

A+A Kongress 2015: Gesund und sicher führen

Bürgernähe und aggressive Kunden: Anforderung an die Beschäftigten, Verantwortung des Arbeitgebers

Sicherheit und Gewaltprävention in Kommunalverwaltungen

Prof. Dr. Bernhard Frevel

Agenda

- Zum Hintergrund: Das Forschungsprojekt
- Lagebild
- Ursachen von Gewalt
- Folgen von Gewalt
- Handlungsoptionen
- Fazit

Zum Hintergrund: Das Forschungsprojekt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

- Institut für Polizei- und Kriminalwissenschaften der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW verantwortlich Bernhard Frevel, Claudia Kaup & Andreas Kohl
- Im Auftrag der komba Gewerkschaft NRW
- Methoden:
 - Literaturanalyse
 - drei kommunale Fallstudien mit strukturierten Interviews, Gruppendiskussionen und teilnehmende Beobachtungen

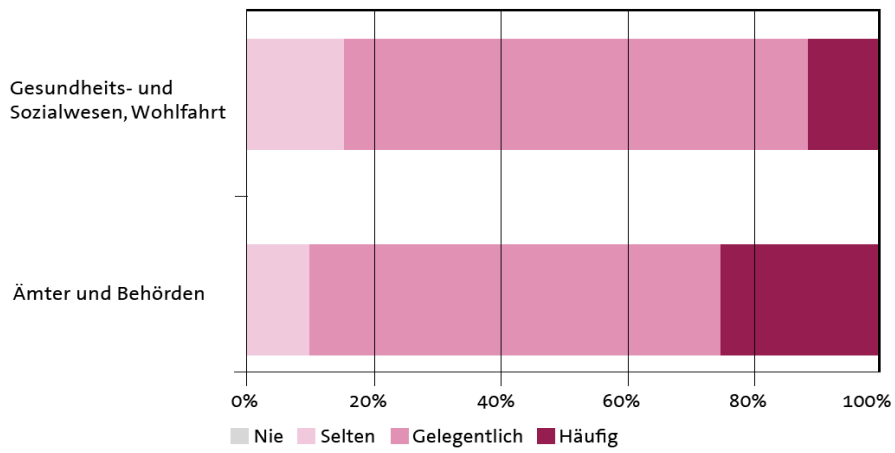
Lagebild



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

- Grundsätzliche Probleme der Lagebilderhebung
 - Unklarer Gewaltbegriff
 - Fehlende nachvollziehbare Erfassung
 - Mehr Gefühl als Fakten
- Wenige (mehr oder minder) belastbare Studien, z.B.
 - Unfallkasse NRW und Polizei Aachen
 - Senat Hamburg
 - Hochschule Darmstadt
 - Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Lagebild



Häufigkeit von Konfliktsituationen (Quelle: nach Daffner u.a. 2012, S. 42)

Gefährdungspyramide



Vier Gefährdungslagen bzw. -stufen. (Quelle: nach Unfallkasse Nordrhein-Westfalen 2010, S. 22)

Gewaltsituationen



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

- Gewalt ist eine Form von Interaktion
- Gewalt entsteht (i.d.R.) aus/in schlecht laufenden Interaktionen und folgt einer Eskalation(slogik)
- Die Interaktion ist geprägt von der Prädisposition der Beteiligten sowie der konkreten Situation (und ggf. ihrer Vorgeschichte)

Ursachen von Gewalt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Ursachen in der Person des „Täters“

- Wirtschaftliche oder familiäre Probleme/Existenzängste
- Psychische Erkrankungen/Persönlichkeitsstörungen
- Alkohol- und Drogenprobleme
- Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/Sprachbarrieren
- Falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der angebotenen Dienstleistung
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)
- Generelle Konfliktbereitschaft/Aggressivität

Ursachen von Gewalt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Ursachen in der Person des „Opfers“ (Beschäftigte)

- Unangepasstes Verhalten gegenüber dem Kunden
- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- Mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheiten
- Mangelndes Gefahrenbewusstsein
- Fehlende Handlungskompetenzen in gewaltbeladenden/kritischen Situationen
- Überlastung/private Probleme

Ursachen von Gewalt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Baulich-technische Ursachen

- Unzureichende Arbeitsplatzgestaltung
- Unzureichende Gestaltung des Wartebereichs
- Fehlende informelle Kontrolle
- Unübersichtliche Raumsituation/unzureichende Leitsysteme
- Fehlende/unzureichende Sicherheitstechnik

Ursachen von Gewalt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Organisatorische Ursachen

- Einzelarbeitsplätze/Außendienst
- Hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Mitarbeiter
- Schlechter Kundenservice
- Fehlende Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- Keine Lagebilderhebung/Evaluation
- Fehlendes externes Präventionsnetzwerk

Folgen von Gewalt



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Folgen von Gewalterlebnissen für die Betroffenen

- Physische und psychische Probleme können auftreten
- Kurz- und langfristige Konsequenzen für das Opfer

Folgen von Gewalterlebnissen für die Verwaltungen

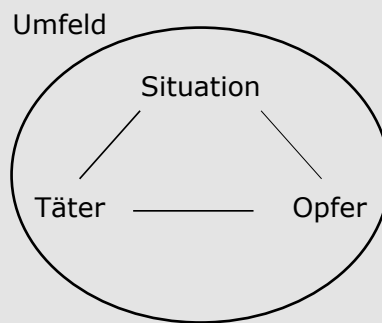
- Hohe Kosten für die Behörde
- Schlechtes Betriebsklima
- Sachbeschädigungen

Handlungsoption: Prävention



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Die Ansatzpunkte



Handlungsoptionen



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Die Rolle der Behördenleitung

- „Gewaltprävention ist Bürgermeisterpflicht“; positive Innen- und Außenwirkung
- Entwicklung einer (dauerhaften) Anti-Gewalt-Strategie
- Entwicklung eines professionellen Informations- und Notfallmanagements
- Kooperation mit Personalräten
- Vernetzung mit externen Partnern (wie Polizei, Sicherheitsdienste, Versicherungen, andere Kommunen/Verbände)

Handlungsoptionen



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Qualifikation der Mitarbeiter

- Kommunikations- und Deeskalationstrainings
- Seminare zur Interkulturellen Kompetenz
- Umgang mit Stress
- Seminare zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen
- Ausbildung von psychologischen Erstbetreuern

Handlungsoptionen



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Organisation

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Entwicklung von Standards nach Übergriffen
- Ablauforganisation
- Einsatzplanung
- Kundenmanagement
- Begehungen/Übungen/regelmäßige Unterweisungen
- Notfallordner

Handlungsoptionen



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Baulich-technische Maßnahmen

- Wartebereiche
- Büroeinrichtung
- Zugangssteuerung
- Sicherheitstechnik /CCTV
- Alarmsysteme

Fazit



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

Das Problem sachlich und realistisch einordnen

Prävention ist Behördenleiterpflicht

Entwicklung einer nachhaltigen Präventionsstrategie

Entwicklung eines Präventionsnetzwerkes

Lieber klein anfangen als gar nichts tun!

Kontakt und Information



Fachhochschule
für öffentliche Verwaltung
NRW

- Broschüre
Bernhard Frevel, Claudia Kaup & Andreas Kohl (2014): Sicherheit und Gewaltprävention in Kommunalverwaltungen. Köln: komba
Download
http://www.komba.de/uploads/media/web_broschuere_gewaltpraevention_kommunen_2014_01.pdf
oder
https://www.fhoev.nrw.de/uploads/media/web_broschuere_gewaltpraevention_kommunen_2014.pdf
- Kontakt
Prof. Dr. Bernhard Frevel
Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NRW
Institut für Polizei- und Kriminalwissenschaften
Nevinghoff 8-10
48147 Münster
bernhard.frevel@fhoev.nrw.de