

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	11
Einleitung: Gewaltprävention lohnt sich!	13
Teil 1: Gewalt am Arbeitsplatz – die Grundlagen	19
1 Welche Typen von Gewalt gibt es?	21
1.1 Die FBI-Typologie von Workplace Violence	21
1.2 Situative und zielgerichtete Gewalt	23
2 Wie kann Gewalt am Arbeitsplatz aussehen und welche Folgen hat sie?	27
2.1 Verbale Gewalt	29
2.2 Psychische Gewalt: Kränkung, Mobbing & Co.	32
2.2.1 Mobbing	34
2.2.2 Diskriminierung	37
2.2.3 Destruktive Führung	38
2.3 Drohung, Nötigung und Bedrohung	48
2.4 Sexuelle Belästigung und Übergriffe am Arbeitsplatz	49
2.5 Stalking	53
2.6 Körperliche Übergriffe	60
2.7 Einsatz von Waffen/Überfälle/Amok	62
3 Wie häufig und wo kommt Gewalt am Arbeitsplatz vor?	65
3.1 Erkenntnisse aus der Arbeitsunfallstatistik	65
3.2 Gefahrenzone öffentlicher Dienst	68
4 Warum und wie entstehen Aggression und Gewalt?	75
4.1 Theorien der Entstehung von Aggression und Gewalt	76
4.2 Gewaltfördernde Rahmenbedingungen	79
4.2.1 Stress	79
4.2.2 Räumlich-organisatorische Reize und Mitarbeiterverhalten	81
4.2.3 Kultur einer Organisation	83
4.3 Gründe aufseiten eines Individuums	84
4.3.1 Hoher Alkohol-, Drogen- und Medienkonsum	85
4.3.2 Wut, Ärger und Zorn	87
4.3.3 Frustration, Kränkung, Demütigung und Ungerechtigkeit	88
4.3.4 Angst, Hilflosigkeit, Kontrollverlust	90
4.3.5 Neid und Eifersucht	91
4.4 Eskalationsspirale	92

Teil 2: Mehr Sicherheit am Arbeitsplatz	95
5 Diese Rechte und Pflichten haben Arbeitgeber und Beschäftigte	99
5.1 Gewaltprävention	99
5.1.1 Das Arbeitsschutz- und das Arbeitssicherheitsgesetz	99
5.1.2 Das Präventions- und das Teilhabestärkungsgesetz	103
5.2 Handeln im Akutfall: Notwehr und Nothilfe	105
5.3 Handlungsoptionen nach einem Gewaltereignis	106
6 So sieht ein umfassendes Präventions- und Sicherheitskonzept aus	111
6.1 Die Bedeutung der Unternehmenskultur	111
6.1.1 Psychologische Sicherheit	112
6.1.2 Grundsatzerklärung gegen Gewalt	115
6.1.3 Gewaltfreie Kommunikation	118
6.2 Die besondere Verantwortung der Führungskräfte	119
6.3 Gefährdungsbeurteilungen und Risikoanalyse von Arbeitsplätzen	124
6.3.1 Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen	124
6.3.2 Risikobewertung von Arbeitsplätzen: Einteilung in Gefährdungsstufen	129
6.4 Empfehlungen für den Umgang mit Drohungen und Bedrohungen	134
6.4.1 Die Gefährlichkeit von Menschen	134
6.4.2 Einflussfaktoren für das Ausmaß der Gefahr	135
6.4.3 Risikostufen der Umsetzung einer Drohung	137
6.4.4 Umgang mit Drohungen	138
6.4.5 Bedrohungsmanagement	140
6.5 Das TOP-Prinzip der Gewaltprävention	146
6.6 Professionelles Deeskalationsmanagement	151
6.6.1 Grundregeln der Deeskalation	152
6.6.2 Deeskalation als Prozess	155
6.7 Handeln nach einem Vorfall: Nachsorge und Dokumentation	157
6.7.1 Bestandteile eines umfassenden Nachsorgekonzeptes	158
6.7.2 Akutversorgung: Psychologische Erste Hilfe	160
6.7.3 Dokumentation von Vorfällen und Unterstützung bei der Wiederaufnahme der Arbeit	169
7 So handeln Sie in (potenziellen) Gewaltsituationen richtig	171
7.1 Überfälle und Amok	172
7.2 Prävention von und Umgang mit Gewalt von Kunden, Patienten und Betreuten	175
7.2.1 Praxisbeispiel 1: Sicherheitskonzepte in Jobcentern	176
7.2.2 Praxisbeispiel 2: Sicherheitskonzept der Stadt Aachen	179
7.2.3 Praxisbeispiel 3: Sicherheitskonzept einer Krankenkasse	183
7.2.4 Praxisbeispiel 4: Gewaltprävention in einer Notaufnahme	186
7.2.5 Praxisbeispiel 5: Gewaltprävention in stationären Pflegeeinrichtungen	191

7.3	Prävention von und Umgang mit betriebsinterner Gewalt	194
7.3.1	Von der destruktiven zur gesunden Führung	197
7.3.2	Zur Bedeutung der Personalauswahl	204
7.3.3	Umgang mit Konflikten und Mobbing	205
7.3.4	Umgang mit heterogenen Belegschaften	208
7.3.5	Prävention von sexueller Belästigung und Umgang mit betriebsinternem Stalking	212
7.3.6	Die Bedeutung der Art der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen	214
7.4	Umgang mit Stalking von betriebsfremden Personen	217
7.4.1	Maßnahmen der Arbeitgeber	218
7.4.2	Maßnahmen der Betroffenen gegen Stalking	220
	Nachwort und Worte des Danks	223
	Literatur- und Quellenverzeichnis	225
	Stichwortverzeichnis	235
	Über den Autor	241