

Verhalten nach einem gewalttätigen Übergriff

Was können Sie tun, nachdem eine Gewalttat geschehen ist?

Eine Gewalttat ist kein häufig auftretendes Ereignis, sondern eine **unnormale** Situation. Es ist **normal**, wenn Menschen darauf mit körperlichen Schocksymptomen und auch psychischen Krankheitszeichen reagieren. Diese Reaktion stellt sich manchmal, aber nicht immer, sofort nach dem Ereignis ein und dauert oft mehrere Tage. Es ist wichtig, Betroffenen zu helfen das Erlebte zu verarbeiten, damit der erlittene Schaden begrenzt bleibt:

- wenn nötig, Rettungsdienst informieren und selbst erste Hilfe leisten
- Polizei benachrichtigen
- jeden Überfall auch immer der Berufsgenossenschaft melden
- Tatort vor Veränderungen schützen
- Adressen und telefonische Erreichbarkeit der Ansprechpartnerinnen und -partner leicht zugänglich deponieren.

Die ersten Stunden nach dem Ereignis sind entscheidend! Jetzt geht es um psychische Stabilisierung:

- Betroffene dürfen nach dem Ereignis nicht allein bleiben und brauchen sofort Beistand eines verständnisvollen Menschen, um Erlebtes nicht falsch zu verarbeiten
- akut auftretende, stressbedingte Verhaltensweisen sind berechtigt und sollten nicht unterdrückt, sondern zugelassen werden
- nur eine vertrauensvolle Atmosphäre im Team sorgt dafür, dass sofort nach dem Ereignis die soziale Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen angenommen wird

- Schuldzuweisungen müssen unterbleiben
- hilfreich ist der Hinweis, dass Betroffene nicht persönlich gemeint waren, sondern das Geld/die Ware
- bei der Erledigung von Formalitäten Unterstützung anbieten / Informationsaufgaben übernehmen
- Betroffene vor Neugierigen abschirmen
- zeitnah psychologische Hilfe anbieten, die über Notfallpsychotherapie oder auch Notfallseelsorge (über Tel.-Nr. 112 organisiert) gewährleistet werden kann

Minderung von Folgeproblemen

Aus der akuten Belastung können sich bei Nichtbewältigung, manchmal erst Wochen und Monate später, langwierige posttraumatische Belastungsstörungen entwickeln:

- Den Betroffenen gegenüber aufmerksam sein und auf Stresssymptome achten, die länger als einen Monat anhalten (Warnzeichen sind vor allem Schlafstörungen und ungewolltes Wiedererleben des Ereignisses, Angstzustände, Konzentrationsstörungen, Gefühlsabstumpfung)
- Die zuständige Berufsgenossenschaft vermittelt geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die praktische Hilfe geben, und übernimmt die Kosten für therapeutische Hilfe.
- Weitere Hilfe und Beratung bieten die kriminalpolizeilichen Präventionsabteilungen.

Herausgeber:

Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit (LAVG)
Dezernat Z2: Arbeitsmedizin und -psychologie
Horstweg 57, 14478 Potsdam
Tel.: 0331 8683-167; -168; Fax: 0331 864335
E-Mail: lavg.arbeitsmedizin@lavg.brandenburg.de
Juli 2016



Schwere Gewalt- ereignisse bei der Arbeit - was tun?

**Empfehlungen des
Landesamtes für Arbeitsschutz,
Verbraucherschutz und Gesundheit
für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber**

Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit

*(Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland,
Artikel 2 Abs. 2)*



Vermeidung von Gewalttaten bei der Arbeit

Die Wahrscheinlichkeit, Opfer eines extremen mit Gewalt einhergehenden Ereignisses zu werden, ist gering. Trotzdem sollte man sich in gefährdeten Arbeitsbereichen damit rechtzeitig beschäftigen, um im Ernstfall gewappnet bzw. im Wiederholungsfall besser geschützt zu sein.

Der Dienstleistungssektor und hier insbesondere der Einzelhandel ist einer der gefährdeten Bereiche. So ereignen sich wöchentlich deutschlandweit etwa 50 Raubüberfälle in Einzelhandelsgeschäften. Allein durch den Umgang mit Bargeld und Wertsachen oder durch die persönliche Betroffenheit von Kundinnen und Kunden unterliegen die Beschäftigten einem höheren berufsspezifischen Risiko, Überfälle oder Gewalt im Zusammenhang mit ihrer Arbeit zu erleben. Oft handelt es sich auch um öffentlich zugängliche Einzelarbeitsplätze. Körperliche Gewalt und verbale Bedrohungen von Außenstehenden bewirken starke psychische Belastungen und gefährden Gesundheit, Sicherheit und Wohlbefinden der Beschäftigten und damit auch ihre **Arbeitsfähigkeit**.

Der Schutz der Gefährdeten vor Gewalt am Arbeitsplatz ist eine ernstzunehmende Aufgabe für den Arbeitsschutz. Diese Informationen sollen Ihnen helfen, es gar nicht erst zum Ernstfall kommen zu lassen bzw. im Ernstfall die Situation besser zu bewältigen.

Was können Sie zur Vermeidung solcher Ereignisse tun?

Primärprävention ist das Optimale!

Am Anfang steht die Gefährdungsbeurteilung. Gefährdungen müssen ermittelt, Arbeitsbedingungen auf ihre Angemessenheit überprüft

und geeignete Maßnahmen ergriffen werden. Damit sind Sicherheitsmängel vermeidbar.

Von möglichen Täterinnen und Tätern werden die vorhandenen Werte in kleineren Geschäften oft als leicht erreichbar wahrgenommen.

Deshalb - Anreize für einen Überfall senken und das Risiko für die potentiellen Täterinnen und Täter erhöhen:

- Videoüberwachungssysteme sichtbar und unsichtbar installieren
- Bargeldbestände begrenzen und zugriffssicher aufbewahren
- Einblick in Kassen behindern/Geldbestände nicht in Anwesenheit von Kundinnen und Kunden zählen und deponieren
- regelmäßiges Abschöpfen von Wechselgeld
- Wegbringen des Bargeldes zu unregelmäßigen Zeiten
- Hilferuf auf technisch unterschiedliche, auch unbemerkbare Art ermöglichen (Personennotsignalanlage für allein Arbeitende, Alarmsystem, Computer, Handy) und regelmäßig auf Funktionsfähigkeit überprüfen; wichtige Nummern vorprogrammieren
- Sicherungsmaßnahmen durch Beschilderung öffentlich bekannt zu machen, wirkt abschreckend.

Der Gesamteindruck Ihres Geschäftes vermittelt den potentiellen Täterinnen und Tätern, ob leichte Beute zu machen ist oder nicht. Deshalb - Tat erschweren:

- bauliche Maßnahmen wie räumliche Trennung des Kundenbereiches

Verhalten während eines gewalttätigen Übergriffs

- Übersichtlichkeit von Räumen und im Außenbereich; nur niedriger Bewuchs außen
- optimale Beleuchtung (auch außen)
- Einblick ins Geschäft durch Fenster von außen ermöglichen
- besonders bei Einzelarbeitsplätzen: Sicherstellung einer Kommunikationsmöglichkeit, um schnell Hilfe holen zu können
- Fluchtweg überprüfen / Notausgänge und alle Türschlösser von außen sichern
- Personalbereiche verschlossen halten und deren Fenster vor Einstieg sichern

Wer sich in Sicherheit wiegt, achtet nicht auf sicherheitsgerechtes Verhalten.

Darum - personelle Maßnahmen durchführen:

- sich und Beschäftigte über die eigene mögliche Gefährdung informieren und sensibilisieren / Grundwissen über psychische Belastungsfolgen vermitteln
- über angemessenes Verhalten im Notfall informieren / Notfallplan im Personalbereich mit wichtigen Telefonnummern und Informationsabläufen aushängen
- Kompetenzen hinsichtlich deeskalierender Verhaltensweisen in schwierigen Situationen entwickeln
- das Erkennen konfliktträchtiger Situationen trainieren
- Kenntnisse **wiederholt** an alle Beschäftigten weitergeben
- Beschäftigte dazu anhalten, die Aggressionsbereitschaft von Kundinnen und

Kunden nicht zu fördern (gute Organisation, Beratung und Information, keine Wartezeiten, emotionale Kontrolle)

- Verhaltensrichtlinien und Gewohnheiten überdenken, gegen alltäglichen Leichtsinn angehen (z. B. keine unverschlossenen Hintertüren bzw. von außen zugänglichen Notausgänge; sofortiges Schließen der Handkassen nach Vorgang)
- immer wieder an die Sorgfalt im Umgang mit Geld- bzw. Wertmitteln appellieren

Aufmerksamkeit und verantwortungsbewusstes Handeln verringern jedes Risiko. Einen hundertprozentigen Schutz kann es nicht geben. Es ist wichtig, sich vor Eintreten eines Gewaltereignisses theoretisch schon einmal mit dem Thema auseinandergesetzt zu haben. Dafür können Schulungsangebote wie z. B. die kostenlosen interaktiven Fernlehrgänge der Berufsgenossenschaft genutzt werden.

Was können Sie während eines gewalttätigen Übergriffes tun?

- nicht die Heldin oder den Helden spielen, sondern den Forderungen der Täterin oder des Täters zügig nachkommen
- Täterinnen und Täter nicht provozieren und wie normale Kundinnen und Kunden behandeln
- alles kommentieren, was man tut, damit die Täterin oder der Täter nicht irritiert wird
- nur wenn es unbemerkt und ohne zusätzliche eigene Gefährdung möglich ist, Alarm auslösen bzw. Hilfe herbeirufen