

Leitfaden Behördliches Bedrohungsmanagement



Sicher sein!



Selbst & Bewusst

Andrea Salomon und Guido Schenk GbR

59519 Möhnensee, Sommerfeld 38 | Büro: 0 29 24 / 9 38 99 45 | Fax: 0 29 24 / 6 51 99 97

E-Mail: Kontakt@selbst-und-bewusst.com

www.selbst-und-bewusst.com

Leitfaden zum Aufbau eines behördlichen Bedrohungsmanagements



Mit Orten, an denen viele Menschen mit persönlichen und sozialen Problemen zusammenkommen, sind auch leider Risiken und Gefahren verknüpft. Seit mehreren Jahren stehen auch die Behörden, insbesondere Jugendämter, Sozialämter, Jobcenter, aber auch alle anderen Abteilungen hier besonders im Fokus. Geführte Statistiken und Befragungen zeigen dabei ein deutliches Bild:

Besonders betroffen sind Beschäftigte in Berufen, bei denen in der Interaktion mit der Bürgerin oder dem Bürger deren schwierige finanzielle Situation bis hin zu gefühlten Existenzsorgen, die Familienintegrität oder eine soziale Ausgrenzung eine wesentliche Rolle zu spielen scheinen. Hierzu gehören z.B. Jobcenter, Sozialämter, Jugendämter, Ordnungsdienste, Gerichtsvollzieher.

Die signifikant steigenden Übergriffe der nahen Vergangenheit wie z.B. der tödliche Messerangriff auf einen Mitarbeiter der Stadt Köln im Jahr 2019, dem willkürlichen Einstechen auf Mitarbeiter des Jobcenters Bayreuth ebenfalls im Jahr 2019 oder jüngst der brutale Angriff mit einem spitzen Gegenstand auf einen Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes der Stadt Witten Anfang 2022 zeigen deutlich die erhöhte Gewaltbereitschaft in der Bevölkerung gegen Beschäftigte in Bund, Land und Kommunen.

Die Hintergründe und Ursachen für die deutliche Zunahme an verbalen Konflikten bis hin zu schwerster körperlicher Gewalt sind vielfältig. Die Schnelllebigkeit der Gesellschaft und der damit einhergehende Wandel in allen Lebensbereichen, die messbare Kluft zwischen Armut und Reichtum und Ausgrenzungen aufgrund unterschiedlichster Motivationen sind rückblickend immer wieder wesentliche Aspekte.

Steigende Gewalt am Arbeitsplatz bedeutet gleichzeitig auch eine Verschlechterung des empfundenen Sicherheitsgefühls der Betroffenen, eine sinkende Motivation bei der Berufsausübung und steigende Meldungen von Krankheitsausfällen aufgrund von Depressionen und Burnout.

Um dieser negativen Entwicklung entgegenzuwirken und um die Sicherheit aller Beschäftigten in einem hohen Maß zu gewährleisten, ist aus unserer Sicht eine grundlegende Neuausrichtung der Gewaltprävention und des Konfliktmanagements durch ein im Idealfall ressortübergreifendes, behördliches Bedrohungsmanagement erforderlich.

Die ressortübergreifende Einrichtung eines behördlichen Bedrohungsmanagements wird daher seitens der Ministerien empfohlen und von Fachleuten als absolut zwingend erachtet.

Wir vermitteln in unseren Schulungen die praktikable Zusammensetzung und die effektive Arbeit einer solchen Einrichtung - individuell, auf ihre Behörde angepasst.

Sie lernen anhand praktischer Übungen, Bedrohungsfälle professionell zu bewältigen.

Nach unserer Schulung wissen Sie nicht nur in der Theorie, wie ein Bedrohungsmanagement aufgebaut wird, sondern Sie sammeln gemeinsam mit Ihrem Team bereits erste Erfahrung in der praktischen Arbeit, so dass Sie nach unserer Schulung krisenfest und für eine Vielzahl denkbarer Fälle optimal vorbereitet sind.

Die vorliegende Broschüre soll Ihnen dabei helfen, die Grundzüge des behördlichen Bedrohungsmanagements besser zu verstehen und Ihnen bei der Auswahl Ihrer Besetzung helfen.

Bei Fragen sind wir immer gern Ihr Ansprechpartner. Sicherheit an und in Behörden ist unsere Herzensangelegenheit!

Ihr Team der Selbst und Bewusst GbR



Inhalt:

- 3 Arbeitsrechtliche Ausgangssituation
- 4 Datenerhebung und -speicherung personenbezogener Hinweise
- 5 Ziele und Grundsätze des Behördlichen Bedrohungsmanagements
- 6 Unser Schulungsangebot – individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst



Arbeitsschutzrechtliche Ausgangssituation

Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sind für die Sicherheit und für den Gesundheitsschutz der Beschäftigten verantwortlich.

Arbeitsschutz umfasst alle Maßnahmen, die dazu beitragen, Leben und Gesundheit der arbeitenden Menschen zu schützen, ihre Arbeitskraft zu erhalten und die Arbeit menschengerecht zu gestalten. Dazu gehören technische, organisatorische, ergonomische und verhaltensbezogene Maßnahmen sowie der soziale Arbeitsschutz.

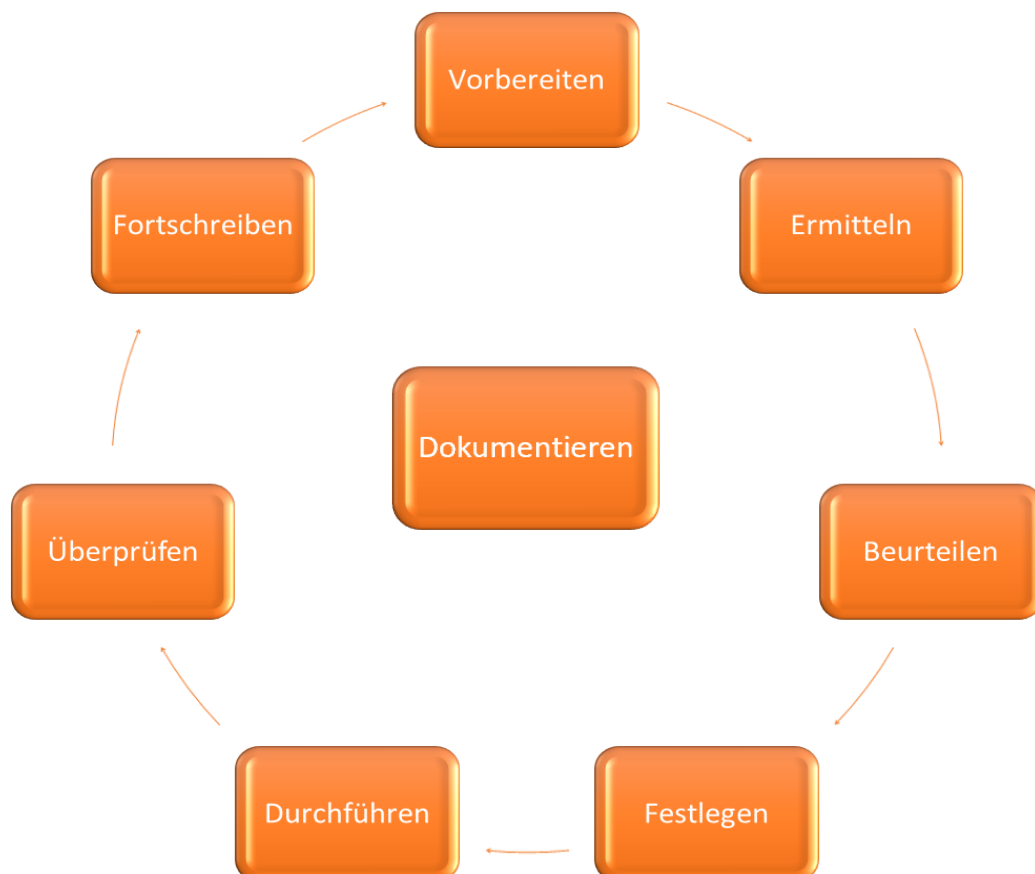
Eine der wesentlichen Instrumente zur Erfüllung der arbeitsschutzrechtlichen Voraussetzungen ist u.a. die regelmäßig durchzuführende **Gefährdungsbeurteilung**.

Die Gefährdungsbeurteilung betrachtet alle voraussehbaren Arbeitsabläufe im Rahmen der Ausübung der beruflichen Tätigkeit. Aus den ermittelten und beurteilten Gefährdungen am Arbeitsplatz werden die sich daraus ergebenden Arbeitsschutzmaßnahmen festgelegt, durchgeführt und ihre Wirksamkeit überprüft.

Der Umfang der Gefährdungsbeurteilung orientiert sich an den beruflichen Anforderungen und Gegebenheiten. Damit wird gewährleistet, dass Arbeitsschutzmaßnahmen wirksam und zielgenau durchgeführt werden.

Die Schritte der Gefährdungsbeurteilung (siehe nachfolgende Grafik) sollten wie ein Kreislauf im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses organisiert sein.

Arbeitgeberinnen bzw. Arbeitgeber müssen grundsätzlich über eine schriftliche Dokumentation verfügen, aus der die Ergebnisse der Prozessschritte hervorgehen.



Datenerhebung und -speicherung personenbezogener Hinweise

Die Verarbeitung durch öffentliche Stellen ist immer dann verboten, wenn sie nicht ausnahmsweise nach Art. 6 Abs. 1 DSGVO erlaubt ist. Art. 6 Abs. 1 Satz 1 DSGVO benennt sechs Konstellationen, in den eine solche Erlaubnis gegeben ist, u.a.

- die Verarbeitung ist erforderlich, um lebenswichtige Interessen der betroffenen Person oder einer anderen natürlichen Person zu schützen;
- Erforderlichkeit für die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde.

Ob die Verarbeitung eines Datums erforderlich ist, hängt davon ab, ob sie für die Erreichung des Zwecks (Wahrnehmung der Aufgaben oder Erfüllung der rechtlichen Verpflichtungen) geeignet ist und kein mildereres gleich geeignetes Mittel zur Verfügung steht.

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung ist gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO jede Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet. Im Regelfall ist deshalb zumindest nach außen hin bei öffentlichen Stellen die Behörde, vertreten durch den Behördenleiter, Verantwortlicher. Gemeinden und Gemeindeverbände sind grundsätzlich „als Ganzes“ verantwortlich. Das ändert aber nichts daran, dass im Innenverhältnis jeder Behördenmitarbeiter zur Einhaltung des Datenschutzrechts verpflichtet ist. Zudem bedarf es insgesamt geeigneter und umfassender Dokumentationen. Bestandteil der Dokumentation sollte - wie bisher - auch ein Datensicherheitskonzept sein.

Die Häufung von zum Teil schweren Vorfällen von Übergriffen gegen Beschäftigte von Behörden und öffentlichen Institutionen durch psychische und physische Gewalt in Ausübung der beruflichen Tätigkeit und deren körperlichen und seelischen Folgen bei den betroffenen Opfern zeigen mehr als deutlich, dass der nach den Arbeitsschutzrichtlinien geforderte Schutz durch den Arbeitgeber in Hinblick auf einen sicheren Arbeitsplatz augenscheinlich nicht mehr umfassend und ausreichend gegeben ist.

Die Polizei des Bundes und die Polizeien der Länder erheben und speichern aufgrund ihrer Aufgabenwahrnehmung innerhalb der Gefahrenabwehr und der Strafverfolgung personenbezogene Daten zur Eigensicherung. Diese gelebte Praxis erfüllt aus Erfahrung im hohen Maße die Sicherheit der eingesetzten Polizeibeamten im Rahmen der Wahrnehmung ihrer Aufgabenerfüllung und stellt somit auch die Funktionsfähigkeit der verantwortlichen Behörden und obersten Landesbehörden sicher.

Da mittlerweile auch Beschäftigte anderer öffentlicher Stellen in Ausübung ihres Berufes mit konfliktträchtigen Menschen wiederkehrend zu tun haben, wäre zur Wahrnehmung der Aufgaben und zur Gewährleistung der Sicherheit und Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit die Datenerhebung und -speicherung personenbezogener Hinweise eine geeignete Möglichkeit.

Ziele und Grundsätze des Behördlichen Bedrohungsmanagements

Das Behördliche Bedrohungsmanagement hat zum Ziel, die durch angedrohte oder bereits begangene Straftaten und dadurch im kausalen Zusammenhang stehenden Gefahren für Leib, Leben und Gesundheit zum Nachteil der Beschäftigten in Behörden und öffentlichen Institutionen mittels einer systematischen und koordinierten Vorgehensweise frühzeitig zu erkennen und im optimalen Fall zu verhindern.

Das Behördliche Bedrohungsmanagement besteht einerseits aus Maßnahmen zum Schutz der bedrohten Person(en) und andererseits aus Maßnahmen zur Reduktion bzw. Behebung der Gewalt- und Ausführungsbereitschaft der gefährdenden oder gewaltandrohenden Person.

Als fortlaufender Prozess berücksichtigt es, dass das Risiko immer dynamisch ist und sich stets verändern kann.

Das Behördliche Bedrohungsmanagement verfolgt im Wesentlichen folgende Grundsätze:

- Erkennen und Analysieren von Gefährdungs- und Bedrohungssituationen gegenüber Behörden, öffentlichen Institutionen und deren Beschäftigten
- strukturiertes und systematisches Vorgehen
- Koordination und Austausch ressortübergreifend sowie zwischen Behörden und Institutionen
- Fortlaufende Evaluation

Die Ansprechpersonen in den Behörden oder öffentlichen Institutionen sind dabei ein wesentlicher Bestandteil des wirksamen Behördlichen Bedrohungsmanagements.

Spezifisch geschulte Ansprechpersonen bezwecken einerseits, eine möglichst differenzierte Gefährdungseinschätzung zu gewährleisten und so substanzielle Drohungen und Gefährdungen frühzeitig zu erkennen. Andererseits sind sie in den Behörden und öffentlichen Institutionen erste und unterstützende Anlaufstelle für Mitarbeitende. Schließlich bilden sie ein wichtiges Bindeglied zwischen der Behörde bzw. der öffentlichen Institution und anderen involvierten Stellen.

Parallel zum Behördlichen Bedrohungsmanagement können und müssen andere formelle Verfahren wie z.B. die Anzeigenerstattung bei der Polizei laufen.

Der Umgang mit Drohungen bzw. Gefährdungen, die aufgrund der Einschätzung oder der Risikobewertung durch die geschulten Ansprechpartner als unproblematisch bzw. nicht substanziell eingestuft werden, sollte im weiteren Verlauf Gegenstand einer strategischen Gewaltprävention und eines professionellen Konfliktmanagements sein.

Unser Schulungsangebot:

Crisis & Security Manager



Schulungsrahmen:

Zielgruppe: Mitarbeiter von Behörden, die zukünftig in einem ressortübergreifenden Bedrohungsmanagement arbeiten sollen.

Empfohlene Besetzung: Behördenleitung, Abteilungsleitungen, Sicherheitsbeauftragte der Behörde

maximale Teilnehmerzahl: 12-16 Personen maximal

Schulungsdauer: je nach individueller Ausgestaltung 1-3 Schultage

Schulungsmaterial: alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Zu jeder Schulung erhalten Sie ein hochwertig gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer, damit Ihre Teilnehmer die Inhalte auch nach der Schulung jederzeit nachschlagen können und das erworbene Wissen erhalten bleibt.



So könnten die Schulungstage aussehen:

„Crisis & Security Manager“

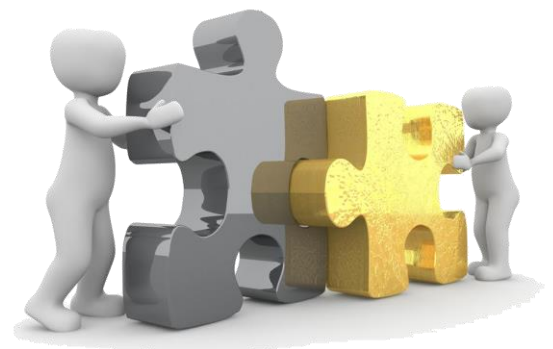
Die nachfolgende Übersicht stellt lediglich einen möglichen Aufbau unserer Schulung vor. Grundsätzlich wird jede Schulung individuell für Sie angepasst und zusammengestellt. Die unten genannten Schulungstage sind auch einzeln buchbar.

Schulungsinhalte Tag 1

09:00 Uhr	Begrüßung und Vorstellung, Einstieg ins Thema Workplace Violence – Gewalt am Arbeitsplatz Gewaltprävention – Möglichkeiten und Grenzen Die Rolle der Leitung / der Führungskraft Fürsorgepflicht im Zusammenhang mit dem BGM
ca. 12:30 Uhr	Mittagspause
ca. 13:15 Uhr	Rechtliche Grundlagen: Notwehr / Nothilfe vs. unterlassene Hilfeleistung Strafbare und straffreie Drohungen Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten Vorläufiges Festnahmerecht durch Jedermann Gewaltprävention nach dem Arbeitsschutzgesetz
ca. 15:30 Uhr	Klärung offener Fragen, Ende des Schulungstages

Schulungsinhalte Tag 2

09:00 Uhr	Begrüßung und Vorstellung, Klärung von Fragen vom Vortag Behördliches Bedrohungsmanagement – Strukturen und Prozesse
ca. 12:30 Uhr	Mittagspause
ca. 13:15 Uhr	Bedrohungsmanagement in der Praxis (Übungsteil)
ca. 15:30 Uhr	Klärung offener Fragen, Ende des Schulungstages



Schulungsinhalte Tag 3

- 09:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung, Klärung von Fragen vom Vortag
Grundsatzerklärung gegen Gewalt - Inhaltsübersicht
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr Erstellung einer individuellen Grundsatzerklärung gegen Gewalt und
Etablierung des erstellten Behördlichen Bedrohungsmanagements in Ihrer
Behörde / Einrichtung.
- ca. 15:30 Uhr Klärung offener Fragen, Ende des Schultages

>> Das Team von Selbst & Bewusst – Andrea Salomon und Guido Schenk GbR ist Mitglied des im Jahr 2021 etablierten Präventionsnetzwerkes "Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst" des Ministeriums des Inneren des Landes NRW <<



- * Sicherheit, die in der Praxis besteht - nicht in der Theorie
- * Kompetente Beratung, effiziente Schulungen, tatsächlicher Nutzen im Berufsalltag
- * Auch nach der Schulung jederzeit Ihr Ansprechpartner - kostenlos!



Sicher sein!



Selbst & Bewusst

Andrea Salomon und Guido Schenk GbR

59519 Möhnese, Sommerfeld 38 | Büro: 0 29 24 / 9 38 99 45 | Fax: 0 29 24 / 6 51 99 97

E-Mail: Kontakt@selbst-und-bewusst.com

www.selbst-und-bewusst.com