

---

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	9
Prolog: Adventszeit in Deutschland .....	11
Einleitung .....	13
Teil 1: Gewalt am Arbeitsplatz – die Grundlagen .....	17
1      Typologie von Gewalt am Arbeitsplatz .....	19
1.1    Die FBI-Typologie von Workplace Violence .....	19
1.2    Situative und zielgerichtete Gewalt .....	21
2      Formen und Ausmaß von Gewalt am Arbeitsplatz .....	27
2.1    Verbale Gewalt .....	27
2.2    Psychische Gewalt .....	29
2.2.1    Mobbing/Bullying/Bossing .....	31
2.2.2    Diskriminierung .....	34
2.3    Sexuelle Belästigung und Übergriffe am Arbeitsplatz .....	36
2.4    Stalking .....	39
2.5    Körperliche Übergriffe .....	44
2.6    Raubdelikte .....	46
2.7    Erkenntnisse aus der Arbeitsunfallstatistik .....	49
2.8    Gefahrenzone öffentlicher Dienst .....	53
2.8.1    Besonders betroffene Beschäftigtengruppen .....	55
2.8.2    Art der Übergriffe .....	55
2.8.3    Politische Initiativen .....	56
2.8.4    Gewalt gegen Kommunalpolitiker .....	58
3      Entstehung von Gewalt am Arbeitsplatz .....	61
3.1    Theorien und Erklärungsansätze der Entstehung von Gewalt .....	61
3.1.1    Psycho-physiologische Erklärung .....	61
3.1.2    Trieb- und Instinkttheorien .....	62
3.1.3    Frustrations-Aggressions-Theorie .....	62
3.1.4    Bedrohungs-Aggressions-Theorie .....	63
3.1.5    Lern- und Entwicklungstheorien .....	63
3.1.6    Bio-psychosoziales Erklärungsmodell .....	64

## Inhaltsverzeichnis

---

3.2	Gewaltfördernde Rahmenbedingungen .....	66
3.2.1	Alkohol- und Drogenkonsum .....	66
3.2.2	Konsum gewaltverherrlichender Medien .....	68
3.2.3	Intensive Nutzung sozialer Netzwerke .....	69
3.2.4	Gewaltauslösende Reize .....	70
3.2.5	Kultur einer Organisation .....	76
<b>4</b>	<b>Folgen von Gewalt .....</b>	<b>79</b>
4.1	Einflussfaktoren auf das Ausmaß der Folgen .....	79
4.1.1	Die Form der Gewalt .....	79
4.1.2	Das eigentliche Ereignis .....	80
4.1.3	Die Persönlichkeit und das subjektive Erleben des Opfers .....	80
4.1.4	Ausmaß an Unterstützung .....	80
4.2	Folgen verbaler Gewalt .....	82
4.3	Folgen psychischer Gewalt .....	83
4.4	Folgen von Mobbing .....	86
4.5	Folgen von Diskriminierung .....	89
4.6	Folgen von sexueller Belästigung .....	92
4.7	Folgen von Stalking .....	93
4.8	Folgen körperlicher Gewalt .....	96
	<b>Teil 2: Mehr Sicherheit am Arbeitsplatz .....</b>	<b>99</b>
<b>5</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen der Gewaltprävention .....</b>	<b>103</b>
<b>6</b>	<b>Bestandteile eines umfassenden Präventions- und Sicherheitskonzepts .....</b>	<b>107</b>
6.1	Die Bedeutung der Unternehmenskultur .....	107
6.2	Die besondere Verantwortung der Führungskräfte .....	110
6.3	Gefährdungsbeurteilungen und Risikoanalyse von Arbeitsplätzen .....	115
6.3.1	Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen .....	115
6.3.2	Risikobewertung von Arbeitsplätzen: Einteilung in Gefährdungsstufen .....	119
6.4	Empfehlungen für den Umgang mit Drohungen und Bedrohungen .....	124
6.4.1	Die Gefährlichkeit von Menschen .....	124
6.4.2	Kriterien und Risikostufen für das Ausmaß der Gefahr .....	125
6.4.3	Empfehlungen für den Umgang mit Drohungen .....	130
6.4.4	Bedrohungsmanagement .....	134
6.5	Das TOP-Prinzip der Gewaltprävention .....	141
6.5.1	Technische Maßnahmen .....	142
6.5.2	Organisatorische Maßnahmen .....	142
6.5.3	Personenbezogene Maßnahmen .....	143

6.6	Professionalles Deeskalationsmanagement .....	147
6.6.1	Maßnahmen auf der betrieblichen bzw. organisatorischen Ebene .....	147
6.6.2	Maßnahmen auf der individuellen Ebene .....	148
6.7	Handeln nach einem Vorfall: Nachsorge und Dokumentation .....	154
6.7.1	Bestandteile eines umfassenden Nachsorgekonzeptes .....	155
6.7.2	Akutversorgung: Medizinische und Psychologische Erste Hilfe .....	157
6.7.3	Dokumentation von Vorfällen .....	171
7	<b>Prävention von und Handeln in Gewaltsituationen .....</b>	173
7.1	Überfallprävention bei Kreditinstituten und im Handel .....	174
7.1.1	Prävention von Überfällen als Teil der Gefährdungsbeurteilung .....	174
7.1.2	Gestaltung der Betriebsstätten und der Arbeitsplätze bei Kreditinstituten .....	175
7.1.3	Prävention von Raubüberfällen im Handel .....	176
7.1.4	Verhalten bei Amokläufen mit Bezug zum Handel .....	178
7.1.5	Grenzen der Prävention bei Raubüberfällen .....	178
7.1.6	Nachsorge bei Raubüberfällen im Handel und Unterstützung der BGHW .....	178
7.2	Prävention von und Umgang mit Gewalt von Patienten und Kunden .....	179
7.2.1	Prävention und Deeskalation in Krankenhäusern .....	180
7.2.2	Prävention und Sicherheit im Kundenkontakt .....	189
7.3	Prävention von und Umgang mit betriebsinterner Gewalt .....	196
7.3.1	Die drei Ebenen der Prävention .....	198
7.3.2	Gesunde Führung .....	199
7.3.3	Zur Bedeutung der Personalauswahl .....	204
7.3.4	Umgang mit heterogenen Belegschaften .....	207
7.3.5	Umgang mit Konflikten und Mobbing .....	212
7.3.6	Prävention von sexueller Belästigung und Umgang mit betriebsinternem Stalking .....	214
7.3.7	Die Bedeutung der Art der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen .....	216
7.4	Umgang mit Stalking von betriebsfremden Personen .....	219
7.4.1	Maßnahmen der Arbeitgeber .....	220
7.4.2	Maßnahmen der Betroffenen gegen Stalking .....	222
	<b>Nachwort und Danksagung .....</b>	225
	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis .....</b>	227
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	235