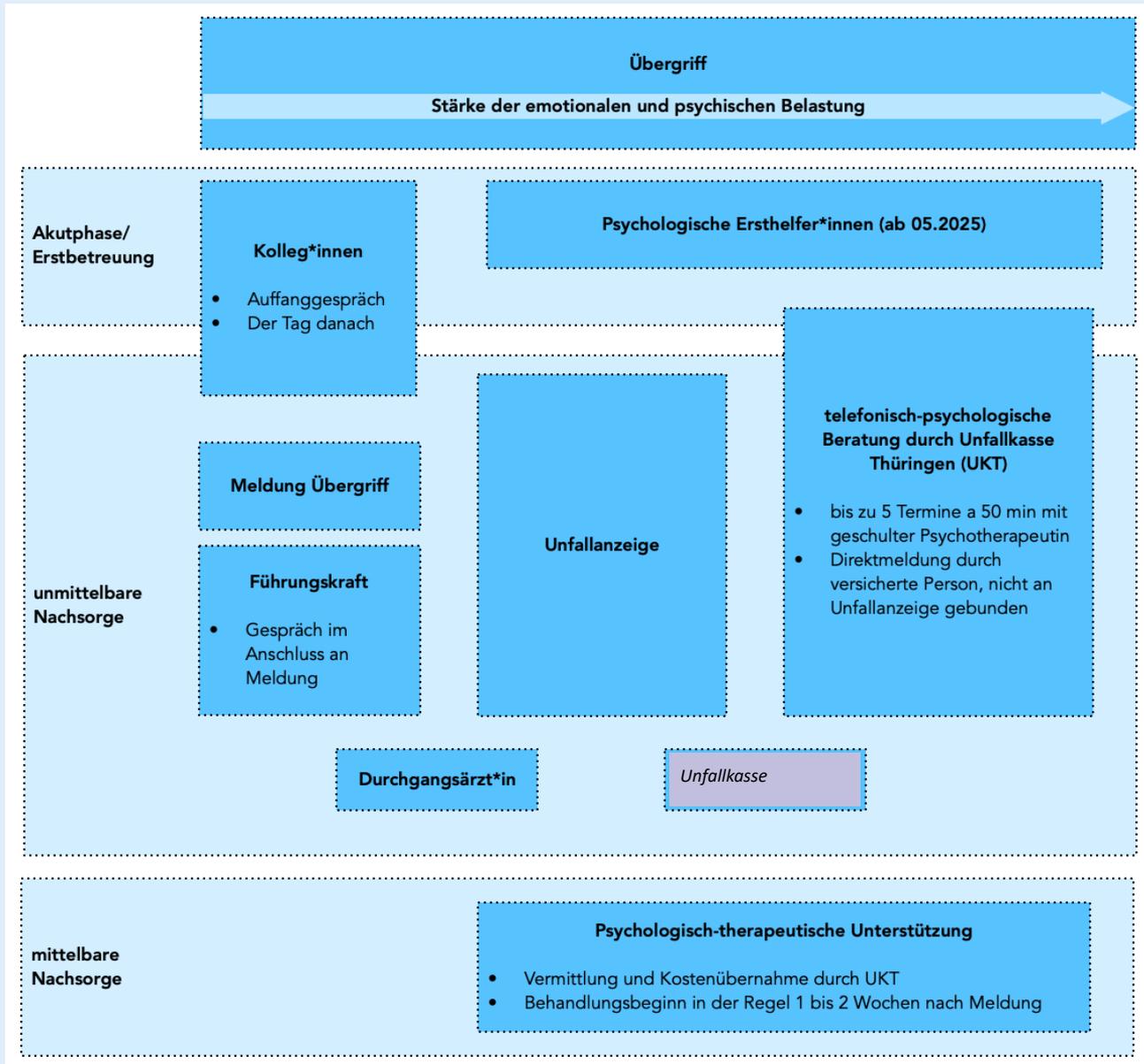
## Vorlage 6: Übersicht Formen des Übergriffs mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz

Bedrohungen, Morddrohungen	<p>Eine Bedrohung begeht, wer:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. einem anderen Menschen mit der Begehung eines Verbrechens gegen ihn oder eine ihm nahestehende Person droht, um in ihm Angst oder Schrecken hervorzurufen.</li> <li>2. widerrechtlich droht, eine andere Person zu töten oder schwer zu verletzen, um diese Person einzuschüchtern oder erheblich zu beeinträchtigen. Auch andere vergleichbare Drohungen können strafbar sein, wenn sie geeignet sind, ernsthafte Angst hervorzurufen.</li> </ol>
Nötigungen	Eine Nötigung begeht, eine andere Person rechtswidrig mit Gewalt oder durch Drohung mit einem empfindlichen Übel zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung zwingt.
Handgreiflichkeiten, körperlichen Übergriffen, Körperverletzungen	Umfasst jede Form der physischen Misshandlung oder Gesundheitsschädigung einer anderen Person und wird je nach Schwere der Tat (z. B. einfache, gefährliche oder schwere Körperverletzung) unterschiedlich hart bestraft. Auch Anspucken erfüllt den Tatbestand einer Körperverletzung.
Schweren Sachbeschädigungen	vgl. § 126 StGB Schwere Sachbeschädigung
Sexuelle Belästigung und/oder Übergriffe	Umfasst unerwünschte sexuelle Handlungen oder Annäherungen, die eine Person in ihrer Würde verletzen und sie belästigen. Dies kann durch verbale oder körperliche Annäherung, anstößige Bemerkungen, unerwünschte Berührungen oder andere sexuelle Handlungen erfolgen, die das Opfer als unangemessen empfindet.

Die folgenden Formen von Übergriffen sind in der Regel nicht erheblich strafrechtlich relevant:

Beleidigung	Umfasst die vorsätzliche Ehrverletzung einer Person durch herabsetzende Äußerungen, Gesten oder Handlungen, die deren Wertgefühl oder sozialen Ruf beeinträchtigen sollen.
Einfache Sachbeschädigung	
Üble Nachrede, Verleumdung	<p>Bei übler Nachrede verbreitet jemand über eine andere Person ehrenrührige Tatsachenbehauptungen, von deren Wahrheit er nicht überzeugt ist. Diese Aussagen sind geeignet, das Ansehen der Person herabzusetzen, unabhängig davon, ob sie wahr oder unwahr sind.</p> <p>Verleumdung liegt vor, wenn jemand wissentlich falsche Tatsachen über eine Person behauptet oder verbreitet, um deren Ruf zu schädigen.</p>

## Vorlage 7 : Übersicht Verfahren Nachsorge



**Anlage 4 – Handreichung für Mitarbeitende**

# Übergriffs- und Bedrohungssituationen im Kontakt mit Kund\*innen

Handreichung für Mitarbeitende der Stadtverwaltung<sup>2</sup>

## So sind Sie gut vorbereitet...

### (1) Achten Sie auf Warnsignale

Aggressive und bedrohliche Situationen haben in der Regel eine Vorgeschichte. Sie kündigen sich an und es gibt Warnzeichen: z.B. Nervosität/ Unruhe, Hände zittern, blaßes oder rotes Gesicht, häufiges Schlucken, fehlender oder permanenter Blickkontakt, lautes/ agitierendes Sprechen.

Nutzen Sie Ihre Berufs- und Lebenserfahrung und achten Sie bewusst auf konkrete Verhaltensweisen, die ein Hinweis sein könnten.

Achtung: Vermeiden Sie zugleich Stereotypisierungen aufgrund reiner Gruppenzugehörigkeiten.

### (2) Nehmen Sie Ihre Gefühle ernst

Ihre Gefühle sind Ihr Frühwarnsystem. Menschen bemerken oft intuitiv, wenn sich eine bedrohliche Situation ankündigt. Lassen Sie sich in solchen Momenten von Ihren Gefühlen leiten und nehmen Sie Befürchtungen ernst. Versuchen Sie bewusst ruhig und besonnen zu bleiben.

### (3) Bereiten Sie sich auf den Ernstfall vor

Setzen Sie sich ganz bewusst mit Gefahrensituationen auseinander, die an Ihrem Arbeitsplatz / in Ihrer Arbeit mit Kund\*innen entstehen können.

Vorbereitung ist eine Teamaufgabe: Sprechen Sie mit Kolleg\*innen offen über Vorkommnisse, bei denen Kund\*innen beleidigend oder aggressiv geworden sind und entwickeln sie ein gemeinsames Verständnis für unangemessene und übergriffige Situationen.

Überlegen Sie konkrete Handlungsmöglichkeiten für kritische Situationen. Sprechen Sie mit Ihren Vorgesetzten und in Teamsitzungen ab, welche Sanktionsmaßnahmen Sie ggf. treffen können (z.B. Verweisung des Hauses, Hausverbot, Strafantrag etc.). Vereinbaren Sie mit Kolleg\*innen, wie sie sich im Ernstfall unterstützen können. Überprüfen Sie regelmäßig die Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes und machen Sie sich mit dem Alarmsystem vertraut.

## So gehen Sie mit aggressiven Klient\*innen um...

### (1) Vermitteln Sie Ruhe und Souveränität

Sprechen Sie auch dann ruhig, sachlich und bestimmt mit Personen, wenn diese sich laut oder aggressiv verhalten. Nehmen Sie die Person ernst, signalisieren Sie Verständnis für ihre Situation und machen Sie konkrete Hilfsangebote.

Versuchen Sie das Gespräch zu führen und machen Sie Regeln klar. Lassen Sie dabei Ihrem Gegenüber die Entscheidung, ob er sich daran halten möchte.

Wenn es Ihnen in diesem Moment schwer fällt, ruhig zu bleiben, atmen Sie tief durch, machen Sie eine kurze Gesprächspause.

Schicken Sie Ihr Gegenüber ggf. für eine bestimmte Zeit nach draußen („Ich muss noch die Akte prüfen“).

### (2) Halten Sie Abstand

Vermeiden Sie es, durch zu nahes Herantreten Druck auf Ihr Gegenüber auszuüben. Bleiben Sie außerhalb der Schlag- und Trittbreite von Menschen, die Ihnen aggressiv begegnen oder von denen Sie

eine Gefahr vermuten.

Stellen Sie sich, wenn möglich, seitlich zu Ihrem Gegenüber. Wählen Sie Ihre Sitzposition so, dass sich möglichst ein Tisch zwischen Ihnen und dem Kunden befindet.

### (3) Ziehen Sie Kolleg\*innen hinzu

Beruhigt sich Ihr Gegenüber nicht, können Sie auch Kolleg\*innen hinzuziehen. Dies kann auch unter einem Vorwand geschehen. Erfahrungsgemäß wird eine aggressive Person dann abgelenkt und lässt von Ihnen ab.

### (4) Entziehen Sie sich in akuten Bedrohungslagen

Sollten Sie körperlich angegriffen werden, nutzen Sie den Notfallknopf und ziehen Sie sich sofort zurück. Machen Sie dabei laut auf Ihre Lage aufmerksam. Täter werden durch Lärm und die klare Reaktion oftmals verunsichert.

## So wird Ihr Arbeitsplatz sicherer...

### (1) Entfernen Sie gefährliche Gegenstände

Gegenstände, die geworfen oder als Waffe genutzt werden können, sollten sich möglichst im Schreibtisch und außerhalb der Reichweite von Kund\*innen befinden. Wechseln Sie zur Prüfung in die Perspektive auf Ihren Schreibtisch und versetzen Sie sich in die Lage einer aggressiven Person.

### (2) Schaffen Sie sich Freiräume

Besteht ein ausreichender Abstand zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber? Einrichtungsgegenstände (Tisch, Schalter, etc) und die Sitzordnung können unterstützen.

### (3) Halten Sie Fluchtwege frei

<sup>2</sup> Wesentliche Teile des Textes basieren auf dem folgenden Informationsmaterial: Sicherheit am Arbeitsplatz. Verhaltenstipps für Behördenmitarbeiter zum Umgang mit aggressiven Kunden (Polizei Berlin) - Link: [https://www.berlin.de/polizei/\\_assets/aufgaben/praevention/sicher\\_am\\_arbeitsplatz.pdf](https://www.berlin.de/polizei/_assets/aufgaben/praevention/sicher_am_arbeitsplatz.pdf)

Gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz so, dass Ihnen für Notfälle ein Fluchtweg offensteht. Dieser darf nicht durch Kund\*innen oder Gegenstände verstellt sein.

## So unterstützen Sie sich im Team...

### (1) Beziehen Sie Ihre Kolleg\*innen ein

Informieren Sie Kolleg\*innen im Vorfeld, wenn Sie eine potenziell schwierige Situation mit Kund\*innen erwarten. Sie können Ihre\*n Kolleg\*in zum Gespräch hinzubitten, die Tür zum Nebenraum offen lassen und/ oder sicherstellen, dass Ihr\*e Kolleg\*in zum Gesprächszeitpunkt im Nachbarbüro anwesend ist und eingreifen könnte.

### (2) Vereinbaren Sie Notsignale

Vereinbaren Sie Notsignale mit Ihren Kolleg\*innen, um diese auf eine Notsituation aufmerksam zu machen. Dies können z.B. laute Rufe, Signalworte am Telefon oder per Mail oder ein Klopfzeichen sein.

### (3) Besprechen Sie sinnvolles Helferverhalten

Gehen Sie mit Kolleg\*innen das Einschreiten im Notfall durch. Helfen Sie - ohne sich selbst in Gefahr zu bringen. Mobilisieren Sie Kolleg\*innen und handeln sie gemeinsam. Halten Sie auch als Helfer\*in Abstand zum Aggressor. Körperlicher Einsatz führt oft zu einer Eskalation der Gewalt.

Sprechen Sie nicht die aggressive Person an, sondern ziehen Sie das Opfer aus der Situation.

Wenn es bereits zu Gewalttätigkeiten gekommen ist, gehen Sie nicht dazwischen, sondern schreien Sie laut. Als sehr effektiv hat sich dabei der Ausruf „die Polizei (oder Sicherheitsdienst) kommt gleich“ erwiesen.

Ist die Situation nicht gewaltlos zu klären oder liegt eine Straftat vor, rufen Sie die Polizei oder den Sicherheitsdienst.

## So verhalten Sie sich nach einem Vorfall...

### (1) Suchen Sie sich Unterstützung

Übergriffs- und Bedrohungssituationen sind emotional belastend - für direkt aber auch mittelbar Beteiligte. Suchen Sie sich bei Bedarf unmittelbar nach Beendigung der Situation Unterstützung in Ihrem Kolleg\*innenkreis oder bei *einem Psychologischen Ersthelfer*.

Für weiterführende Unterstützungs- und Begleitungsangebote unterstützt Sie ihre vorgesetzte Person (siehe Meldung).

### (2) Melden Sie den Vorfall

Melden Sie jeden Vorfall direkt an Ihre vorgesetzte Person, indem Sie das Meldeformular nutzen. Es ist wichtig, dass alle Übergriffs- und Bedrohungssituationen protokolliert werden.

Die Meldung ist zugleich der Weg erste Schritt der Unterstützung und Nachbereitung. Ihre vorgesetzte Person wird mit Ihnen über Unterstützungsmaßnahmen für Sie und die weiteren Schritte für den Fall

besprechen. Gleichzeitig dient die Meldung der (Weiter)Entwicklung fallübergreifender Handlungsmöglichkeiten auf der Ebene Ihres Teams.

Achtung: In Fällen mit einer erheblichen strafrechtlichen Relevanz kontaktieren Sie bitte sofort Ihre Führungskraft und den Fachdienst Recht. In Fällen mit einer hohen Dringlichkeit kontaktieren Sie bitte Ihre Führungskraft.

### (3) Geben Sie Unterstützung

Als Kolleg\*in können Sie eine wichtige Ansprechperson und Unterstützung für betroffene Kolleg\*innen unmittelbar nach der Situation sein. Bieten Sie Ihre Unterstützung an und übernehmen Sie Verantwortung für die unmittelbare Sicherheit und das Wohl der Kolleg\*in. Das kann ein ruhiger Ort, ein Glas Wasser und ein ruhiges Gegenüber sein, das zuhört und sich um die nächsten praktischen Schritte kümmert.

## Ansprechpersonen und -adressen

Polizei  
Notfall  
Zentrale  
Kontaktbereichsbeamte\*r

Security  
Meldeportal Übergriff

Psychologische Ersthelfer  
Fachdienst Rech

### Regelung der Stadtverwaltung

Die Zuständigkeiten und Verfahrensweisen im Fall von Übergriffen durch Kund\*innen sind in der Dienstvereinbarung zum Umgang mit Übergriffen durch Bürger\*innen geregelt.

## Anlage 5 – Verfahren Strafanzeige

### Verfahren Strafanzeige

#### Gegenstand

In Fällen von Übergriffen mit erheblicher strafrechtlicher Relevanz ist regelmäßig eine Strafanzeige und ein Strafantrag zu stellen. In Fällen von Übergriffen mit geringer strafrechtlicher Relevanz liegt die Entscheidung im Ermessen der betroffenen Person.

#### Zuständigkeit

Der Fachdienst ... ist zuständig für das Stellen einer Strafanzeige und eines etwaigen Strafantrages.

Der Zugang erfolgt dabei in unterschiedlichen Kategorien:

- direkte Meldung über betroffene Person bei erheblicher strafrechtlicher Relevanz (liegt vor ab Stufe 2 im Aachener Modell)
- über vorgesetzte Person in Fällen geringer strafrechtlicher Relevanz
- über Team Öffentlichkeit im Fall digitaler Übergriffe

#### Verfahren

- FD Recht wird informiert
- Gespräch mit betroffener Person und vorgesetzter Person
- Prüfung des Sachverhaltes
- Erfassung aller relevanten Informationen in Erfassungsbogen
- Formulierung der Strafanzeige mit ladungsfähiger Adresse der Stadt
- Unterzeichnung durch OB
- Statistische Dokumentation des Vorgangs (Thema, Rechtsgrundlage, Team/Fachdienst)
- Information der betroffenen Person, dass Strafanzeige gestellt wurde
- Betreuung des Strafantrags, ggf. Begleitung/ Beratung der betroffenen Person
- Zwischeninformation der betroffenen Person nach spätestens 6 Monaten
- Ergebnisentgegennahme und -auswertung
- Information der betroffenen Person und Führungskraft, Angebot eines Auswertungsgesprächs
- Dokumentation des Ergebnisses (Dauer Verfahren, Ergebnis, Begründung)

Die zentrale Koordinierungsstelle wertet die Daten zu den Strafanzeigen jährlich aus.

## Anlage 6 – Verfahren Digitale Übergriffe

### Verfahren Digitale Übergriffe

#### Gegenstand

Übergriffe nehmen zunehmend auch digitalen Raum statt. Hier werden die Zuständigkeiten und Vorgehensweisen für digitale Übergriffe beschrieben.

#### Digitale Übergriffe im administrativen Zuständigkeitsbereich der Stadt

- umfasst Webseite der Stadt und stadteigene Social Media- Accounts
- Moderation, Kommentierung und Löschung durch das Team der Öffentlichkeitsarbeit
- Zur Prüfung und Umsetzung rechtlicher Schritte zieht das Team Öffentlichkeitsarbeit den FD Recht hinzu.

#### Digitale Übergriffe außerhalb des administrativen Zuständigkeitsbereiches der Stadt

- umfasst alle Medien und Plattformen, die nicht direkt von der Stadt bearbeitet werden können
- Das Verfahren zum Umgang mit digitalen Übergriffen außerhalb des administrativen Zuständigkeitsbereiches der Stadt wird bis zum (Datum einfügen) entwickelt. Die Zuständigkeit hierfür liegt beim FD Recht.

## Anlage 7 – Verfahren Nachsorge

### Verfahren Nachsorge

#### **Gegenstand**

Die Erfahrung eines Übergriffs und von Gewalt ist belastend. Betroffene können nicht nur körperlich sondern auch psychisch Schaden nehmen (traumatisches Erlebnis). Dies gilt nicht nur für direkt betroffene Personen, sondern kann auch Beobachter\*innen und Helfer\*innen betreffen.

Jede Person reagiert individuell auf eine Übergriffssituation und ist unterschiedlich stark und unterschiedlich nachhaltig von ihr belastet.

Grundsätzlich gilt: Je früher und je besser Betroffenen das Erlebte verarbeiten und emotionale Belastungen abbauen, umso geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass sich eine posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) oder andere psychische Erkrankungen entwickelt und desto besser kann die betroffene Person auf ihre Ressourcen zugreifen und resilient mit der Situation umgehen. Daher kommt der frühzeitigen und niedrigschwelligen Unterstützung sowie einer systematischen Versorgung der Betroffenen eine große Bedeutung zu.

Im Rahmen der Nachsorge werden die Zuständigkeiten und Angebote für betroffene Personen geregelt, die Unterstützung bezüglich der psychischen und emotionalen Verarbeitung der erlebten Übergriffs- und Gewalterfahrungen benötigen.

#### **Zuständigkeit für die Koordination des Verfahrens :**

Arbeitsschutzbeauftragte\*r / Zentrale Koordination

#### **Zuständigkeit auf der Ebene der Fachdienste:**

vorgesetzte Person

#### **Verfahren**

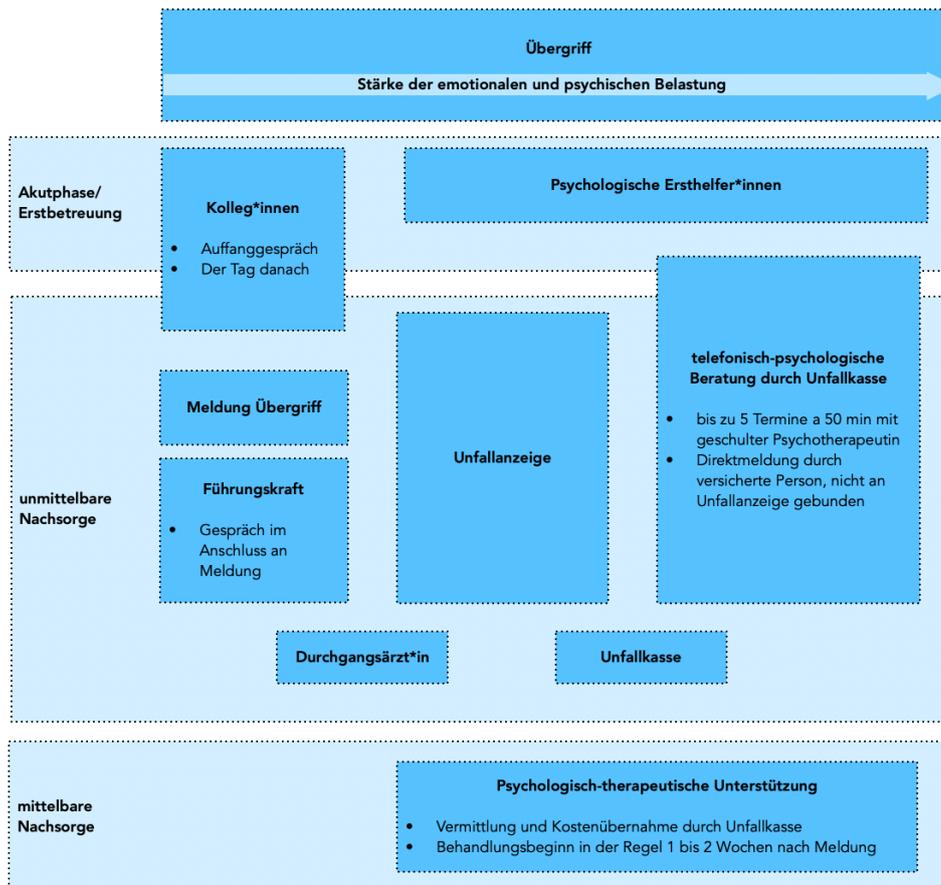
Das Verfahren der Für- und Nachsorge gliedert sich in 3 Phasen:

- Erstbetreuung
- unmittelbare Nachsorge
- mittelbare Nachsorge

und bietet abhängig von der Schwere der psychischen Belastung und der damit einhergehenden Bedarfe unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten.

## (1) Akutphase / Erstbetreuung

Unmittelbar im Anschluss an eine Übergriffserfahrung ist es wichtig, dass die betroffene Person nicht allein ist und ein emotionales Unterstützungsangebot erhält. In der Erstbetreuung geht es darum, Schutz, Sicherheit und Entlastung zu schaffen, aktuelle Bedürfnisse zu klären, Orientierung zu geben und die nächsten Schritte zu begleiten.



### Auffanggespräch durch Kolleg\*in/ vorgesetzte Person

Die niedrigschwelligste Form ist ein Auffanggespräch mit einer Kolleg\*in oder der vorgesetzten Person. Der\*die Kolleg\*in unterstützt die betroffene Person dabei, Abstand zu dem Ereignis zu gewinnen und sich zu stabilisieren.

Hilfreich ist es, dafür einen ruhigen und geschützten Raum zu suchen und der betroffenen Person die Möglichkeit zu geben, zur Ruhe zu kommen (auch der Körper reagiert auf psychische Belastung) und über das Erlebte zu sprechen.

Die Unterstützung besteht im Wesentlichen darin, zuzuhören, Raum zu geben sowie Verständnis und Wertschätzung auszudrücken.

Alle Gefühle und Gedanken der betroffenen Person (Verwirrung, Entsetzen, Aufregung, Wut, Scham, ...) sind berechtigt und sollten grundsätzlich anerkannt werden.

Sie sollten zugleich aber nicht aktiv verstärkt werden. Ebenso wenig sollte zu diesem Zeitpunkt eine vertiefte Situationsanalyse erfolgen.

In einem zweiten Schritt sollten die aktuellen Bedürfnisse und Bedarfe erfragt werden (Was brauchst du jetzt?) und die betroffene Person bei Bedarf in der Organisation der nächsten konkreten Schritte unterstützt werden (Wer soll informiert werden? Wie kommst du nach Hause? Wer ist später für dich da?).

Der Tag danach

Die Verarbeitung von belastenden Ereignissen ist ein Prozess. Die unterstützende Person sollte am folgenden Tag und der folgenden Zeit immer wieder ihre Unterstützung und/oder ein Gespräch anbieten und nachfragen, wie es der betroffenen Person geht.

à In den Teams sollte regelmäßig über die emotionale Unterstützung von Kolleg\*innen nach Übergriffen gesprochen werden. Als Teil der organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter\*innen diese Rolle grundsätzlich übernehmen können.

### Psychologische Ersthelfer\*innen

Psychologische Ersthelfer\*innen sind Kolleg\*innen mit einer spezifischen Weiterbildung für die psychologische Unterstützung und Erstversorgung von betroffenen Mitarbeiter\*innen (vergleichbar Ersthelfer\*innen). Sie können auf Wunsch der betroffenen Person und/oder bei stärkeren Belastungssituationen unmittelbar hinzugezogen werden.

Ein\*e betriebliche\*r psychologische\*r Erstbetreuer\*in übernimmt folgende Aufgaben:

- Auffangen der Schockreaktion durch Anwesenheit und Beruhigung,
- im weiteren Verlauf lenkend und gestaltend wirken, um weitere negative Folgen zu vermindern und Problemlösungen zu erleichtern,
- Übergabe an das soziale Umfeld,
- durch die weiteren Schritte lotsen: Begleitung zu Durchgangsarzt, Vorgesetzte informieren, Meldung an Unfallkasse

Hinweis: Wenn zum Zeitpunkt der Verabschiedung der Dienstvereinbarung noch keine ausgebildeten psychologischen Ersthelfer\*innen existieren: Die Aufgabe der Umsetzung dieses Unterstützungssystems und anschließende Koordinierung liegt bei dem Arbeitsschutzbeauftragten.

Die Umsetzung umfasst (1) die Festlegung der Anzahl und Verteilung der Ersthelfer\*innen auf der Basis der Gefährdungsbeurteilungen, (2) die Erarbeitung eines Handlungskonzeptes und die Schulung/ regelmäßige Fortbildung der Ersthelfer\*innen (Ausbildungskosten werden von UV-Träger teilweise oder vollständig getragen). sowie (3) die Information der Führungskräfte und MA\*innen.

### Telefonisch-psychologische Beratung durch die Unfallkasse

Für Fälle, in denen Mitarbeitende stark belastet sind und eine schnelle professionelle Unterstützung nötig ist, kann die telefonische-psychologische Beratung der Unfallkasse Thüringen in Anspruch genommen werden.

Leistung: Bis zu fünf Telefontermine à 50 Minuten mit einer geschulten Psychotherapeutin.

Zeitnahe und ortsunabhängige Klärung weiterer Unterstützungsbedarfe. Dieses Angebot ist grundsätzlich nicht an eine Unfallanzeige gebunden. Somit können sich Mitarbeitende als versicherte Person direkt an die Unfallkasse (Bundesland) wenden.

Kontakt: (ergänzen)

## **(2) Unmittelbare Nachsorge**

Abhängig von der Stärke der psychischen Belastung gibt es verschiedene Möglichkeiten der unmittelbaren Nachsorge.

Meldung des Übergriffs und Gespräch mit der Führungskraft

In Fällen mit einer eher geringen Belastung erfolgt die Meldung des Übergriffs mithilfe des Meldebogens. Im anschließenden Gespräch mit der Führungskraft wird die emotionale Verarbeitung des Übergriffs und mögliche Bedarfe thematisiert sowie entsprechende Maßnahmen umgesetzt.

### Unfallanzeige

In Fällen, in denen starke emotionale Belastungen und psychische Auffälligkeiten auftreten, sollte die betroffene Person eine Unfallanzeige aufgeben, um Zugang zu den Unterstützungsangeboten der Unfallkasse zu erhalten.

In Fällen, in denen der erlebte Übergriff zu einer Arbeitsunfähigkeit von mindestens 3 Kalendertagen führt, ist verpflichtend so rasch wie möglich eine Unfallanzeige einzureichen.

Wann ist eine Unfallanzeige nötig?

Es wird empfohlen, ein Gewaltereignis auch dann per Unfallanzeige zu melden, wenn keine unmittelbare Arbeitsunfähigkeit vorliegt, Sie aber vermuten, dass der oder die Betroffene Unterstützung bei der Verarbeitung des Erlebnisses benötigen könnte (à psychische Auffälligkeiten). Nur so erfährt die Unfallkasse von dem Vorfall und kann Hilfen anbieten.

Denn häufig wird unterschätzt, dass durch ein solches Ereignis – auch wenn es keine sichtbaren Verletzungen hinterlassen hat – eine psychische Traumatisierung stattgefunden haben kann. Der gesundheitliche Schaden wird dann erst später offensichtlich und eine Arbeitsunfähigkeit tritt verzögert ein.

Checkliste Psychische Auffälligkeiten nach belastenden Ereignissen

Menschen reagieren in unterschiedlicher Weise und zum Teil mit zeitlichem Abstand auf psychisch belastende Ereignisse. Die folgende Liste beschreibt typische Reaktionsformen, die auftreten können und insbesondere durch ihre Fortdauer und/oder die Intensität ihres Auftretens bedeutsam sind:

- anhaltende Anspannung, Unruheerleben, übermäßige Schreckhaftigkeit

- Kopf-, Magen- und/oder Muskelschmerzen ohne medizinische Ursache
- anhaltende Angstzustände/ Gefühl der Bedrohung
- anhaltende Konzentrationsschwierigkeiten
- anhaltendes Grübeln, Selbstvorwürfe, Schuld- oder Schamgefühle
- Erschöpfungszustände
- deutliche Vermeidungsimpulse und/oder -verhalten (Situationen, Orte, Personen)
- emotionale Taubheit (alles unter Watte)
- erhöhte Reizbarkeit, Wutanfälle, Ungeduld
- Schlafstörungen, Albträume
- ungewollte, belastende und wiederkehrende Erinnerungen an das Ereignis
- starke Stimmungsschwankungen, Traurigkeit, Gefühl der Sinnlosigkeit
- ein diffuses Gefühl, dass etwas anders ist
- Selbstverletzung(simpulse)
- Substanzmissbrauch

### **(3) Mittelbare Nachsorge – Psychotherapeutische Unterstützung**

Die Unfallkasse ist für die therapeutische Unterstützung durch besonders qualifizierte und zugelassene ärztliche und psychologische Psychotherapeut\*innen zuständig. Der Zugang zu therapeutischer Hilfe erfolgt zeitnah, in der Regel innerhalb von 1 bis zwei Wochen nach Unfallmeldung.

Die psychotherapeutische Behandlung beginnt in der Regel mit fünf so genannten probatorischen Sitzungen. Diese dienen der Krisen- oder Frühintervention. Ebenfalls wird abgeklärt, ob weitere Behandlungsmaßnahmen erforderlich sind.

In diesen ersten Behandlungsterminen können die Betroffenen und Therapeut\*innen auch herausfinden, ob eine tragfähige Zusammenarbeit möglich und damit eine weiterführende Psychotherapie erfolgversprechend ist.

Zugang zu professioneller Unterstützung

Der Zugang zu psychotherapeutischen Unterstützungsangeboten erfolgt durch Überweisung durch die Durchgangsärzt\*innen oder durch die Unfallkasse als Reaktion auf die Unfallanzeige (mit dem Hinweis auf psychische Verletzung beziehungsweise Traumatisierung).

#### Information Durchgangsarztverfahren

Nach einem Arbeits- oder Wegeunfall sollten Verletzte unbedingt einen von der Berufsgenossenschaft zugelassenen Durchgangsarzt oder eine Durchgangsärztin aufsuchen. Sie entscheiden, ob eine allgemeine Heilbehandlung durchgeführt werden kann oder ob eine besondere Heilbehandlung erforderlich ist.

Durchgangs-Ärzt\*in finden: <https://diva-online.dguv.de/diva-online>

## Anlage 8 – Übersicht der Zuständigkeiten und Rollen

### Übersicht der Zuständigkeiten und Rollen

#### Mitarbeiter\*innen

- Selbst- und fremdschützender Umgang mit der akuten Übergriffssituation/
- Sofortmaßnahmen
- aktive Hilfe für Kolleg\*innen in akuter Übergriffssituation
- Meldung von Übergriffen und Gewalterfahrungen (Melde- und Protokollbogen)

#### Führungskräfte

- zentrale Ansprechpartner\*innen für betroffene Personen in konkreten Fällen
- Fallmanagement im Nachgang des Übergriffes und der Meldung
- Maßnahmenumsetzung in konkreten Fällen
- Dokumentation und Weiterleitung von Übergriffen (Melde- und Protokollbogen) an Zentrale Koordination
- Thematisierung von/ Sensibilisierung für Gewalt im Arbeitsalltag im Team

#### Fachdienste

- Aktualisierung der Gefährdungsbeurteilungen und technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen (TOPs) auf der Grundlage der Meldungen
- Benennung einer themenverantwortlichen Person
- Schulungsangebote, Supervision, etc.
- Benennung psychologische Ersthelfer

#### Zentrale Koordinierungsstelle (Fachdienst Personal)

- Sammlung der Melde- und Protokollbögen aus den Fachbereichen
- Auswertung der Meldungen und Erstellung eines jährlichen Berichtes mit den Ebenen (1) Gesamtverwaltung und (2) Fachdienste
- Jährliches Gespräch auf Leitungsebene zur Reflexion und Weiterentwicklung des Übergriffsmanagements
- Begleitung der Umsetzung verwaltungszentraler Maßnahmen
- Jährliches Auswertungsgespräch mit den Verantwortlichen der Fachbereiche zur Weiterentwicklung der Gefährdungsbeurteilungen und präventiven Maßnahmen
- Begleitung der Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen auf Fachdienstebene
- Koordination der Schulung der Führungskräfte
- Bekanntmachung und Überwachung der Umsetzung der DA

#### Fachdienst Recht

- Juristische Bewertung von Übergriffen

- Umsetzung und Dokumentation von Strafanzeigen
- Fachdienst Öffentlichkeitsarbeit
- Bearbeitung digitaler Übergriffe im administrativen Bereich der Stadtverwaltung

## Graphische Darstellung

