



Deutsches Forschungsinstitut  
für öffentliche Verwaltung

---

# Gewaltprävention im öffentlichen Dienst

Eine Bewertung ausgewählter Präventionsmaßnahmen aus Sicht von Behördenleitungen und Beschäftigten

Katharina Bühren / Axel Piesker / Carolin Steffens / Fabienne Uhlig / Jan Ziekow

August 2022

# Inhalt

1.	Zielsetzung des Überblicks	2
2.	Grundlagen des Arbeitsschutzes	3
3.	Präventionsmaßnahmen im Überblick	4
3.1.	Technische und bauliche Maßnahmen	5
3.1.1.	Bauliche Maßnahmen	5
3.1.1.1.	Fluchttüren/offene Türen und Fluchtwege	5
3.1.1.2.	Sicherheitsschleuse	6
3.1.2.	Technische Maßnahmen	7
3.1.2.1.	Alarmsystem	7
3.1.2.2.	Videoüberwachung	8
3.1.3.	Ausstattung	9
3.1.3.1.	Schutzwesten	9
3.1.3.2.	Diensthandys	10
3.1.3.3.	Waffen	11
3.2.	Organisatorische Maßnahmen	13
3.2.1.	Gefährdungsbeurteilung	13
3.2.2.	Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen	14
3.2.3.	Einlasskontrolle und Sicherheitsdienst	15
3.2.4.	Austausch und Kooperation mit der Polizei	17
3.2.5.	Nutzung von Hausverboten	18
3.2.6.	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	19
3.3.	Personenbezogene Maßnahmen	20
3.3.1.	Deeskalations-/Kommunikationstraining	20
3.3.2.	Schulung zur Eigensicherung	21
3.3.3.	Schulung zur Selbstverteidigung	22
3.3.4.	Regelmäßig stattfindende Notfallübungen	23
4.	Fazit	24

## 1. Zielsetzung des Überblicks

In der medialen Berichterstattung wird seit Jahren die Zunahme der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes thematisiert; auch in der wissenschaftlichen Literatur findet das Thema mehr und mehr Beachtung. Flächendeckende Zahlen zu Übergriffen auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes liegen bislang aber nicht vor. Auch ein systematischer Überblick über praktische Erfahrungen mit Ansätzen zur Gewaltprävention fehlt bisher. Das Bundesministerium des Innern und für Heimat hat das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung deshalb mit der Untersuchung des Phänomens von Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes beauftragt, um einen Überblick über das Ausmaß der Gewalt und eine wissenschaftliche Grundlage für die Entwicklung nachhaltiger und differenzierter Strategien im Umgang mit dieser Gewalt zu erhalten. Im Fokus des Projektes standen dabei gewalttätige Übergriffe auf Beschäftigte des öffentlichen Dienstes, die von Dritten ausgehen. Hingegen nicht berücksichtigt wurde das Phänomen von Gewalt unter Kolleginnen und Kollegen. Für die Untersuchung wurde Gewalt anhand von sieben Straftatbeständen (Straftaten gegen sexuelle Selbstbestimmung, Beleidigung, Bedrohung, (versuchte) Körperverletzung sowie (versuchte) Tötung) definiert.

Im Rahmen der Untersuchung wurde zunächst eine Literaturstudie erstellt, die einen Überblick über den aktuellen Forschungsstand zum Phänomen der Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes in Deutschland sowie über Strategien, Maßnahmen und Initiativen zur Gewaltprävention gibt. Darüber hinaus wurden bundesweit Behördenleitungen und Beschäftigte in verschiedenen Beschäftigungsbereichen (Ordnungsämter, Berufsfeuerwehren und Rettungskräfte, Justiz und Justizvollzug, (Hoch-)Schulen, Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie Bürgerämter) u. a. zu gemeldeten bzw. erlebten gewalttätigen Übergriffen und zum Nutzen und Aufwand verschiedener Präventionsmaßnahmen befragt.<sup>1</sup>

In der vorliegenden Handreichung werden die zentralen Ergebnisse der beiden Befragungen zu den verschiedenen Präventionsmaßnahmen sowohl aus Behörden- als auch Beschäftigtensicht für die jeweiligen Beschäftigungsbereiche kompakt dargestellt und um Informationen zu Präventionsmaßnahmen aus der Literaturstudie ergänzt.

---

<sup>1</sup> Eine ausführliche Darstellung der Ergebnisse der Literaturstudie sowie der Befragungsergebnisse sind in den beiden Langfassungen der Berichte zu finden.

## 2. Grundlagen des Arbeitsschutzes

Die gesetzliche Verpflichtung zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz leitet sich vor allem aus dem SGB VII und dem Arbeitsschutzgesetz ab. Arbeitgeber sind nach dem Arbeitsschutzgesetz verpflichtet, die Arbeit so zu gestalten, dass festgestellte Gefährdungen für Leben und Gesundheit möglichst vermieden werden (z. B. durch die sichere Gestaltung der baulichen Gegebenheiten, die Ausstattung mit ergonomischem, stabilem und geeignetem Mobiliar, die Gestaltung der Arbeitsabläufe und die Auswahl geeigneter Arbeitsmittel). Der Schutz vor gewalttätigen Übergriffen am Arbeitsplatz ist somit ein Teil dieser Pflicht.

Da es sich bei Gewalt am Arbeitsplatz um eine arbeitsbedingte Gesundheitsgefahr handelt, sind zudem die Unfallversicherungsträger für Präventionsfragen zuständig. So unterstützen Unfallkassen beispielsweise die Mitgliedseinrichtungen mit umfangreichen Präventionsangeboten (z. B. Deeskalationstrainings, Beratungsangeboten zu Sicherheitskonzepten sowie Handlungsleitfäden und Broschüren zu unterschiedlichen Themen), führen Studien durch und beteiligen sich an Analysen (z. B. „abba-Projekt“). Ebenso verfügt das Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Unfallversicherung als ein wichtiger Akteur im Bereich der Prävention über ein weit gefächertes Präventionsangebot.

Zur Entwicklung von Präventionsmaßnahmen im Zuge der Erstellung eines Vorsorgekonzeptes bietet sich das sogenannten TOP-Schema an. Dieses leitet sich aus § 4 des Arbeitsschutzgesetzes ab und gibt die Reihenfolge der zu entwickelnden Maßnahmen vor: **technische/bauliche, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen**. Gemäß dieser Maßnahmenhierarchie sind personenbezogene Maßnahmen generell nachrangig zu betrachten, spielen bei der Gewaltprävention dennoch eine wichtige Rolle.

Bei der Umsetzung von Präventionsmaßnahmen sind die organisationspezifischen Gegebenheiten zu berücksichtigen. Die Durchführung der Maßnahmen ist zu protokollieren, um gegebenenfalls Anpassungen vornehmen zu können. Zudem ist es wichtig, die Effektivität der ausgewählten Maßnahmen zu überprüfen.

Im Arbeitsschutz lassen sich grundsätzlich zwei Präventionsansätze unterscheiden. Während die *Verhaltensprävention* auf das gesundheitsförderliche Verhalten des Individuums abzielt (z. B. Durchführung von Gesundheitswochen, Deeskalationstrainings), geht es bei der *Verhältnisprävention* um die Schaffung der hierfür förderlichen Strukturen (z. B. Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsabläufe).

Betriebliche Präventionsansätze, die sich hauptsächlich auf personenbezogene Maßnahmen (z. B. Deeskalationstrainings) konzentrieren und damit die Verantwortung für die Gesundheit auf die einzelnen Beschäftigten übertragen, sind in der Regel nicht ausreichend. Vielmehr ist ein umfassender Ansatz notwendig, der sowohl Maßnahmen der Verhaltensprävention als auch der Verhältnisprävention mit einbezieht.

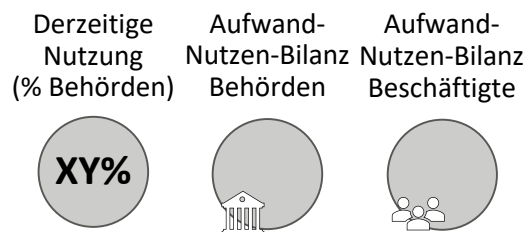
### 3. Präventionsmaßnahmen im Überblick

Im Sinne einer besseren Übersichtlichkeit erfolgt in dieser Handreichung eine kompakte Darstellung der zentralen Ergebnisse der Literaturstudie und der beiden durchgeführten Befragungen. Dabei wird nur eine Auswahl von Maßnahmen dargestellt, die für viele Beschäftigungsbereiche relevant sind oder häufig genutzt werden. In der vorliegenden Handreichung kann maximal zu den folgenden acht Bereichen eine Ergebnisdarstellung erfolgen:

- » Feuerwehr und Rettungskräfte
- » Ordnungsamt
- » Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher
- » Justizvollzug
- » Justiz
- » Sozial- und Arbeitsverwaltung
- » Bürgeramt
- » Hochschule

Wenn weniger als 30 Behörden oder Befragte aus einem Bereich Angaben zu einer Maßnahme gemacht haben, werden die Ergebnisse in diesem Bericht nicht dargestellt.

Die grafische Darstellung der Befragungsergebnisse erfolgt in komprimierter Form. So wird je Maßnahme und Beschäftigungsbereich nur die behördenseitige Nutzung, jedoch die Aufwand-Nutzen-Bilanz sowohl aus Sicht der Behörden als auch der Beschäftigten dargestellt. Abbildung 1 zeigt das Schema, wie die Befragungsergebnisse aufbereitet werden.



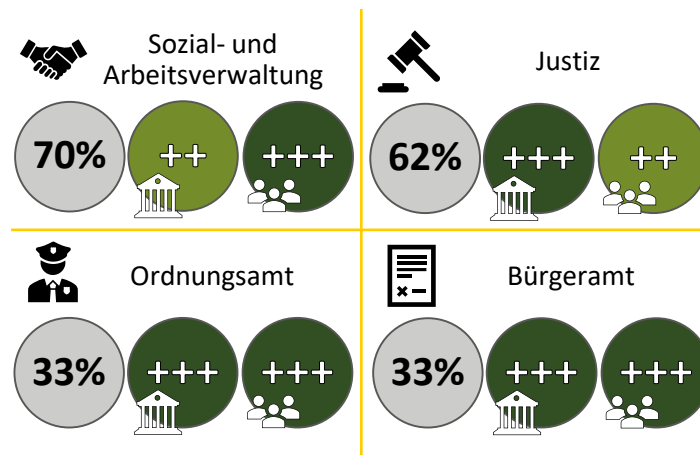
» **Abbildung 1: Darstellung der Befragungsergebnisse zu den Präventionsmaßnahmen**

Die erste Kennzahl („Derzeitige Nutzung“) gibt an, wie viele der befragten Behörden aus einem Beschäftigungsbereich angegeben haben, die Präventionsmaßnahme aktuell einzusetzen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ergibt sich aus der Differenz des bewerteten Nutzens und des bewerteten Aufwands einer Maßnahme. Das jeweilige numerische Bilanzergebnis für die Behörden und Beschäftigten wird dann in die in Abbildung 2 dargestellten Kategorien von „---“ (deutlich negativ) bis „+++“ (deutlich positiv) übersetzt. Diese Bilanz zeigt, wie Behörden und Beschäftigte Aufwand und Nutzen im *Verhältnis* zueinander bewerten, sagt aber nicht direkt etwas über die Effektivität der Maßnahmen aus. Wenn der



sein und es ist gegebenenfalls zu prüfen, ob die Anordnung von Schreibtisch und Bürostuhl ein schnelles Erreichen des Fluchtweges ermöglicht. Außerdem sollten Fluchtwege ausreichend ausgeschildert sein.

Fluchtwege sowie Fluchttüren/offene Türen sind vor allem in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (70 Prozent) und in der Justiz (62 Prozent) verbreitet, während diese Präventionsmaßnahme in je rund einem Drittel der Ordnungs- und Bürgerämter zu finden ist. Die Bilanz der Schaffung von Fluchtwegen fällt sowohl bei den Behörden als auch bei den Beschäftigten – mit je einer Ausnahme – deutlich positiv aus. Lediglich die Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie die Beschäftigten in der Justiz kommen in ihrer Aufwand-Nutzen-Bilanz zu einer positiven Bewertung.

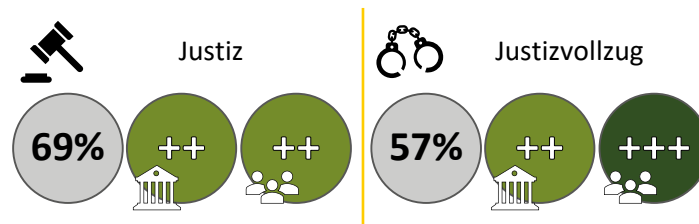


» **Abbildung 3: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Fluchttüren/offenen Türen und Fluchtwegen aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.1.1.2. Sicherheitsschleuse

Durch Sicherheitsschleusen kann der Zugang zum Gebäude gesteuert werden. So kann z. B. kontrolliert werden, wer das Verwaltungsgebäude betritt.

Sicherheitsschleusen sind in der Justiz (69 Prozent) verbreiteter als im Justizvollzug (57 Prozent). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den beiden Beschäftigungsbereichen mehrheitlich positiv aus, während das Ergebnis bei den Beschäftigten im Justizvollzug deutlich positiv ist. Für die Justiz ist darauf hinzuweisen, dass sowohl Behörden als auch Beschäftigte eine sehr hohe Nutzenbewertung abgeben. Sicherheitsschleusen werden in der Justiz also als sehr effektiv für die Gewaltprävention wahrgenommen, sind aber auch mit einem erheblichen Aufwand verbunden.



» **Abbildung 4: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Sicherheitsschleusen aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.1.2. Technische Maßnahmen

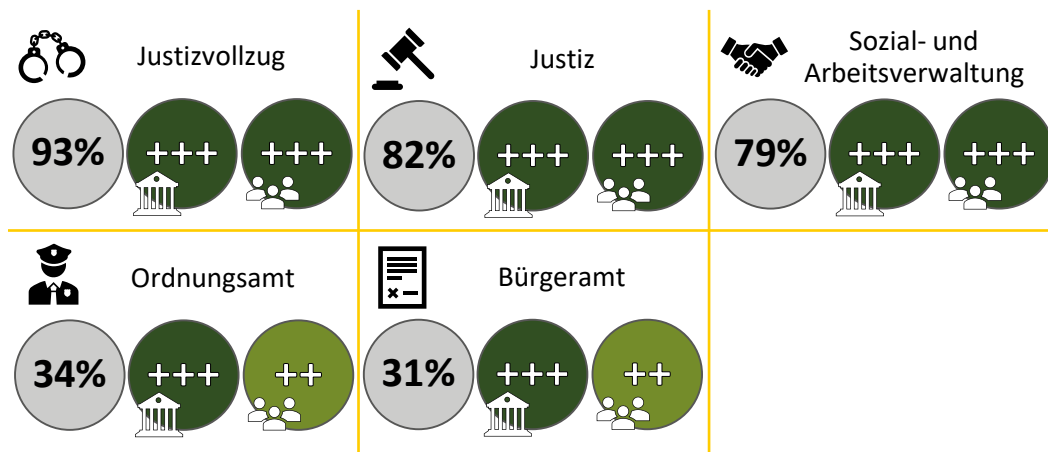
Zu den technischen Präventionsmaßnahmen zählen u. a. Alarmierungsmöglichkeiten/Notrufsysteme und Überwachungseinrichtungen (z. B. Videoüberwachung, Zugangskontrollsysteme).

#### 3.1.2.1. Alarmsystem

Zu den Alarmsystemen zählen mobile und stationäre Alarmierungssysteme (z. B. Notfallknöpfe, Alarmierungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale, Pager oder auch Notruftasten an Handsprechfunkgeräten). Mithilfe von Alarmierungssystemen sollen Beschäftigte im Notfall einen Hilferuf absetzen können. Mittels z. B. akustischer oder optischer Warnsignale, softwareunterstützter Systeme mit PC-Tastenkombination, eines Icons auf dem Monitor oder Notfall-Taster können Kolleginnen und Kollegen der angrenzenden Büros im Notfall benachrichtigt werden. Typischerweise können Alarmsysteme aufgrund ihrer Funktionsweise eher im Innendienst als im Außendienst eingesetzt werden. Dabei können diese sowohl bei verbaler Aggression (Beleidigungen), bei unangepasstem Sozialverhalten (Sachbeschädigung) und bei Formen physischer Gewalt eingesetzt werden. Dennoch sind auch für Bereiche im Außendienst (Rettungskräfte) die Mitnahme eines Handfunksprechgerätes, bei dem mithilfe von Alarmierungscodes und Notruftaste direkt ein Notruf an die Rettungsleitstelle abgesetzt werden kann, empfehlenswert.

Alarmierungssysteme sind in den Beschäftigungsbereichen unterschiedlich weit verbreitet. Während sie im Justizvollzug (93 Prozent), der Justiz (82 Prozent) sowie der Sozial- und Arbeitsverwaltung (79 Prozent) stärker verbreitet sind, werden sie im Ordnungsamt (34 Prozent) und Bürgeramt (31 Prozent) weniger stark genutzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt bei den Behörden bei allen Beschäftigungsbereichen deutlich positiv aus. Bei den Beschäftigten trifft dies ebenfalls für die Bereiche Justizvollzug, Justiz und Sozial- und Arbeitsverwaltung zu, während die Bilanz bei den Beschäftigten des Ordnungs- und Bürgeramts immer noch positiv ausfällt. Im Justizvollzug fällt die Nutzenbewertung sowohl bei Behörden als auch bei Beschäftigten sehr hoch aus.



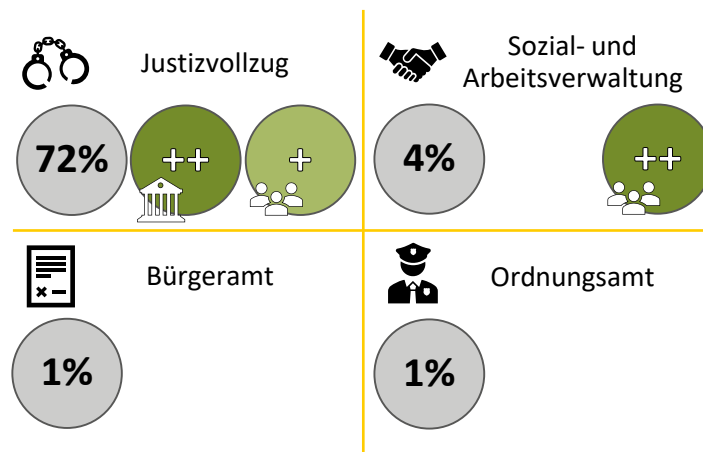


» **Abbildung 5: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Alarmsystemen (z. B. Notknöpfe, Alarmerungssoftware, Taschenalarm, Personennotsignale) aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.1.2.2. Videoüberwachung

Bei der Videoüberwachung können Kameras sowohl stationär an einem bestimmten Ort bzw. in einem Raum als auch mobil (z. B. in einem Einsatzfahrzeug oder am Körper einer oder eines Beschäftigten) angebracht werden. In der Regel wird Videoüberwachung eingesetzt, um eine abschreckende und deeskalierende Wirkung zu erzielen und ein größeres Gefühl der Sicherheit zu vermitteln. Die Anschaffung und Installation von Videokameras verursachen sowohl finanziellen als auch zeitlichen Aufwand. Zudem wird der Einsatz von Videoüberwachung unter Datenschutz- und Wirksamkeitsaspekten kontrovers diskutiert. So wird darauf hingewiesen, dass Videoüberwachung nur einen abschreckenden Effekt bei geplanter, nicht aber bei impulsiver Gewalt habe. Auch wird bezweifelt, ob Übergriffe damit verhindert werden können, insbesondere solche, die auf reaktive Aggressionen zurückzuführen seien. Im Bereich des Justizvollzugs werden Verlagerungseffekte (z. B. mögliche Zunahme von Gewalt unter Gefangenen und illegalen Aktivitäten in nichtüberwachten Bereichen) vermutet. Darüber hinaus seien negative, dysfunktionale Effekte nicht auszuschließen, da die empfundene Überwachung das Anstaltsklima und die Zufriedenheit verschlechtern könne.

Videoüberwachung ist einzig im Justizvollzug mit 72 Prozent der Behörden verbreitet. In anderen Beschäftigungsbereichen kommt die Maßnahme kaum zum Einsatz. Auffällig an diesen Angaben ist, dass die Maßnahme der Videoüberwachung trotz intensiver Diskussion im Innendienst kaum verbreitet ist. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist bei den Behörden im Justizvollzug und den Beschäftigten der Sozial- und Arbeitsverwaltung positiv. Geringfügig schlechter („leicht positiv“) fällt die Bilanz bei den Beschäftigten im Justizvollzug aus.



» **Abbildung 6: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Videoüberwachung (im Gebäude) aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

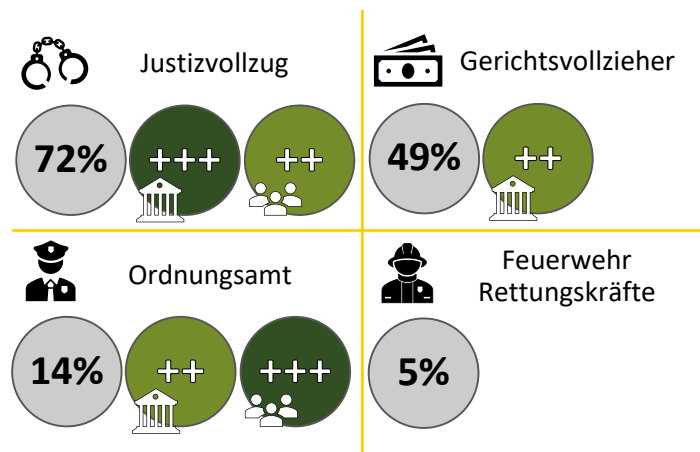
### 3.1.3. Ausstattung

Zu den Selbstschutzmaßnahmen können auch Ausstattungsgegenstände (z. B. Schutzausrüstung, Diensthandys) und Waffen gezählt werden, die vor allem im Außendienst genutzt werden. Im Justizvollzug kommen diese Maßnahmen auch im Innendienst zum Einsatz.

#### 3.1.3.1. Schutzwesten

Schutzwesten, die eine passive Schutzfunktion erfüllen, dienen dem Schutz des Körpers der Beschäftigten bei physischer Gewalt. Schutzwesten kommen vor allem in dem hier nicht betrachteten Bereich der Polizei zum Einsatz. Die Anschaffung von Schutzwesten ist sehr kostspielig und die Ausstattung der Beschäftigten kann einige Zeit dauern. Aufgrund der kontroversen Diskussion über die Ausstattung von Rettungskräften mit Schutzwesten wird davon in der Praxis meist eher abgesehen. Das Tragen von Schutzwesten soll Beschäftigte schützen, kann aber vom Gegenüber negativ aufgenommen sowie als provozierendes Auftreten gewertet werden und somit erst zu einer Eskalation der Situation beitragen. Darüber hinaus schränken Schutzwesten die Bewegungsfreiheit im Rettungseinsatz ein und können ein falsches Gefühl der Sicherheit vermitteln.

Schutzwesten sind in den Beschäftigungsbereichen unterschiedlich weit verbreitet. Während sie im Justizvollzug (72 Prozent) häufig vorhanden sind, werden sie von Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (49 Prozent) teilweise und beim Ordnungsamt (14 Prozent) sowie bei der Feuerwehr bzw. den Rettungskräften (5 Prozent) kaum genutzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden fällt beim Justizvollzug deutlich positiv und bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern sowie beim Ordnungsamt immer noch positiv aus. Die Bilanz der Beschäftigten im Justizvollzug ist ebenfalls positiv, während sie beim Ordnungsamt deutlich positiv ist.

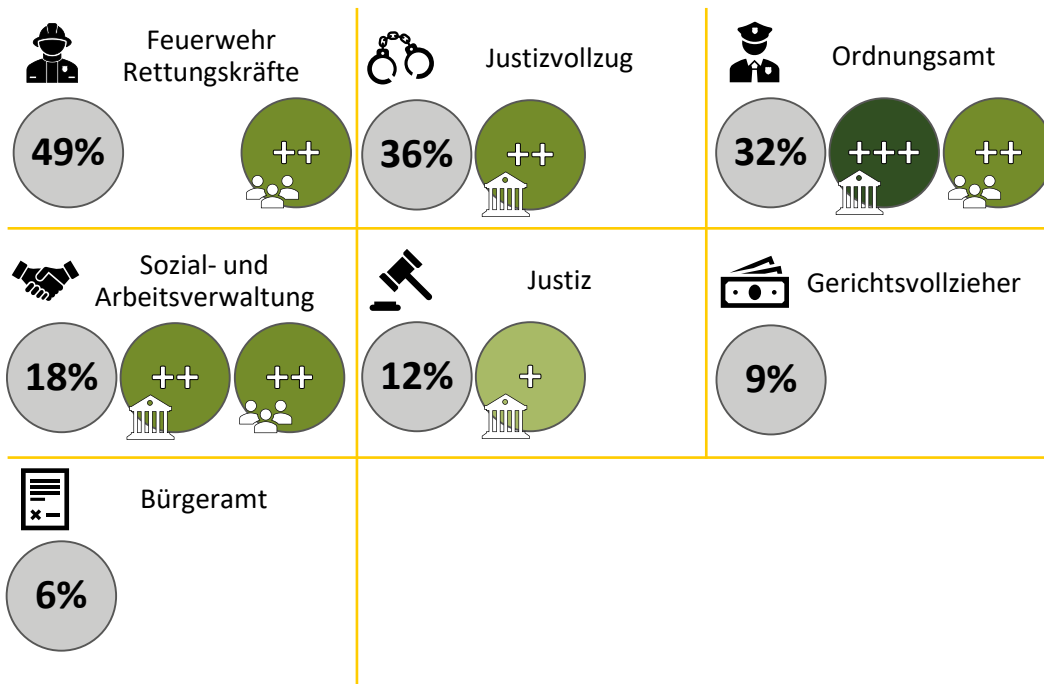


» **Abbildung 7: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Schutzwesten aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.1.3.2. Diensthandys

Mithilfe von Diensthandys, die auch als mobiles Alarmsystem genutzt werden können, kann in Notfallsituationen Hilfe gerufen werden.

Die Nutzung von Diensthandys schwankt zwischen den Beschäftigungsbereichen. Bei den Feuerwehr- und Rettungskräften (49 Prozent) werden Diensthandys teilweise eingesetzt. Weniger stark genutzt werden sie im Justizvollzug (36 Prozent), beim Ordnungsamt (32 Prozent) und der Sozial- und Arbeitsverwaltung (18 Prozent). Kaum zum Einsatz kommen sie in der Justiz (12 Prozent), im Gerichtsvollzug (9 Prozent) sowie im Bürgeramt (6 Prozent). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist mehrheitlich positiv. Ausnahme bilden die Behörden des Ordnungsamts mit einer deutlich positiven Bewertung der Maßnahme und die Justizbehörden mit einer leicht positiven Bilanz.

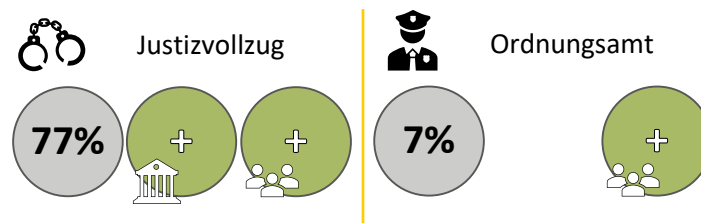


» **Abbildung 8: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Diensthandys aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.1.3.3. Waffen

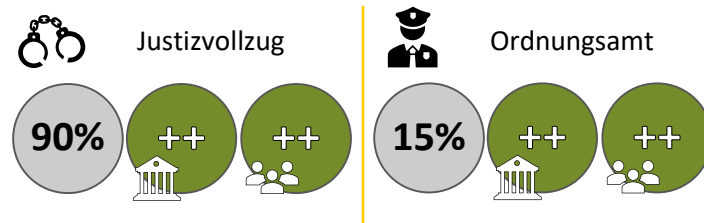
Im Vergleich zu Schutzwesten haben Waffen eine aktive und abschreckende Wirkung. Sie dienen überwiegend der Eigensicherung der Beschäftigten bei potenziellen Übergriffen und sollen ihnen in Gefahrensituationen eine Verteidigung ermöglichen. Das offene Tragen einer Waffe kann jedoch auch als provozierendes Auftreten verstanden werden und somit eher eine eskalative als eine deeskalative Wirkung haben. Schlagstöcke zählen zu den sogenannten Hieb- und Stichwaffen. Reizstoffsprühgeräte zählen zur aktiven Selbstverteidigungsausstattung und sollen eine abschreckende Wirkung erzeugen.

Schlagstöcke werden im Justizvollzug deutlich häufiger (77 Prozent) eingesetzt als beim Ordnungsamt (7 Prozent), wobei die jeweilige Aufwand-Nutzen-Bilanz durchweg leicht positiv ausfällt.



» **Abbildung 9: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Schlagstöcken aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

Wie Schlagstöcke sind auch Reizstoffsprüheräte im Justizvollzug (90 Prozent) deutlich verbreiteter als beim Ordnungsamt (15 Prozent). Insgesamt sind sie damit häufiger im Einsatz als Schlagstöcke. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist durchweg positiv.



» **Abbildung 10: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Reizstoffsprüheräten aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

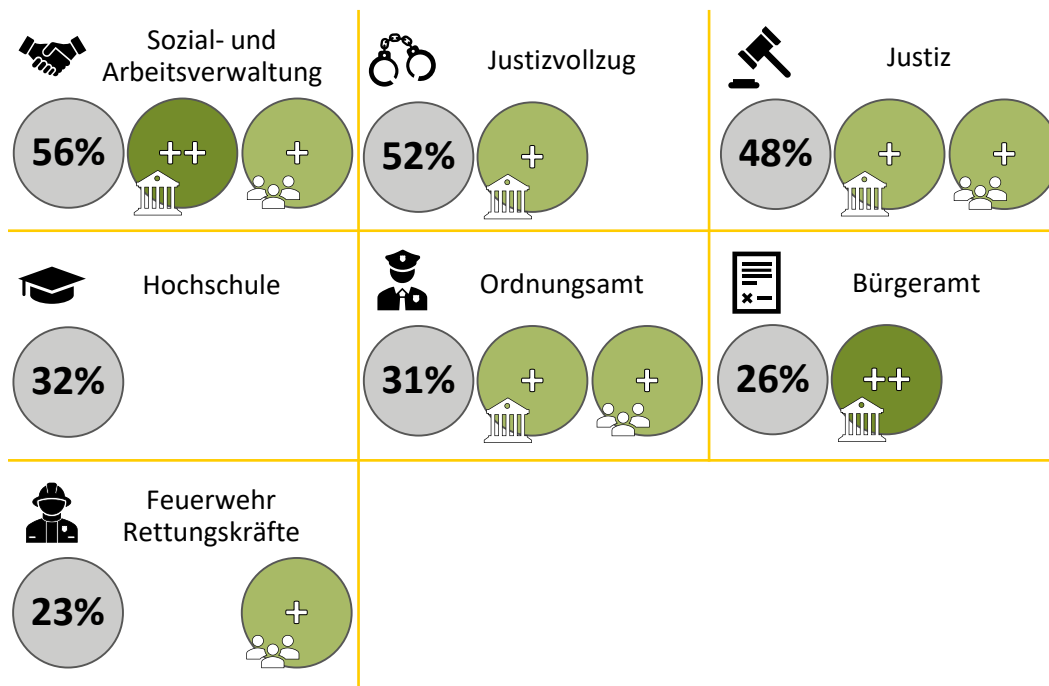
## 3.2. Organisatorische Maßnahmen

Organisatorische Maßnahmen bilden häufig den Rahmen für die konkreten baulichen, technischen und personenbezogenen Maßnahmen und zielen auf viele verschiedene Aspekte ab. Es kann dabei um die Festschreibung von Abläufen, Meldewegen, Verhaltensweisen und Verantwortlichkeiten, externe Unterstützung und Kooperationen, Gefährdungsbeurteilungen und daraus abgeleitete Maßnahmen oder auch die institutionelle Verankerung durch Organisationsleitlinien und Rahmenkonzepte gehen. Organisatorische Präventionsmaßnahmen zielen auf eine bessere Vorbereitung auf bzw. eine Verbesserung der Handlungssicherheit während und nach Gefahrensituationen sowie eine Minimierung der Risikofaktoren ab. Auch eine Grundsatzklärung gegen Gewalt, in der eine Null-Toleranz gegenüber Aggressionen und Gewalt, der Schutz der Beschäftigten, die Betreuung Betroffener, die Verfolgung von Straftaten sowie die Dokumentation von Vorfällen festgelegt ist, zählt dazu. Sie hebt die Notwendigkeit und Dringlichkeit der entsprechenden Maßnahmen hervor und macht die Einstellung der Leitung für alle Beschäftigten sichtbar und nachvollziehbar.

### 3.2.1. Gefährdungsbeurteilung

Gemäß § 5 des Arbeitsschutzgesetzes ist jeder Arbeitgeber unabhängig von der Beschäftigtenzahl verpflichtet, Gefährdungsbeurteilungen für die Arbeitsplätze oder Tätigkeiten seiner Beschäftigten durchzuführen. Die für Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung benötigten Daten werden im Rahmen einer Betriebs-/Arbeitsplatzbegehung erhoben. Der Aufwand für eine solche Begehung ist abhängig von der Größe und Gefährdung einer Behörde und deren Beschäftigten. Im Bedarfsfall können außerbetriebliche Experten hinzugezogen werden. Der Nutzen von Gefährdungsbeurteilungen ist vielschichtig. So werden zum einen die gesetzlichen Verpflichtungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz erfüllt und zum anderen können Experten vor Ort direkt auf mögliche Gefährdungen hinweisen und die Beschäftigten für mögliche gesundheitliche Folgen sensibilisieren. Des Weiteren lassen sich dadurch mögliche Unfallgefahren, potenzielle Gefährdungen im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern, Belastungsfaktoren bei der Ausführung der Tätigkeiten und daraus resultierende mögliche gesundheitliche Gefährdungen identifizieren. Ebenso kann im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung geprüft werden, ob die Rettungswege des behördlichen Brandschutzes den Erfordernissen verschiedener Bedrohungsszenarien genügen. Die Ergebnisse sollen in einem Begehungsprotokoll dokumentiert und im Sinne einer Gesamtbeurteilung diskutiert werden. Auf dieser Grundlage können Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Die Gefährdungsbeurteilung wird in rund der Hälfte der Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung (56 Prozent), des Justizvollzugs (52 Prozent) und der Justiz (48 Prozent) genutzt. Etwa ein Drittel der befragten Hochschulverwaltungen und Ordnungsamtsbehörden gibt an, diese einzusetzen. Beim Bürgeramt und bei der Feuerwehr bzw. den Rettungskräften führen rund ein Viertel der befragten Behörden eine Gefährdungsbeurteilung durch. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist mehrheitlich leicht positiv. Bei den Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie beim Bürgeramt fällt die Bilanz insgesamt positiv aus.



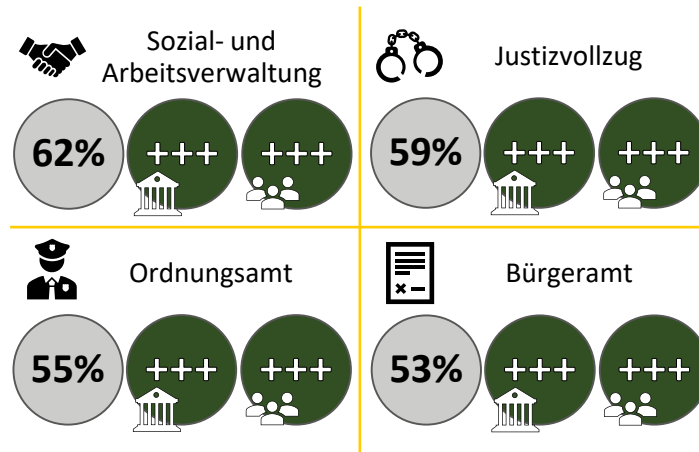
» **Abbildung 11: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz der systematischen Ermittlung und Bewertung der für die Beschäftigten mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.2.2. Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen

Sofern im Vorfeld eines Termins mit Bürgerinnen oder Bürgern absehbar ist, dass dieser Konfliktpotenzial bergen könnte, sollten besondere Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden. Schwierige Gespräche sollten nach Möglichkeit nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten geführt werden. Daher kann es sinnvoll sein, solche Gespräche nicht im eigenen Büro zu führen, sondern einen neutralen Besprechungsraum zu nutzen und diese gegebenenfalls zu zweit, mit Unterstützung einer Kollegin oder eines Kollegen, zu führen. Zudem sollte deutlich werden, dass die/der Beschäftigte nicht allein ist (z. B. durch eine offene Tür zum Nachbarbüro). Ebenso können besondere Absprachen (Codewörter) mit Kolleginnen und Kollegen vereinbart werden, um schnelle Hilfe zu erhalten.

Eine Vorgabe zum Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Personen existiert bereits bei einem Teil der Behörden. Vor allem von der Sozial- und Arbeitsverwaltung (62 Prozent), aber auch vom Justizvollzug (59 Prozent), den Ordnungsämtern (55 Prozent) und dem Bürgeramt (53 Prozent) wird dies praktiziert. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt in den genannten Beschäftigungsbereichen deutlich positiv aus. Betrachtet man die Nutzenbewertungen einzeln, sind diese auf Behördenseite durchgängig sehr hoch; auch die Beschäftigten, insbesondere im Justizvollzug, schätzen den Nutzen der Maßnahme hoch oder sehr hoch ein. Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen

wird also insgesamt als sehr effektiv betrachtet und auch im Verhältnis zum Aufwand deutlich positiv gesehen.



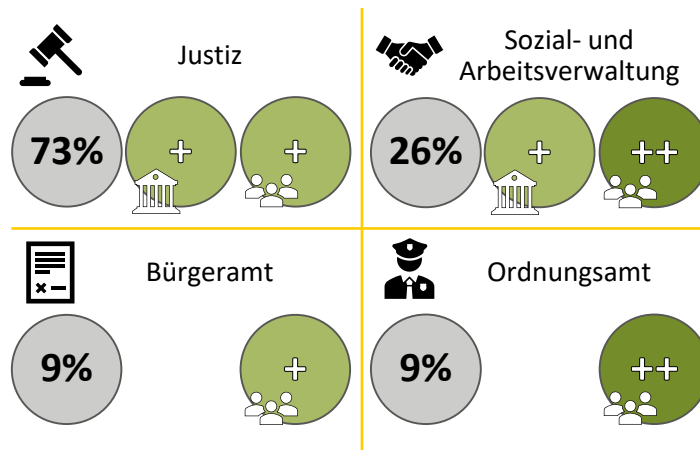
» **Abbildung 12: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz der Hinzuziehung von Kolleginnen und Kollegen bei bereits auffällig gewordenen Bürgerinnen und Bürgern aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.2.3. Einlasskontrolle und Sicherheitsdienst

In einigen Bereichen der öffentlichen Verwaltung stellt unkontrollierter Personenverkehr innerhalb der Dienstgebäude eine ernstzunehmende Gefahrenquelle dar. Durch eine effektive Zugangssteuerung kann sichergestellt werden, dass Fremde zu Stellen außerhalb des Kundenbereiches keinen Zutritt erhalten. Eine Art der Zugangsteuerung sind Einlasskontrollen. Hierbei können beispielsweise Waffen, Pfefferspray oder gefährliche Werkzeuge bei Besucherinnen und Besuchern sichergestellt werden.

Einlasskontrollen weisen in den betrachteten Beschäftigungsbereichen einen unterschiedlichen Verbreitungsgrad auf. Während etwa 73 Prozent der Justizbehörden diese Maßnahme nutzen, sind es in den restlichen Bereichen auf Behördenseite 26 Prozent (Sozial- und Arbeitsverwaltung) und jeweils 9 Prozent (Ordnungs- und Bürgerämter). Mit Ausnahme der Beschäftigten der Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie der Ordnungsämter (positive Bilanz) ist die mehrheitliche Aufwand-Nutzen-Bilanz aus Sicht der Behörden und Beschäftigten nur leicht positiv. Die Maßnahme erhält in allen Beschäftigungsbereichen allerdings hohe Nutzenbewertungen. Die nur leicht positiven Bilanzen ergeben sich daraus, dass der Aufwand für Einlasskontrollen ebenfalls als hoch eingeschätzt wird.

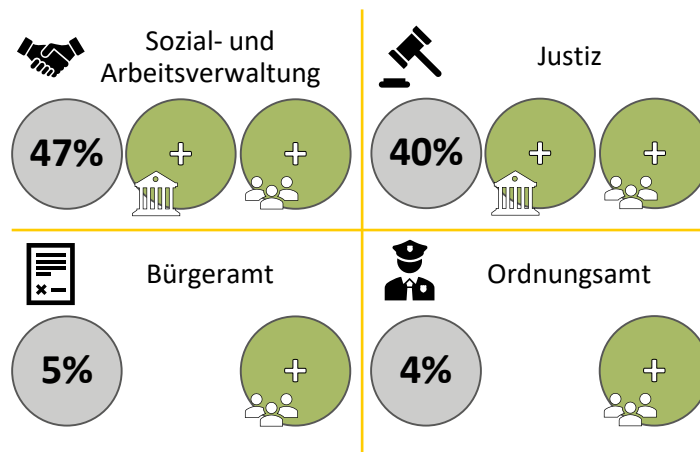




» **Abbildung 13: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Einlasskontrollen aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

Eine Möglichkeit, in Behörden mit Publikumsverkehr Gewaltsituationen zu begegnen, ist der Einsatz eines Sicherheitsdienstes. Bei Gesprächen, die sich als schwierig abzeichnen und vor allem an Einzelarbeitsplätzen stattfinden (z. B. in der Sozialverwaltung), kann der Sicherheitsdienst zusätzlich über solche Gespräche vorab informiert werden, damit er sich in der Nähe aufhalten kann. Ebenso kann der Sicherheitsdienst beim Aussprechen und Durchsetzen eines Hausverbotes hinzugezogen werden, da in diesen Fällen fast immer mit Gegenwehr der Betroffenen zu rechnen ist.

Sicherheitsdienste kommen in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (47 Prozent) und der Justiz (40 Prozent) häufiger zum Einsatz als im Bürgeramt (5 Prozent) und im Ordnungsamt (4 Prozent). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz ist durchweg leicht positiv. Aus Sicht der Behörden sind Sicherheitsdienste allerdings sehr effektiv (hohe Nutzenbewertungen), allerdings auch aufwendig, weshalb die Bilanzen nur leicht positiv ausfallen.

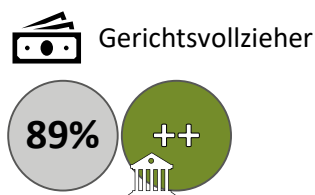


» **Abbildung 14: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Sicherheitsdiensten aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.2.4. Austausch und Kooperation mit der Polizei

In verschiedenen Situationen ist es notwendig und sinnvoll, im Bereich der Prävention auf externe Unterstützung zurückzugreifen. Vor allem die Kooperation mit der Polizei ist hierbei von besonderer Bedeutung. Die Polizei kann nicht nur bei oder nach einem konkreten Übergriff (Absetzung eines Notrufs, Stellung einer Strafanzeige) hinzugezogen werden, sondern auch bereits präventiv eingebunden werden. So kann die örtliche Polizei bei der Erarbeitung der behördlichen Notfallpläne mit einbezogen werden. Für Beschäftigte, die im Außendienst tätig sind, besteht die Möglichkeit, die Polizei im Rahmen von Amtshilfe einzubeziehen, wenn die Person gewalttätig ist und Konflikte absehbar sind. Dadurch soll eine mögliche Gefährdung im Außendienst vermieden werden, z. B. kann die Polizei auf dem Wege der Amtshilfe beim Vollzug richterlicher Durchsuchungsbeschlüsse unterstützen.

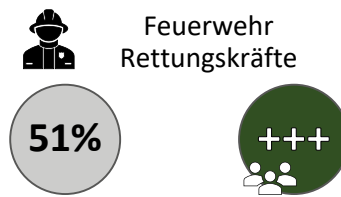
Das Hinzuziehen der Polizei bei potenziell gefährlichen Einsätzen ist mit 89 Prozent bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern weit verbreitet, was sich auch in der positiven Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden widerspiegelt. Dabei fällt die Nutzbewertung der Gerichtsvollzieherinnen und -vollzieher im Vergleich zu allen betrachteten Maßnahmen am höchsten aus.



» **Abbildung 15: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz der Hinzuziehung der Polizei bei potenziell gefährlichen Einsätzen aus Behördenperspektive**

Eine Möglichkeit in Konfliktsituationen ist es, dass sich Einsatzkräfte wie z. B. Polizei und Rettungsdienst untereinander austauschen. In unübersichtlichen Lagen sollen Rettungskräfte den Rückzug antreten und den Einsatzort von der Polizei sichern lassen. Dies ist jedoch bei Großschadenslagen durch Terror oder Amok nicht immer möglich. Für solche Situationen müssen geeignete Einsatztechniken entwickelt werden. Auch fühlen sich Rettungskräfte häufig nicht gut über die Einsatztaktik und das Vorgehen der Polizei informiert, wenn man am gleichen Einsatzort agiert. Daher empfehlen verschiedene Studien und Leitfäden, auch in Bezug auf Routineeinsätze, mehr Austausch und ein gemeinsames Training, um das Zusammenspiel von Polizei und Rettungskräften bei gemeinsamen Einsätzen zu verbessern.

Der Informationsaustausch zwischen ausrückenden Einsatzkräften von Polizei und Rettungsdienst wird von 51 Prozent der Feuerwehren und Rettungskräfte genutzt. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz aus Sicht der Beschäftigten war dabei deutlich positiv.

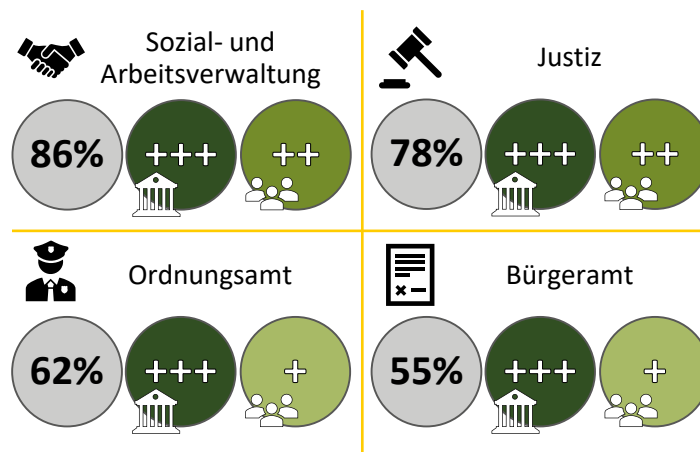


» **Abbildung 16: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz des Informationsaustausches zwischen ausrückenden Einsatzkräften von Polizei und Rettungsdienst aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.2.5. Nutzung von Hausverboten

Je nach Schwere eines Vorfalls ist unter Umständen der Verweis aus dem Büro der Beschäftigten bzw. des Beschäftigten notwendig. Darüber hinaus kann gegebenenfalls ein Hausverbot gerechtfertigt sein, um eine Eskalation/erneute Eskalation zu vermeiden. Dabei können Hausverbote zum Schutz sowohl vor physischer als auch verbaler Gewalt beitragen, da potenzielle Täterinnen und Täter keinen Zutritt mehr zum Verwaltungsgebäude erhalten. Bei der zwangsweisen Durchsetzung ist fast immer mit Gegenwehr der Betroffenen zu rechnen, sodass die Beschäftigten nicht selbst tätig werden, sondern den Sicherheitsdienst oder die Polizei hinzuziehen sollten.

Die Möglichkeit zur Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern kommt am häufigsten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (86 Prozent) und in der Justiz (78 Prozent) zur Anwendung. Doch auch bei den Ordnungsämtern (62 Prozent) und den Bürgerämtern (55 Prozent) ist diese Maßnahme verbreitet. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz schwankt im Vergleich zu anderen Maßnahmen stärker. So fällt sie in allen Beschäftigungsbereichen aus Sicht der Behörden deutlich positiv aus. Bei den Beschäftigten in der Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie der Justiz hingegen ist die Bilanz positiv und bei den Beschäftigten in den Ordnungs- und Bürgerämtern nur leicht positiv.

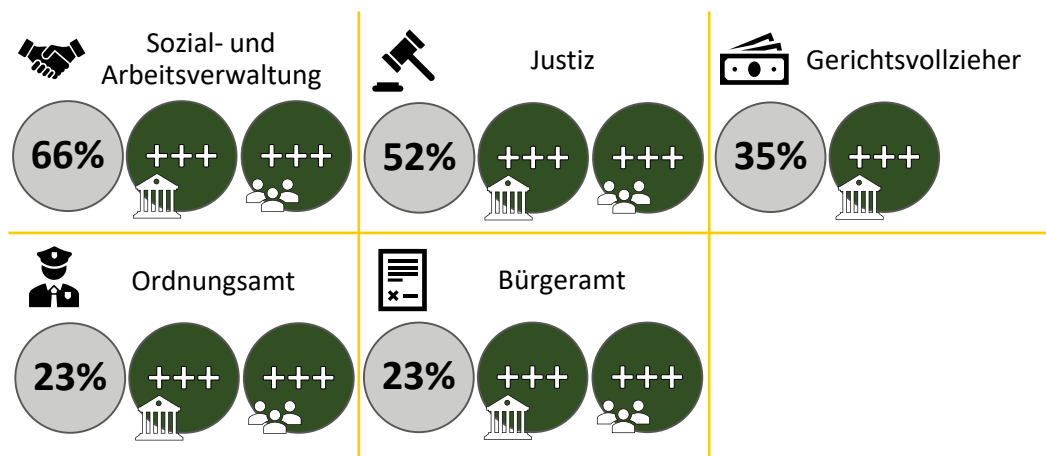


» **Abbildung 17: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz der Erteilung eines Hausverbots bei unangemessenem Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.2.6. Gefahrenbewusste Büroeinrichtung

Beschäftigte sollten regelmäßig für das Problem, dass auch Arbeitsmittel als Waffen gegen sie eingesetzt werden können, sensibilisiert und im Sinne der Eigensicherung in ihrem direkten Arbeitsumfeld motiviert werden. Durch eine sichere und gefahrenbewusste Büroeinrichtung können die Beschäftigten selbst einen Beitrag zum Arbeits- und Gesundheitsschutz für die Sicherheit in der Behörde leisten. Eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung kann vor physischer Gewalt/Gewaltausbrüchen und auch verbaler Gewalt in Form von Drohungen schützen. BüROUTENSILIEN (z. B. Locher, Schere, Tacker, Blumenvase, Bilder) sollten außer Griffweite der Bürgerinnen und Bürgern und in Schubladen der Bürocontainer aufbewahrt werden, damit diese nicht als Wurfgeschosse genutzt werden können. Um mögliche Drohungen gegen das private Umfeld zu vermeiden, sollten keine Fotos von Familienangehörigen und Freunden auf dem Schreibtisch der Beschäftigten stehen. Außerdem sollten Bürgerinnen und Bürger im direkten Blickfeld der Beschäftigten platziert werden, damit abrupte und schnelle Bewegungen besser wahrgenommen werden können und darauf reagiert werden kann. Ebenso sollten für Beratungsgespräche mit schwierigem Publikum eckige Tische genutzt werden, die das „Herumrücken“ der Bürgerinnen und Bürger verhindern. Als Voraussetzung für eine professionelle Beratung ist auf die räumliche Distanz zu den Bürgerinnen und Bürgern zu achten, die z. B. durch die Nutzung schwenkbarer Bildschirme erreicht werden kann. Ebenso ist sicherzustellen, dass Fluchtwege nicht zugestellt sind und schnell erreicht werden können.

Die gefahrenbewusste Büroeinrichtung ist in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (66 Prozent) sowie der Justiz (52 Prozent) relativ weit verbreitet. Eine geringere Rolle spielt sie bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (35 Prozent) sowie den Ordnungs- und Bürgerämtern (je 23 Prozent). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt in allen betrachteten Bereichen deutlich positiv aus.



» Abbildung 18: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz einer gefahrenbewussten Büroeinrichtung (z. B. keine als Waffen einsetzbaren Gegenstände in Griffweite) aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive

### 3.3. Personenbezogene Maßnahmen

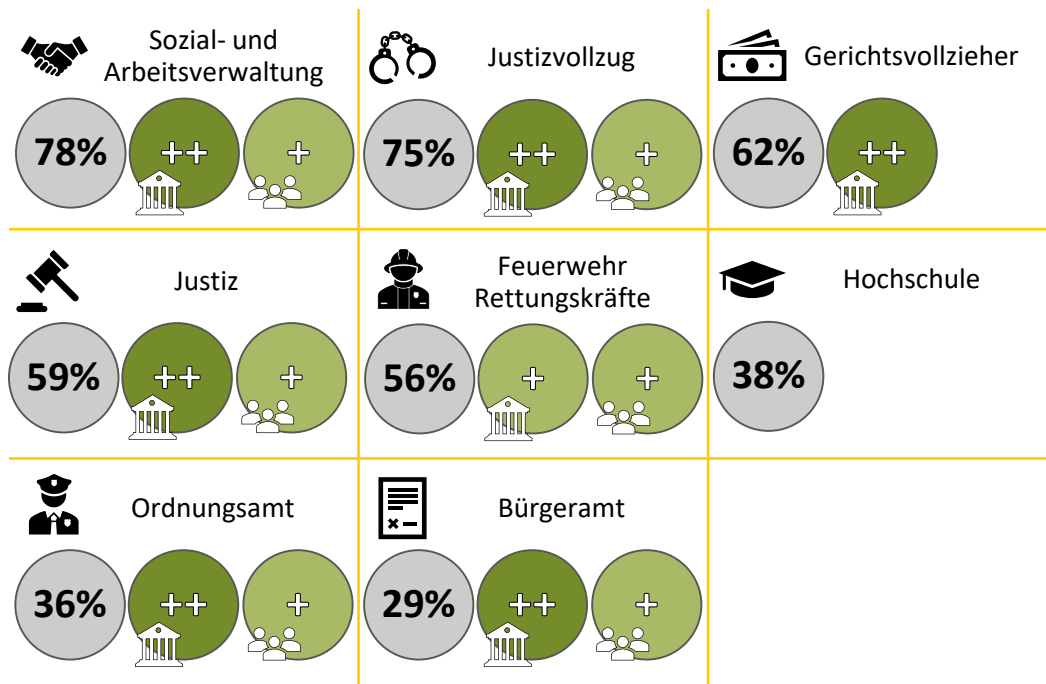
Personenbezogene Präventionsmaßnahmen zielen auf das Verhalten der einzelnen Beschäftigten ab (Verhaltensprävention). Der Arbeitgeber ist gesetzlich verpflichtet, die Beschäftigten regelmäßig zu Themen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zu unterweisen. Durch regelmäßige Unterweisungen, Trainings und Fortbildungen soll den Betroffenen ermöglicht werden, in brenzligen Situationen Verhaltensmuster abzurufen und somit angemessen zu reagieren. Unterweisungen können Beschäftigte z. B. zum Umgang mit schwierigen Klienten oder zum Verhalten während und nach einem Übergriff schulen, aber auch ganz praktische Dinge wie betriebliche Flucht- und Rettungswege vermitteln. Die Beschäftigten selbst sind jedoch auch verpflichtet, für eine sichere Arbeitsumgebung zu sorgen und deshalb sollten sie für mögliche Gefährdungen sensibilisiert und zur Schaffung sicherer Arbeitsbedingungen motiviert werden. In einigen Bereichen kann es personenbezogene Maßnahmen auch für andere Zielgruppen (z. B. für potenzielle Täterinnen und Täter) geben. Hierzu zählen u. a. schülerbezogene Präventionsprogramme zur Stärkung der Sozialkompetenz (z. B. durch Verhaltenstraining, Umgang mit Gewalt und soziales Lernen) und Anti-Aggressionstrainings für Häftlinge in Justizvollzugsanstalten.

#### 3.3.1. Deeskalations-/Kommunikationstraining

Deeskalations- und Kommunikationstrainings sollen vor allem die Entstehung verbaler, aber auch physischer Gewalt verhindern, indem eine konfliktfreie bzw. deeskalierende Kommunikation und das Anwenden gesprächsfördernder Aspekte (z. B. Blickkontakt beim Ansprechen und Zuhören, eine offene zugewandte Körperhaltung, eine selbstbewusste Ausstrahlung) vermittelt werden. Sie richten sich vor allem an Beschäftigte mit Publikumsverkehr sowohl im Innen- als auch im Außendienst. Die Trainingsinhalte umfassen u. a. das Erkennen des eigenen Verhaltens in Konfliktsituationen, die Reflexion der eigenen Einstellungen und Werte, das Erkennen der Bedeutung im Umgang mit Konflikten, Bedrohungen und Gewalt, Deeskalationsstrategien und Handlungsempfehlungen für ein gewaltfreies Verhalten in Konflikt- und Bedrohungssituationen sowie die Stärkung der Sozialkompetenz und des Selbstbewusstseins. Deeskalationsstrategien wirken vor allem dann, wenn eine Gefahr besteht, dass aus „heißer Wut“ heraus eine situative Eskalationsspirale in Gang gesetzt wird, während sie bei geplanten oder völlig überraschenden gewalttätigen Übergriffen weniger wirksam sind. Gleiches gilt für aggressive Personen, die alkoholisiert sind oder sich in einer akuten psychischen Notlage befinden. Zudem erschweren Sprachbarrieren die kommunikative Deeskalation. Eine Deeskalation und ihre Wirkweise ist abhängig von verschiedenen Faktoren. Folglich kann es aufgrund der Vielzahl möglicher Handlungsalternativen keine allgemeinen Handlungsempfehlung für Deeskalationsstrategien geben.

Deeskalations- und Kommunikationstrainings erweisen sich als eine der am weitesten verbreiteten Maßnahmen. Am häufigsten finden sie Anwendung in Sozial- und Arbeitsverwaltungen (78 Prozent) und im Justizvollzug (75 Prozent). Auch bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (62 Prozent), in der Justiz (59 Prozent) und bei der Feuerwehr bzw. bei Rettungskräften (56 Prozent) findet die Maßnahme noch relativ häufig Anwendung.

Weniger stark verbreitet ist die Maßnahme bei Hochschulen (38 Prozent), den Ordnungsämtern (36 Prozent) sowie den Bürgerämtern (29 Prozent). Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt über die Beschäftigungsbereiche hinweg bei den Behörden mehrheitlich positiv und bei den Beschäftigten leicht positiv aus. Eine Ausnahme stellt der Bereich Feuerwehr und Rettungskräfte dar, in dem sowohl die Behörden als auch die Beschäftigten nur zu einer leicht positiven Einschätzung kommen.



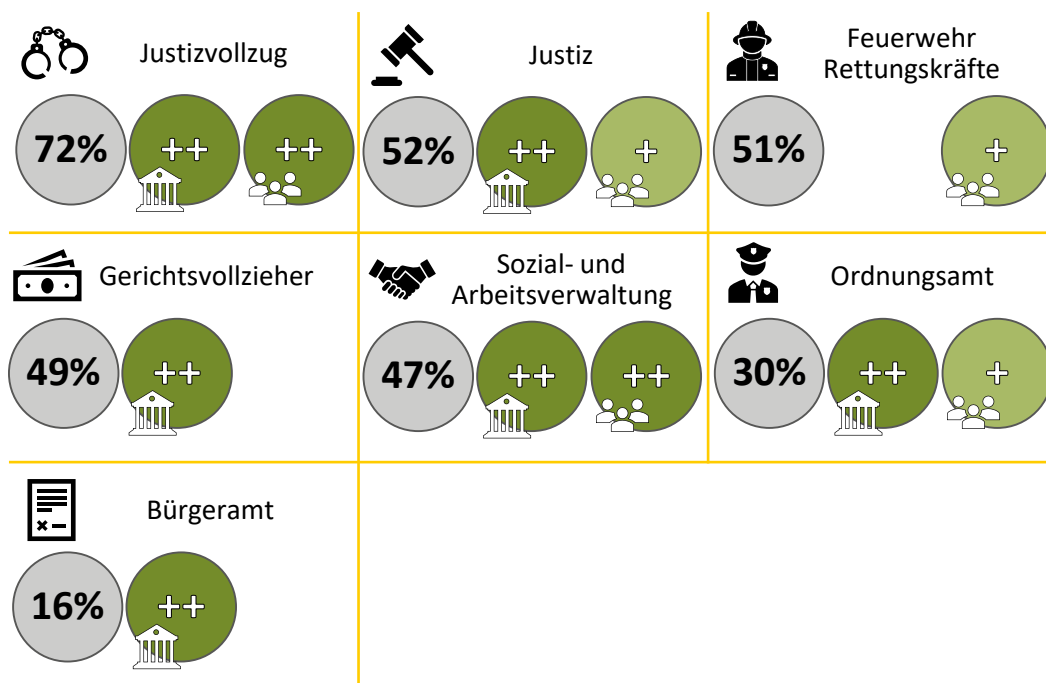
» Abbildung 19: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Deeskalations-/Kommunikationstrainings aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive

### 3.3.2. Schulung zur Eigensicherung

Bei Schulungen zur Eigensicherung wird den Beschäftigten praxisnah vermittelt, wie sie sich in einer Konfliktsituation selbst schützen können. Durch das Trainieren von Handlungsabläufen sollen diese verinnerlicht werden. In Gefahrensituationen bzw. bei drohendem Angriff wird grundsätzlich empfohlen, zuerst sich selbst zu schützen (Eigensicherung). Durch Schulungen zur Eigensicherung sollen die Beschäftigten ein aktives schützendes Verhalten erlernen, das sie vor allem vor physischer Gewalt (z. B. Körperverletzungen) oder anderen Gesundheitsschädigungen schützt. Besonders für Einsatzkräfte im Außendienst sind Schulungen zur Eigensicherung relevant, da diese mit unvorhergesehenen Situationen konfrontiert werden. Die Beschäftigten sollen in solchen Situationen Ruhe bewahren, sachlich bleiben, die bedrohende Person nicht berühren, ihr nicht den Rücken zukehren oder versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen, wenn dadurch die Situation nicht noch gefährlicher wird. Falls dies nicht möglich ist, sollen sie Alarm auslösen. Mit der Tataufklärung oder Tätersicherung soll erst begonnen werden, sobald die Selbstgefährdung ausgeschlossen ist. Durch Schulungen zur Eigensicherung soll erlernt

werden, Gefahren sowie eigene Stärken und Schwächen zu erkennen und eine Strategie für die Eigensicherung zu entwickeln, d. h. ein Handlungsschema, das in Krisensituationen abgerufen werden kann.

Schulungen zur Eigensicherung kommen in vielen verschiedenen Bereichen zum Einsatz. Am weitesten verbreitet ist diese Maßnahme im Justizvollzug (72 Prozent). Auch in der Justiz (52 Prozent), bei der Feuerwehr und Rettungskräften (51 Prozent), Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (49 Prozent) und in der Sozial- und Arbeitsverwaltung (47 Prozent) ist die Maßnahme relativ weit verbreitet. Etwa ein Drittel der Ordnungsämter (30 Prozent) und 16 Prozent der Bürgerämter geben an, Schulungen zur Eigensicherung zu nutzen. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mehrheitlich positiv aus. Ausnahme bilden jeweils die Beschäftigten im Bereich der Justiz, bei Feuerwehr und Rettungskräften sowie der Ordnungsämter, deren Bilanz nur leicht positiv ist.



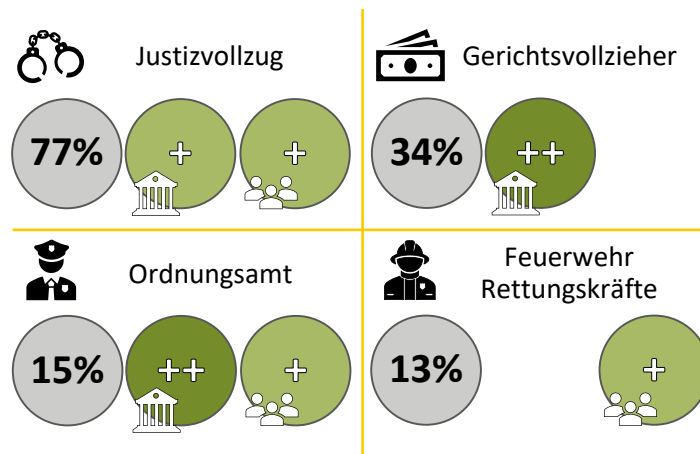
» **Abbildung 20: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Schulungen zur Eigensicherung aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

### 3.3.3. Schulung zur Selbstverteidigung

Selbstverteidigungskurse sollen den Beschäftigten bei tätlichen Angriffen, also bei physischer Gewalt, und in „Kampfsituationen“ helfen. Bei Selbstverteidigungstechniken handelt es sich um eine körperliche Trainingsmaßnahme. Dabei ist zu beachten, dass nach einem einmaligen Training nicht davon ausgegangen werden kann, dass die Beschäftigten die Selbstverteidigungstechniken dauerhaft beherrschen. Bei Rettungskräften sind Selbstverteidigungskurse eher umstritten, da von ihnen nicht verlangt werden kann, sich aktiv

am Kampfgeschehen zu beteiligen. Während die DGUV davon abrät, wird teilweise von Ratgebern im Rahmen der Eigensicherung eine „patientenschonende Selbstverteidigung“ empfohlen.

Schulungen zur Selbstverteidigung sind unterschiedlich weit verbreitet. Häufig genutzt werden sie im Justizvollzug (77 Prozent), während sie bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern (34 Prozent), den Ordnungsämtern (15 Prozent) sowie bei Feuerwehr und Rettungskräften (13 Prozent) weniger verbreitet sind. Die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt mehrheitlich nur leicht positiv aus. Lediglich bei Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern und Ordnungsämtern ist die Bilanz positiv.



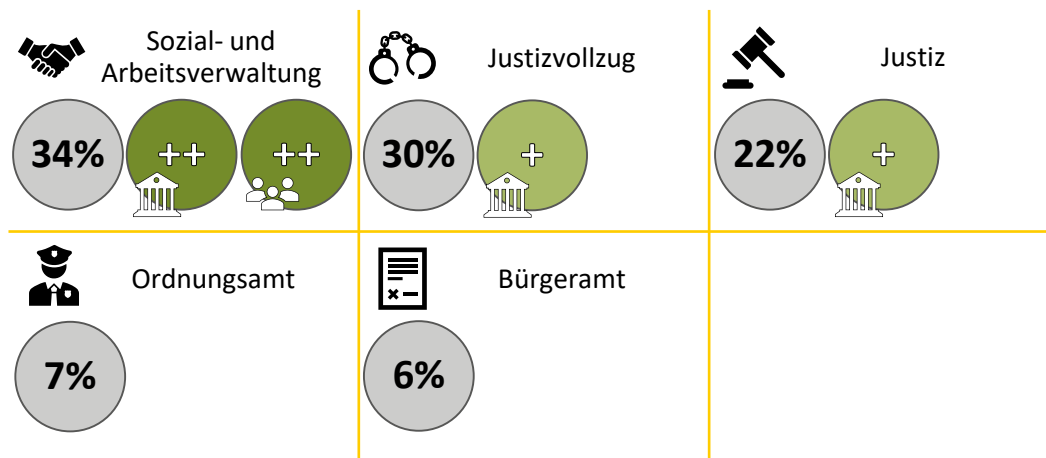
» Abbildung 21: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von Schulungen zur Selbstverteidigung aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive

### 3.3.4. Regelmäßig stattfindende Notfallübungen

Regelmäßig stattfindende Notfallübungen sind z. B. Evakuierungsübungen, die in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden, um die Handlungssicherheit der Beschäftigten in einer Notsituation zu erhöhen und gegebenenfalls Mängel in der Sicherheitsorganisation aufzudecken. Dabei werden die in den Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufe in regelmäßigen Abständen trainiert, gegebenenfalls unter der Einbeziehung von Polizei und Feuerwehr. Die jeweiligen Akteure müssen besonders auf ihre Aufgaben in Notfallsituationen vorbereitet werden. Dabei sind Kenntnisse über die Einsatzstrategien von Rettungskräften, Kenntnisse über Fluchtwege, Einrichtungen der Ersten Hilfe, die Lage der Sammelplätze und die Kontaktaufnahme sowie Informationswege zu Einsatzkräften wichtige Themen.

Regelmäßig stattfindende Notfallübungen sind insgesamt weniger stark verbreitet. An vorderer Stelle stehen mit 34 Prozent die Sozial- und Arbeitsverwaltung und mit 30 Prozent der Justizvollzug. Noch seltener setzen die Justiz (22 Prozent), die Ordnungsämter (7 Prozent) und das Bürgeramt (6 Prozent) auf diese Maßnahme. Im Falle der Sozial- und Arbeitsverwaltung ist die Aufwand-Nutzen-Bilanz jeweils positiv, während sie behördenseitig beim Justizvollzug und der Justiz nur leicht positiv ausfällt.





» **Abbildung 22: Nutzung und Aufwand-Nutzen-Bilanz von regelmäßig stattfindenden Notfallübungen aus Behörden- und Beschäftigtenperspektive**

#### 4. Fazit

Zusammenfassend lassen sich zwei übergreifende Punkte feststellen. Erstens variiert der Verbreitungsgrad der einzelnen Präventionsmaßnahmen stark. So unterschiedlich die Arbeitskontexte in verschiedenen Beschäftigungsbereichen des öffentlichen Dienstes sind, so unterschiedlich ist auch die Verbreitung verschiedener Präventionsmaßnahmen. Zweitens werden *alle* der hier dargestellten Präventionsmaßnahmen – es handelt sich dabei um Maßnahmen, die in verschiedenen Handreichungen empfohlen werden – positiv bewertet, sofern sie bereits im Einsatz sind. Sowohl Behördenleitungen als auch Beschäftigte schätzen also insgesamt den Nutzen der Maßnahmen höher ein als den Aufwand für ihre Umsetzung.

Innerhalb der *baulichen/technischen Präventionsmaßnahmen* zeigt sich, dass Alarmsysteme am weitesten verbreitet sind. Sie kommen in fünf der acht betrachteten Beschäftigungsbereiche zum Einsatz. Im Justizvollzug werden sie fast flächendeckend eingesetzt (93 Prozent der Anstalten), in der Justiz (83 Prozent) und Arbeits- und Sozialverwaltung (79 Prozent) ebenfalls sehr häufig. Diensthandys werden in sieben der acht betrachteten Beschäftigungsbereiche genutzt, haben aber insgesamt einen geringeren Verbreitungsgrad, der zwischen 49 Prozent (Feuerwehr und Rettungskräfte) und 6 Prozent (Bürgerämtern) liegt. Der Beschäftigungsbereich mit dem größten Verbreitungsgrad baulicher und technischer Präventionsmaßnahmen ist der Justizvollzug. Neben den erwähnten Alarmsystemen werden auch Reizstoffsprüngeräten (90 Prozent), Schlagstöcken (77 Prozent), Schutzwesten (72 Prozent) und Sicherheitsschleusen (57 Prozent) häufig genutzt. Dies trägt der spezifischen Situation im Justizvollzug Rechnung, wo grundsätzlich ein hohes Konfliktpotenzial erwartet werden kann. Jedoch können in der kontrollierten Umgebung einer Justizvollzugsanstalt anders als beispielsweise im Außendienst bauliche und technische Systeme installiert werden. Betrachtet man die Aufwand-Nutzen-Bewertungen der baulichen und technischen Präventionsmaßnahmen im Vergleich, so schneiden Alarmsysteme und die Schaffung von Fluchttüren bzw. offenen Türen und Fluchtwegen

über die Beschäftigungsbereiche hinweg am besten ab. Im Vergleich am schlechtesten, aber immer noch positiv, wird der Einsatz von Schlagstöcken bewertet, vermutlich da diese auch zur Eskalation beitragen können.

Bei den *organisatorischen Präventionsmaßnahmen* wird deutlich, dass die Kooperation mit der Polizei mit 89 Prozent die Präventionsmaßnahme mit dem höchsten Verbreitungsgrad in einem Beschäftigungsbereich ist – in diesem Fall bei den Gerichtsvollzieherinnen und -vollziehern. Die Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen erfolgt in sieben der acht betrachteten Beschäftigungsbereiche und weist einen Verbreitungsgrad von 56 Prozent in der Arbeits- und Sozialverwaltung und 23 Prozent bei Feuerwehr und Rettungskräften auf. Erstaunlich ist, dass Gefährdungsbeurteilungen einen vergleichsweise niedrigen Verbreitungsgrad besitzen, obwohl die Behörden zu ihrer Durchführung und zur Umsetzung ihrer Ergebnisse gesetzlich verpflichtet sind. Auch die Aufwand-Nutzen-Bilanz fällt aus Sicht der Behördenleitungen und Beschäftigten weniger positiv aus als bei anderen Maßnahmen. Weit verbreitet ist die Nutzung von Hausverboten (zwischen 86 Prozent in der Sozial- und Arbeitsverwaltung und 55 Prozent in Bürgerämtern) und das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen bei schwierigen Fällen (zwischen 53 und 62 Prozent in Sozial- und Arbeitsverwaltung, Justizvollzug, Ordnungs- und Bürgerämtern). Bei den Hausverboten zeigt sich aber auch die größte Diskrepanz zwischen der Aufwand-Nutzen-Bilanz der Behörden und der Beschäftigten. Während die Bilanz behördenseitig deutlich positiv ausfällt, ist diese aus Sicht der Beschäftigten positiv (Sozial- und Arbeitsverwaltung sowie Justiz) bzw. leicht positiv (Ordnungs- und Bürgerämter). Das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen sowie eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung haben über alle Maßnahmen hinweg die besten Bewertungen erhalten: sowohl bei Behördenleitungen als auch Beschäftigten ist die Aufwand-Nutzen-Bilanz in allen abgefragten Beschäftigungsbereichen deutlich positiv.

Innerhalb der *personenbezogenen Maßnahmen* weisen die Deeskalations- und Kommunikationstrainings den höchsten Verbreitungsgrad auf. Sie werden in allen betrachteten Beschäftigungsbereichen genutzt, von 29 Prozent der Bürgerämter bis 78 Prozent der Behörden der Sozial- und Arbeitsverwaltung. Für den hohen Verbreitungsgrad dieser Maßnahme und die häufige Empfehlung in verschiedenen Handreichungen werden Deeskalations- und Kommunikationstrainings aber vergleichsweise schlecht bewertet (wenn auch immer noch positiv). Bemerkenswert ist, dass die Behörden in fast allen Bereichen das Aufwand-Nutzen-Verhältnis besser als die Beschäftigten bewerten. Die Bewertung der Trainings hängt aber sicherlich mit ihrer konkreten Ausgestaltung zusammen, wozu im Rahmen dieser vergleichenden Überblicksstudie keine genaueren Aussagen möglich sind. Recht weit verbreitet sind auch Schulungen zur Eigensicherung (zwischen 72 und 16 Prozent in sieben verschiedenen Beschäftigungsbereichen). Hier wird das Aufwand-Nutzen-Verhältnis insgesamt positiver als bei Deeskalations-/Kommunikationstrainings bewertet.