

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	11
Einleitung: Gewaltprävention lohnt sich! .....	13
<b>Teil 1: Gewalt am Arbeitsplatz – die Grundlagen .....</b>	<b>19</b>
<b>1    Welche Typen von Gewalt gibt es? .....</b>	<b>21</b>
1.1 Die FBI-Typologie von Workplace Violence .....	21
1.2 Situative und zielgerichtete Gewalt .....	23
<b>2    Wie kann Gewalt am Arbeitsplatz aussehen und welche Folgen hat sie? .....</b>	<b>27</b>
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
<b>3    Wie häufig und wo kommt Gewalt am Arbeitsplatz vor? .....</b>	<b>65</b>
3.1 Erkenntnisse aus der Arbeitsunfallstatistik .....	65
3.2 Gefahrenzone öffentlicher Dienst .....	68
<b>4    Warum und wie entstehen Aggression und Gewalt? .....</b>	<b>75</b>
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

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

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