

**RATGEBER**

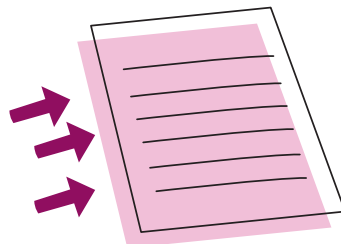
# NACH- SORGE

**VERGISS NIE  
HIER ARBEITET EIN  
MENSCH**

Mit Gewalt am Arbeitsplatz  
aktiv umgehen

**Deutschland ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch werden Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor immer wieder und immer häufiger Opfer von Beleidigungen und Angriffen mit Worten und Taten. Die Gründe für diese Gewalt sind vielschichtig, können sie aber nicht rechtfertigen. Mit der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ setzen sich der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften für mehr Respekt und gegen jegliche Gewalt ein.**





## Inhaltsverzeichnis

Nachsorge: Unterstützung mit Sinn und Stuktur _____	<b>4</b>
Fallbeispiel: Wenn Verantwortung zu schwer wiegt _____	<b>6</b>
Zahlen und Fakten _____	<b>8</b>
Praktische Handlungshilfen _____	<b>9</b>
Hier findest du Hilfe _____	<b>12</b>
Interview mit Nicolas Colberg, Arbeits- und Organisationspsychologe _____	<b>13</b>
Praxisimpulse für Betriebs- und Personalrät*innen _____	<b>15</b>
Das fordert der DGB _____	<b>17</b>

## NACHSORGE: UNTERSTÜTZUNG MIT SINN UND STRUKTUR

Gewalt am Arbeitsplatz schädigt und belastet nicht nur im Moment des Geschehens, sondern sehr oft auch im Nachhinein. Für die betroffenen Personen, ihre Kolleg\*innen und die gesamte Dienststelle oder den Betrieb kann das langfristige Folgen haben – von der unmittelbaren Verletzung und einer angespannten Arbeitsatmosphäre bis zu psychischen Erkrankungen, etwa Trauma- oder Angststörungen, und gesteigerten Fehlzeiten.

Hier setzt professionelle Nachsorge an: Sie bietet Unterstützung, um den Vorfall zu verarbeiten, um seine Folgen bestmöglich abzufedern und um die Handlungsfähigkeit der Betroffenen sowie ihres Arbeitsumfeldes wiederherzustellen. Ein betriebliches Nachsorgekonzept benennt beispielsweise Angebote zur psychologischen Betreuung oder rechtlichen Beratung, schafft klare Strukturen und erhöht die innerbetriebliche Sensibilisierung durch eine offene Gesprächskultur und Fachschulungen. Insbesondere Beschäftigten im Dienst der Gesellschaft, die häufig an der Front gesellschaftlicher Spannungen stehen, kann das Sicherheit geben und den Rücken stärken.

### Hilfe anbieten und Hilfe annehmen

Voraussetzung ist aber, dass geeignete Nachsorgeangebote überhaupt identifiziert und auch genutzt werden. Hierin kann eine Herausforderung liegen, denn oft sind Betroffene unsicher, welche Unterstützung ihnen wann zusteht – oder sie scheuen sich, sie in Anspruch zu nehmen oder gar einzufordern, wenn der Dienstherr nicht auf sie zukommt. Angst vor Stigmatisierung oder das Gefühl, „es schon allein zu schaffen“, sind typische Gründe dafür.

Deshalb müssen Nachsorgemaßnahmen nicht nur flächendeckend angeboten, sondern auch niedrigschwellig und leicht zugänglich gestaltet werden. Mitarbeitende sollten nach einem Vorfall aktiv, aber einfühlsam auf Hilfsangebote hingewiesen werden – sei es durch die Führungsebene, durch betriebliche Interessensvertretungen oder durch spezielle Ansprechpersonen innerhalb der Organisation. Klar ist, dass dafür auch Ressourcen bereitstehen müssen. Dies auf der Leitungsebene zu priorisieren, zeigt den Beschäftigten, dass sie im Ernstfall nicht allein gelassen werden und ihre wichtige Arbeit wertgeschätzt wird.

### WAS VERSTEHT MAN UNTER NACHSORGE?

Nachsorge ist der Fachbegriff für medizinische und anderweitig unterstützende Maßnahmen, meist nach einem Unfall oder einer Krankheit. Nachsorge nach einer Gewalterfahrung am Arbeitsplatz hat zum Ziel, psychische und physische Beanspruchungsfolgen der Betroffenen zu lindern und ihre Rückkehr in den Arbeitsalltag zu erleichtern. Dazu gehören unter anderem Gespräche mit geschulten Fachkräften, der Zugang zu therapeutischen bzw. heilkundlichen Angeboten und gegebenenfalls bauliche oder technische Anpassungen am Arbeitsplatz. Eine schnelle und einfühlsame Nachsorge kann eine entscheidende Rolle dabei spielen, langfristige Schäden zu verhindern.

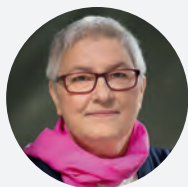
## Gemeinsam die Folgen von Gewalt abfedern

Die vorliegende Broschüre richtet sich an Führungskräfte, Betriebsrät\*innen, Personalrät\*innen und alle Beschäftigten im öffentlichen Dienst. Sie bietet konkrete Anregungen, welche Schritte nach einem Gewaltvorfall sinnvoll sind und wie Hilfsangebote sichtbar gemacht werden können.

Die hierin enthaltenen Handreichungen stellen keinen Anspruch auf Vollständigkeit dar, noch sind sie als alleiniger Weg zu effektiver Unterstützung zu betrachten. Sie sollen vielmehr dabei helfen, Leitlinien und Checklisten zu erarbeiten, anhand derer jede Organisation

ihr maßgeschneidertes Nachsorgekonzept erstellen kann.

Gewalt zu verhindern, ist und bleibt das vorrangige Ziel. Doch wenn es zu einem Vorfall kommt, muss mit einer durchdachten Nachsorge darauf hingearbeitet werden, dass kein nachhaltiger Schaden bleibt – und idealerweise auch, dass eine Organisationskultur entsteht, in der über Gewalterfahrungen gesprochen werden kann, ohne dass Vorurteile oder Ängste dominieren. So wird Nachsorge nicht nur zum Werkzeug zur Bewältigung des Erlebten, sondern trägt auch zu mehr persönlicher und organisatorischer Resilienz und Prävention bei.



**Elke Hannack**  
Stellvertretende Vorsitzende des DGB

Foto: DGB/Simone M. Neumann



## GEWALT HINTERLÄSST SPUREN – NACHSORGE HILFT BEI DER BEWÄLTIGUNG

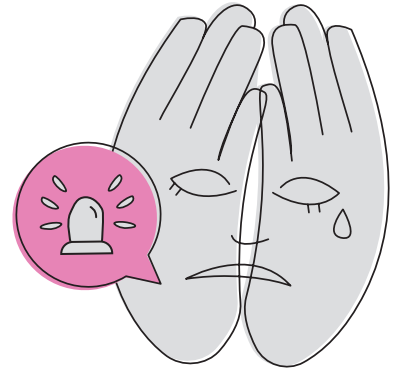
Wie kann es sein, dass so viele Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft mit einem Gefühl der Unsicherheit oder gar Angst vor Fahrgästen, Kund\*innen, Patient\*innen oder Antragsteller\*innen zur Arbeit gehen? Zwar sind schwere Gewalttaten im Dienst glücklicherweise recht selten. Gleichzeitig wird in Gesprächen mit Betroffenen deutlich: Auch die Vielzahl kleiner, alltäglicher Grenzverletzungen macht auf Dauer schwer zu schaffen. Beschimpfungen, Bedrohungen, Herabwürdigungen und andere Respektlosigkeiten hinterlassen Narben. Und jeder Fall von Gewalt, ob körperlich, verbal oder digital, ist ganz klar einer zu viel.

Das Zerrbild eines kaputtgesparten Staates bietet hierfür einen Nährboden. Wenn politische Entscheidungen zu individuellen Existenzsorgen führen,

werden die Beschäftigten im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor häufig stellvertretend verantwortlich gemacht. Sinkende Hemmschwellen durch immer radikaler werdende Diskurse tun ihr Übriges. Frust, Unmut und Ohnmacht werden dann direkt vor Ort abgeladen – oft ungebremst. Die Auswirkungen treffen in der Regel genau jene Menschen, die durch die zunehmende Arbeitsverdichtung ohnehin schon am Limit sind. Beschäftigte, die sich aufgrund vorangegangener Sparmaßnahmen tagtäglich im Dienst aufreiben, werden dadurch zusätzlich belastet.

Der DGB fordert daher, Nachsorge bei der Bereitstellung von Mitteln so zu priorisieren, dass ausreichende Hilfsangebote gemacht werden können. Er setzt sich für die Sensibilisierung von Führungskräften und eine Entstigmatisierung des Themas ein und unterstützt Betroffene durch Beratung, Schulung und Information.

# WENN VERANTWORTUNG ZU SCHWER WIEGT



„Du bist nicht allein damit, du musst das nicht mit dir selbst ausmachen.“

## Ein fiktionales Beispiel für die ganz realen Folgen von Gewalt

Ein Sommersonntag, später Abend. Dario Sánchez wird sich noch lange an das genaue Datum und die genaue Zeit erinnern. Er ist Polizist im südlichen Baden-Württemberg, seit drei Jahren im Dienst, in seinem Traumberuf. Menschen schützen und für ihre Sicherheit sorgen zu können – das hatte er sich immer gewünscht. Doch der Einsatz, der ihm jetzt bevorsteht, wird ihn später zweifeln lassen.

Der Notruf geht aus einer abgelegenen Tankstelle ein. Stiller Alarm, Zugriff auf die Videoüberwachung, sieht aus wie ein Raubüberfall, drei Tatpersonen, vermutlich bewaffnet. Die Leitstelle gibt den Zielort durch und eine mögliche Route. „So dauert’s zu lang“, ruft Dario Sánchez seinem Kollegen zu, während er sich ans Steuer setzt. „Wir nehmen die Abkürzung direkt durch die Dörfer.“ Sein Beifahrer schaut skeptisch herüber. „Sicher? Autobahn ist vielleicht länger, aber auch schneller.“ Doch Dario Sánchez bleibt bei seiner Entscheidung. „Heikel wird’s eh“, raunt er zurück.

Jonas Z. presst sich mit erhobenen Händen an das Regal mit den Zigaretten. „Wollt ihr Kippen?“, sagt er mit brüchiger Stimme und hält den drei notdürftig Maskierten eine Schachtel entgegen. Ein Ferienjob sollte es sein, seit zwei Wochen

steht der 17-Jährige an der Tankstellenkasse. Normalerweise – und gerade um diese Uhrzeit – im Tandem mit seiner Chefin Magdalena K. Doch die ist gerade im Lager hinter der Waschanlage beschäftigt. Die Tatpersonen nutzen den günstigen Moment für ihren Überfall. „Gib’ her die Kippen“, schnauzt einer der Männer, „und gib mehr Geld!“ – „Mehr hab’ ich nicht“, stottert Jonas Z., „mehr ist nicht in der Kasse!“ Doch der Täter treibt den Schüler in die Enge. Mit auf Hüfthöhe gezücktem Messer geht er hinter den Tresen. „Was ist denn mit der zweiten Kasse? Mach uns die mal auf.“

## Ein Einsatz, der bleibt

Dario Sánchez und sein Kollege sind derweil nicht mehr weit entfernt. Eigentlich. Denn plötzlich zeichnen sich rote Lichter auf der dunklen Landstraße ab. Die nächste Ortsdurchfahrt ist gesperrt, Bauarbeiten zur Verkehrsberuhigung. Die Umleitung geht an der nächsten Kreuzung ab. „Verdammt noch mal, die ist neu“, ruft Dario Sánchez und schlingt mit der Hand aufs Lenkrad. „Das kostet wertvolle Zeit!“ Sein Kollege bleibt still und fährt das Fenster runter. Die Luft im Auto ist zum Schneiden.

In der Tankstelle eskaliert jetzt die Lage. Als Magdalena K. nichtsahnend durch die Hintertür

in den Verkaufsraum tritt, sind die Tatpersonen kurz abgelenkt. Jonas Z. hat nur einen Gedanken: raus hier. Er stürzt nach vorne, will zur Tür, will den bewaffneten Täter wegstoßen. Doch der reißt ihn zurück. Handgemenge, Schreie, Jonas Z. geht zu Boden, die drei Maskierten flüchten.

Vier Minuten später treffen Dario Sánchez und sein Kollege am Tatort ein. Magdalena K. kniet über dem leblosen Jonas Z. und versucht dessen Blutungen zu stillen. Eine Ambulanz ist unterwegs, doch wird weitere Minuten brauchen. „Wo wart ihr denn?“, schreit Magdalena K. dem entsetzten Dario Sánchez ins Gesicht. „Er hat doch den Alarm gedrückt. Und liegt jetzt hier! Weil ihr nicht da wart, Mann!“

Dario Sánchez wischt die Worte zunächst weg, doch sie treffen ihn ins Mark. Wie auf Autopilot wickelt er den weiteren Verlauf des Einsatzes ab. Ankunft des Rettungsdiensts, Feststellen des Todes, Betreuung der Zeugin unter Schock. Für den Rest seiner Schicht meldet er sich krank. Zuhause prasseln die Gedanken auf ihn ein. Trug er wirklich eine Mitschuld? Würde Jonas Z. noch leben, wenn er sich für die andere Fahrtroute zum Einsatzort entschieden hätte? Reflexhaft drückt er alles weg. „Sei stark, stell dich nicht so an. Ich bin Polizist. Das gehört dazu“, versucht er wie ein Mantra dagegenzuhalten. „Nächste Woche hast du alles vergessen.“

Doch im Gegenteil: In den folgenden Wochen gerät Dario Sánchez' Leben in Schiefelage. Das Schicksal des jungen Mannes und seine Selbstzweifel setzen ihm mehr zu, als er sich eingesteht. Nach und nach schleicht sich das Trauma ein, bemächtigt sich seines Alltags: schlaflose Nächte, ständige Grübeleien. „Wir hätten schneller da sein müssen“, sagt er sich immer wieder. Die Bilder vom Tatort, der Anblick der Straßensperrung haben sich ihm eingebrannt. Verdrängen klappt immer weniger.

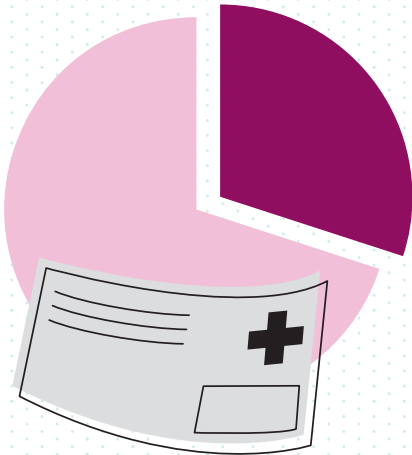
## Der Weg zur passenden Hilfe

Endlich spricht ihn eine erfahrene Kollegin direkt an. „Du bist nicht mehr derselbe seit der Tankstelle. Das ist doch nicht okay.“ Dario Sánchez reagiert erst irritiert, dann bricht etwas in ihm. „So geht das einfach nicht mehr“, gibt er leise zu. Zum ersten Mal spricht er aus, was ihn quält. Die Kollegin nickt nur. „Dachte ich mir schon. Du bist nicht allein damit, du musst das nicht mit dir selbst ausmachen. Aber du musst dir helfen lassen.“ Sie empfiehlt als Erstkontakt die Hotline vom WEISSEN RING. „Die sind genau für sowas da. Auch anonym.“

Zunächst zögert er, doch nach einer besonders quälenden Nacht wählt Dario Sánchez schließlich die Nummer. Das Gespräch wird zum Wendepunkt. Zum ersten Mal seit Langem spürt er, dass er wirklich nicht allein ist. Wenige Tage später fasst er den Mut, auch mit seiner Vorgesetzten zu sprechen. Sie bedauert, nicht proaktiv auf ihn zugegangen zu sein, und bietet ihm an, sich um Nachsorge zu kümmern – Dario Sánchez willigt ein. Der Vorfall ist da bereits acht Wochen her. Ein weiteres Jahr wird es dauern, bis er seine Gedanken geordnet hat, seine Gefühle besser akzeptieren kann. Doch für seine weitere Laufbahn als Polizist hat er eines schon gelernt: Stärke bedeutet auch, Momente der Schwäche zuzulassen und Hilfe anzunehmen.

## Zahlen und Fakten

Die meisten Gewaltvorfälle haben **gesundheitliche Folgen** für die Betroffenen.



**29,4%**

müssen krankgeschrieben werden

**57,8%**

leiden unter schlechtem Schlaf

**41,3%**

erfahren Angst und Stress

**63,5%** der Betroffenen bekommen von ihren Vorgesetzten **keine ausreichende Unterstützung oder Hilfsangebote.**

**70%** der Betroffenen **melden erlebte Gewalt erst gar nicht, aus verschiedenen Gründen.**



## Praktische Handlungshilfen

### MIT GEWALTERFAHRUNGEN UMGEHEN

Bei Gewalterfahrungen können Betroffene auf vielen Ebenen Verletzungen erleiden: körperlich, psychisch, in Bezug auf Freiheit, Identität oder sexuelle Selbstbestimmung. Bei der Nachsorge steht im Fokus, Betroffene bei der Bewältigung des Erlebten zu unterstützen. Zudem muss der Vorfall organisatorisch nachbereitet und dokumentiert werden, denn Gewaltvorfälle können Arbeitsunfälle im Sinne der gesetzlichen Unfallversicherung sein. Zudem lassen sich so Sicherheitslücken schließen und ähnliche Fälle in Zukunft vermeiden.

#### Technische Maßnahmen

##### Gebäude und Ausrüstung überprüfen und verbessern

- Bauliche Schwachstellen und Sicherheitslücken der betroffenen Orte analysieren und neue Bedarfe identifizieren
- Sicherungsmaßnahmen nachrüsten oder nachjustieren, technische Systeme auf den neuesten Stand bringen
- Raumausstattung nötigenfalls optimieren und ergänzen
- Ausrüstung sowie Schutzkleidung auf Funktionalität prüfen – insbesondere nach einem Einsatz – und etwaige Mängel beheben

#### Organisatorische Maßnahmen

##### Nachbereitung durchführen

- Gewaltvorfall nachbesprechen und dokumentieren, um ihn aufarbeiten und daraus Erkenntnisse für die Zukunft gewinnen zu können
- Falls hilfreich und mit Datenschutzbestimmungen vereinbar, auch Erkenntnisse zu Personen, Einsatzabläufen oder Einsatzörtlichkeiten in die Dokumentation aufnehmen, um ähnliche Situationen vorhersehbarer zu machen

- Für die Dokumentation durch Beschäftigte geeignete Vordrucke oder elektronische Formulare nutzen – erleichtert die Auswertung und trägt zur Versachlichung des Erlebten bei
- Für transparenten Informationsfluss sorgen, um Kolleg\*innen über den Vorfall sachlich aufklären und etwaiger Verunsicherung oder gar Gerüchten entgegenwirken zu können

##### Unfallanzeige stellen

- Übergriff als Arbeits- oder Dienstunfall dem zuständigen gesetzlichen Unfallversicherungsträger melden – nach § 193 Sozialgesetzbuch VII ohnehin verpflichtend, wenn daraus eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen folgt
- Auch ohne längere Arbeitsunfähigkeit jeden Vorfall formlos dem Unfallversicherungsträger melden – Versicherte können dies unabhängig vom Arbeitgeber selbst tun; wichtig insbesondere dann, wenn nicht ausgeschlossen werden kann, dass direkt oder indirekt Betroffene wie Augenzeug\*innen Unterstützungsbedarf haben
- Auch im äußerst seltenen Todesfall eine Unfallanzeige stellen, da ebenfalls verpflichtend nach § 193 SGB VII
- Vorfälle nicht nur melden, sondern den Hergang auch gut betriebsintern dokumentieren, um Zusammenhänge nachweisen zu können – vor allem psychische Folgeschäden zeigen sich oft erst einige Zeit später

### Strafanzeige erstatten

- Grundsätzlich Strafanzeige erstatten, wenn beim Gewaltvorfall Straftatbestände erfüllt wurden – bei Polizeieinsatz erfolgt die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens ohnehin von Amts wegen
- Strafrechtlich relevantes Verhalten beginnt bereits bei verbalen Entgleisungen und „unangepasstem Sozialverhalten“ (Stufe 1 des Aachener Modells – siehe Ratgeber Prävention); Einschätzung ist subjektiv und obliegt der betroffenen Person
- Bewertung der Tatbestände gemeinsam mit Vorgesetzten und nach einheitlichen betrieblichen Standards vornehmen; als Orientierungshilfe kann der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“ dienen
- Beschäftigte im Strafverfahren unterstützen, z. B. in Form von Beratung durch Personal- und Rechtsabteilung oder Begleitung zu Gerichtsterminen
- Prüfen, ob etwaige Schmerzensgeldansprüche vom Dienstherrn übernommen werden, wenn sie nicht beim Anspruchsgegner durchgesetzt werden können – Voraussetzung ist ein rechtskräftiges Urteil oder ein vollstreckbarer gerichtlicher Vergleich zur Schmerzensgeldzahlung

### Hausverbot erteilen

- Bei krassem Fehlverhalten oder Wiederholungsgefahr dem/der Täter\*in schriftlich ein dauerhaftes Hausverbot erteilen – gilt üblicherweise ab mehreren Wochen bis zu einem Jahr

### Nachsorgekonzept erarbeiten und nutzen

- Nachsorgekonzept zum Umgang mit Gewaltvorfällen erarbeiten und an alle Beschäftigten kommunizieren
- Erreichbarkeit der Notfallfürsorge sicherstellen, Beratungs- und Therapieangebote machen – kurz-, mittel- und langfristig, entsprechend den Stufen der psychologischen Nachsorge
- Betriebliche psychologische Erstbetreuer\*innen benennen, ausbilden und regelmäßig auffrischend schulen

### Fortbildungen anbieten

- Vorgesetzte darin schulen, nach Gewaltvorfällen psychische Auffälligkeiten seitens der Betroffenen zu erkennen und diese einfühlsam und unterstützend darauf anzusprechen
- Führungskräfte und Beschäftigte zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen weiterbilden – erhöht die Rechts- und Handlungssicherheit

## Persönliche Maßnahmen

### Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen

- Bei körperlichen Beeinträchtigungen oder belastenden Gefühlen unbedingt medizinische und/oder psychologische Ersthilfe sowie bei Bedarf weiterführende Therapie- und Beratungsangebote in Anspruch nehmen, um etwaigen Spätfolgen entgegenzuwirken
- Ergänzend auch Supervision anbieten für Führungskräfte und Beschäftigte, die andere Beschäftigte unterstützen
- Betroffenen bei Bedarf zusätzliche Auszeiten oder Ruhepausen ermöglichen

### Beratungsangebote nutzen

- Professionelle Sicherheits- und Deeskalationstrainings nutzen, die ebenfalls der Nachbereitung dienen – Opferschutzstellen, gesetzliche Unfallversicherung oder Polizei vermitteln passende Beratung
- Persönliche Sensibilisierung auffrischen: Eigene Einstellungen und Verhalten im Kontext des Vorfalles reflektieren, um „Gefahrenradar“ zu schärfen

## **PHASEN DER PSYCHOLOGISCHEN NACHSORGE**

Ein professionelles Nachsorgekonzept gliedert sich normalerweise in drei zeitliche Phasen mit kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen. Die individuelle Ausgestaltung variiert natürlich von Fall zu Fall und von Mensch zu Mensch.

### **1. Erstbetreuung**

- Umfasst kurzfristige Maßnahmen für die ersten Stunden nach einem Gewalt- oder anderweitig belastenden Ereignis; freiwilliges Angebot des Dienstherrn
- Dient der akuten psychologischen Versorgung der Betroffenen
- Wird durchgeführt durch entsprechend geschulte Kolleg\*innen (betriebliche psychologische Erstbetreuer\*innen – bpE), Betriebsärzt\*innen und/oder Psycholog\*innen

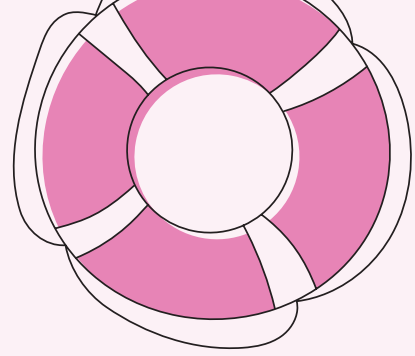
### **2. Nachbetreuung**

- Umfasst mittelfristige Maßnahmen innerhalb der ersten vier bis sechs Wochen nach einem Gewaltvorfall
- Dient der Stabilisierung und der Rückkehr in den betrieblichen Alltag bzw. der Wiedereingliederung nach § 74 Sozialgesetzbuch IX
- Wird durchgeführt durch medizinisches bzw. psychologisches Fachpersonal
- Psychotherapeutische Verfahren werden nach entsprechender Meldung eingeleitet vom Unfallversicherungsträger (sofern zuständig) oder D-Arzt

### **3. Heilkunde/Psychotherapie**

- Besteht aus einer langfristigen professionellen Heilbehandlung, z. B. einem psychotherapeutischen Verfahren; wird nötig, falls sich das Befinden der Betroffenen durch die vorangegangenen Maßnahmen nicht ausreichend verbessert
- Dient der Prävention möglicher Folgestörungen, etwa einer posttraumatischen Belastungsstörung, bzw. der Bewältigung psychischer Erkrankungen und der dauerhaften Stabilisierung des Zustandes
- Wird ggf. von der gesetzlichen Unfallversicherung übernommen – zwingende Voraussetzung ist eine Unfallanzeige nach dem Gewaltvorfall; Dienstherr sollte Vermittlung ermöglichen

# HIER FINDEST DU HILFE



**Ansprechpartner für das Thema „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ bei den Gewerkschaften des DGB ist:**

## **Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB**

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik  
Vorstandsbereich Elke Hannack

**Telefon: (030) 24060-723**

**E-Mail: [mensch@dgb.de](mailto:mensch@dgb.de)**

**Webseite: [mensch.dgb.de](http://mensch.dgb.de)**

**Ansprechpartner für weiterführende Informationen oder spezifische Rückfragen zum Umgang mit Gewalt für Beschäftigte bei Bundesbehörden ist:**

## **Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes | ProPK**

Zentrale Geschäftsstelle

**Telefon: (0711) 5401-2062**

**E-Mail: [info@polizei-beratung.de](mailto:info@polizei-beratung.de)**

**Webseite: [polizei-beratung.de](http://polizei-beratung.de)**

Im Rahmen der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ bietet der DGB in Kooperation mit dem WEISSEN RING allen Beschäftigten des DGB und seiner Mitglieds-gewerkschaften einen direkten und niedrig-schweligen Zugang zum Hilfesystem an:

## **Kooperation mit dem WEISSEN RING**

### **DGB-Hotline des WEISSEN RINGS**

**Telefon: 0800 116 006 0**

**E-Mail: [DGB@weisser-ring.de](mailto:DGB@weisser-ring.de)**

## **WEISSER RING e. V.**

Bundesgeschäftsstelle

Weberstr. 16

55130 Mainz

Webseite: [weisser-ring.de](http://weisser-ring.de)

Beratung und Unterstützung – bundesweit, kostenfrei und anonym gegenüber Arbeitgebenden bzw. Dienstherrn

**Unterstützungsangebote für Betroffene und Führungskräfte:**

## **Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV)**

**Telefon: (0800) 60 50 40 4**

**Webseite: [dguv.de](http://dguv.de)**

**Online-Shop: [publikationen.dguv.de](http://publikationen.dguv.de)**

## **Kampagne „Sicher im Dienst“**

Ministerium des Innern des Landes

Nordrhein-Westfalen

**Telefon: (0211) 871-01**

**E-Mail: [poststelle@im.nrw.de](mailto:poststelle@im.nrw.de)**

**Webseite: [sicherimdienst.nrw](http://sicherimdienst.nrw)**

## **HateAid**

**Telefon: (030) 2520 8838**

**E-Mail: [beratung@hateaid.org](mailto:beratung@hateaid.org)**

**Online-Meldeformular:**

**[hateaid.org/meldeformular/](http://hateaid.org/meldeformular/)**

# „DIE MEISTEN BETROFFENEN WÜNSCHEN SICH UNTERSTÜTZUNG – NUR FEHLEN OFT DIE STRUKTUREN“

## Sechs Fragen an Nicolas Colberg, Arbeits- und Organisationspsychologe

### Herr Colberg, welchen Stellenwert hat für Sie die Nachsorge nach einem Gewaltvorfall?

Einen sehr hohen! Bei Gewaltvorfällen werden grundlegende psychologische Bedürfnisse verletzt. Es ist für Betroffene ungemein hilfreich, in der Erstbetreuung insbesondere das Erleben von Kontrolle, Sicherheit und Verbundenheit wiederherzustellen und dies möglichst in der Nachbetreuung zu verstetigen. Natürlich ist es unverzichtbar, auch die körperlichen Folgen zu behandeln. Aber in vielen Fällen reicht das nicht aus.

**„Das Zusammenwirken aller Akteure unterstützt den Prozess und damit die Betroffenen deutlich.“**

### Welche Strukturen braucht es, um eine systematische Nachsorge anbieten zu können?

Einen grundlegend organisierten, effektiven Arbeitsschutz in Betrieben und Dienststellen, der auch den Sonderfall eines Gewalterlebnisses abdeckt. Dafür müssen alle Akteure ihre Rollen und ihre Aufgaben wahr- und ernstnehmen. Auch die Gefährdungsbeurteilung und das Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) gehören zu Nachsorgestrukturen. Zwar kann Nachsorge auch ohne organisierten Arbeitsschutz gelingen, aber das Zusammenwirken

aller Akteure unterstützt den Prozess und damit die Betroffenen deutlich.

### Was raten Sie, wenn ich mich schäme, Hilfsangebote in Anspruch zu nehmen?

Zunächst mal ist die Einsicht hilfreich: Scham ist eine ganz normale Reaktion, die viele Menschen nach einem Gewaltvorfall erleben. Die Betroffenen werden schließlich der Kontrolle über die Situation und oft auch über ihre Körper beraubt, müssen sich der Tatperson „unterwerfen“ oder denken, sie müssten nach dem Vorfall Stärke zeigen, die sie momentan gar nicht haben – all dies sind Gründe für Scham. Hier kann helfen, sich an anonyme Stellen wie die DGB-Hotline vom WEISSEN RING zu wenden, auf die in Betrieben und Dienststellen hingewiesen werden sollte. Ebenso hilfreich ist, wenn sich das berufliche und private Umfeld von Betroffenen über mögliche Scham bewusst ist. Sofern es das Vertrauensverhältnis hergibt, kann ich die betroffene Person darauf ansprechen und gegebenenfalls mit ihr nach Lösungen suchen.

### Kann es sein, dass ich tatsächlich „allein klarkomme“ und keine Nachsorge brauche? Was raten Sie dann?

Ja, das kann natürlich sein. Menschen sind unterschiedlich. Zwar wünschen sich die meisten Betroffenen in unterschiedlichem Maße Unterstützung, manche können aber durch ihre

Persönlichkeit oder durch bereits bewältigte Erfahrungen gut mit belastenden Situationen umgehen. Auch dann ist es aber wichtig, sich Hilfe zu suchen. Einerseits, um mit professioneller Unterstützung „abzuklopfen“, wie gut die Bewältigung wirklich gelingt. Da überschätzt man sich nämlich leicht. Und andererseits, weil sich manche Folgen erst Wochen oder gar Monate später zeigen. Das ist ja das Perfide an traumatischen Ereignissen. Psychologische Strukturen helfen dann dabei, diese mittel- und langfristigen Folgen zu vermeiden oder zu mindern. Deshalb ist mein Rat: Jede Unterstützung annehmen!

**„Mein Rat: Jede Unterstützung annehmen! Auch wenn man scheinbar erstmal klarkommt.“**

### **Was können Kolleg\*innen und Vorgesetzte tun? Oder sollten sie sich besser „heraushalten“?**

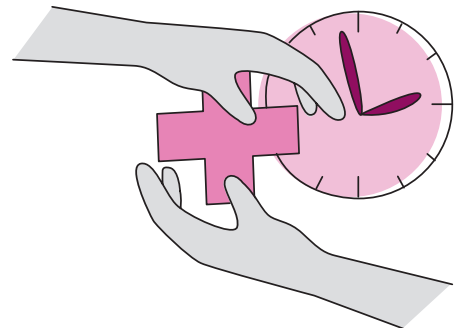
Kommt auf die Situation an. Kolleg\*innen oder Vorgesetzte, die in der unmittelbaren Erstbetreuung geschult sind, können nach einem Vorfall intervenieren oder gar Schlimmeres verhindern – so sie denn verfügbar sind. Ist dies nicht der Fall, können auch andere Kolleg\*innen einspringen. Das ist immer besser, als zu lange zu warten. Für die Ersthelfer\*innen ist dabei wichtig, sich nicht zu übernehmen. Auch im weiteren Verlauf, etwa nach Rückkehr der Betroffenen an den Arbeitsplatz, können geschulte wie ungeschulte Kontakte unterstützen. Voraussetzung ist, dass die Betroffenen das möchten und ich mich nicht aufdränge. Die beste Lösung ist, zu fragen, ob ich etwas tun kann.

### **Von welchen Beispielen erfolgreicher Nachsorgemaßnahmen können Sie berichten?**

Es gibt immer mehr Rahmenvereinbarungen zur Nachsorge – das ist erstmal positiv. Wichtig ist aber, sie auch vor Ort umzusetzen. In der Fachliteratur gibt es dafür einige Beispiele. Ansonsten höre ich in meiner Tätigkeit oft von individueller Unterstützung, die gelingt. Wenig überraschend wird dabei als besonders hilfreich erlebt, wenn sich Führungskräfte für Betroffene einsetzen. Diese Beispiele dürften dann gerne Schule machen.

#### **Zur Person**

**Nicolas Colberg** ist Arbeitspsychologe und Sachverständiger für Interessenvertretungen bei der G.IBS mbH (TBS-Netz) mit Sitz in Berlin.





# PRAXISIMPULSE FÜR BETRIEBS- UND PERSONALRÄT\*INNEN

## 1. #SICHERIMDIENST NRW

### Hintergrund und Entwicklung

#sicherimDienst ist ein Gewaltschutznetzwerk der Landesregierung Nordrhein-Westfalen, das Menschen im öffentlichen Dienst miteinander verbindet. Gegründet wurde es 2022 als Teil der NRW-Landesinitiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“. Seither haben sich über 2.800 Beschäftigte und Führungskräfte aus mehr als 1.000 Behörden, Institutionen und Betrieben angeschlossen. Ihr regelmäßiger Austausch sorgt für Weiterentwicklung und macht lokale Ansätze bundesweit nutzbar.

### Arbeit und Angebote

Unter der Leitung von Andre Niewöhner bündelt die Koordinierungsgruppe Erfahrungen und Praxiswissen und stellt Handlungsempfehlungen,

Leitfäden und Best-Practice-Beispiele für unterschiedliche Tätigkeitsfelder bereit – von Einsatzkräften über Verwaltungspersonal bis zu Kolleg\*innen im ÖPNV oder in Schulen. Ziel ist, Beschäftigten Handlungssicherheit zu geben und Arbeitgeber\*innen dabei zu unterstützen, sich zuverlässig und sichtbar zu kümmern.

### Nachsorge

Nachsorge gehört natürlich dazu: Das Netzwerk ermutigt, Vorfälle systematisch zu melden, Gefährdungsbeurteilungen einzufordern und interne Meldewege zu nutzen, um Beschäftigte im Nachgang zu schützen und zu stärken.

### KONTAKT FÜR RÜCKFRAGEN

#### #sicherimDienst

Kontakt: [sicherimdienst.nrw/anmelden](https://sicherimdienst.nrw/anmelden)  
Webseite: [sicherimdienst.nrw](https://sicherimdienst.nrw)

## 2. NACHSORGESYSTEM IM JOBCENTER UNNA

### Konzept

Das Jobcenter Unna betreibt mehrere Dienststellen in der gleichnamigen Region. Zur psychosozialen Erstbetreuung nach Gewaltvorfällen wurde dort ein organisationsweites Notfallsystem aufgebaut, das vom Betrieb aktiv unterstützt und gefördert wird.

Kernstück ist ein Netzwerk psychologischer Ersthelfer\*innen mit meist mehreren geschulten Ansprechpersonen pro Standort. Diese übernehmen ihre zusätzliche Rolle freiwillig neben ihren eigentlichen Aufgaben – mit hohem Interesse und Engagement. Viermal im Jahr finden Schulungen und Austauschrunden statt, um Erfahrungen zu teilen, Wissen zu vertiefen und Handlungssicherheit zu stärken.

### Nachsorgetasche

Im Zuge dessen entstand auch die Idee der sogenannten Nachsorgetasche. Grundlage war das Konzept des „Einsatzrucksacks Notfallnachsorge“ vom Deutschen Roten Kreuz, das

auf den Arbeitsalltag im Jobcenter übertragen wurde. Die geräumige Tasche enthält zum einen Materialien für die formale und organisatorische Unterstützung, etwa Schreibutensilien, Vorlagen für Unfall- und Gefährdungsanzeigen sowie Informationsmaterial zu internen und externen Hilfsangeboten. Zum anderen finden sich darin Tools zur seelischen Ersthilfe, darunter Stressbälle, Decken, Kissen sowie Hygiene- und Erfrischungsartikel. Unter Berücksichtigung der Haltbarkeit können außerdem Lebensmittel wie Wasser, zuckerhaltige Getränke, Müsliriegel oder Kaugummi individuell ergänzt werden.

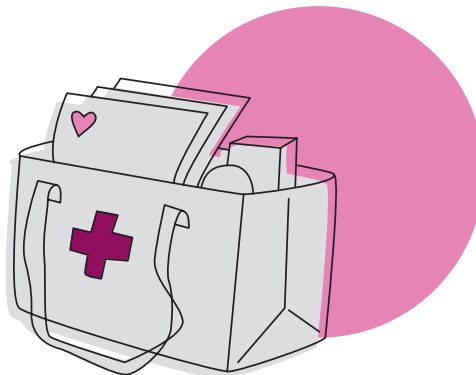
Die Taschen sind bereits bei allen psychologischen Ersthelfenden im Einsatz. Deren Feedback ist positiv: Sie fühlen sich besser vorbereitet und verfügen im Ernstfall über ein praxistaugliches Werkzeug für schnelle, strukturierte Hilfe.

### KONTAKT FÜR RÜCKFRAGEN

#### Antonia Mega

Jobcenter Kreis Unna

E-Mail: [antonia.mega@jobcenter-ge.de](mailto:antonia.mega@jobcenter-ge.de)



# AUF EINEN BLICK: DAS FORDERT DER DGB

## → EINEN ÖFFENTLICHEN BEWUSSTSEINSWANDEL ANSTOSSEN

Wir brauchen wieder mehr Respekt. Jeder und jedem muss klar sein: Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft sind keine Blitzableiter für Frust.

## → PERSONALAUFBAU UND ANGEMESSENE AUSSTATTUNG SICHERSTELLEN

Wir brauchen mehr Personal, konkrete Gefährdungsanalysen und modern ausgestattete Arbeitsplätze. Das macht die Arbeit im Dienst der Gesellschaft auch attraktiver.

## → BESCHÄFTIGTE PRÄVENTIV SCHULEN, GESUNDHEITSMANAGEMENT AUSBAUEN

Wir brauchen Reaktionsleitfäden und Schulungen zu präventiven Deeskalationsstrategien sowie funktionierende Mechanismen der Nachsorge für Opfer von Gewalt.

## → FÜHRUNGSKRÄFTE SENSIBILISIEREN

Wir brauchen Führungskräfte, die den Schutz ihrer Beschäftigten ernst nehmen und jedem Vorfall konsequent nachgehen.

## → NOTWENDIGE INVESTITIONEN IN INFRASTRUKTUR TÄTIGEN

Wir brauchen Investitionen in Infrastruktur und Daseinsvorsorge. Dann steigt auch die Zufriedenheit mit den Leistungen des öffentlichen und privatisierten Sektors.

## → FUNDIERTE ZAHLEN ZU GEWALTVOEFÄLLEN ERHEBEN

Wir brauchen die systematische Erfassung von Gewalterlebnissen für betroffene Berufsgruppen. Denn solide Statistiken sind die Grundlage für Gegenmaßnahmen.





# **EIN RATGEBER FÜR ENGAGIERTE UND INTERESSIERTE**

Diese Broschüre soll Führungskräfte, Betriebsrät\*innen, Personalrät\*innen und Beschäftigte im öffentlichen Dienst mit Informationen und Impulsen dabei unterstützen, Nachsorgekonzepte zu entwickeln und sich auf den Ernstfall vorzubereiten. Die Handlungshilfe in der Heftmitte trägt erprobte Maßnahmen zu verschiedenen Ebenen der Nachsorge zusammen und wird ergänzt durch ein Expert\*innen-Interview, Zahlen und Fakten sowie einen Überblick über Hilfsangebote. Ein fiktives Fallbeispiel, das sich jeden Tag so ereignen könnte, und Praxisimpulse runden den Inhalt ab.

Zusätzlich zur vorliegenden werden weitere Broschüren zu verschiedenen Formen konkreter Gewalt am Arbeitsplatz und zum Thema Prävention veröffentlicht. Alle Hefte spannen einen thematischen Bogen und können einzeln oder als Serie genutzt werden.

**Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB**  
Bundesvorstand  
Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik  
Keithstraße 1  
10787 Berlin

[mensch.dgb.de](https://mensch.dgb.de)  
[mensch@dgb.de](mailto:mensch@dgb.de)

In Kooperation mit:



DGB-Hotline des WEISSEN RINGS:  
**0800 116 006 0**  
[DGB@weisser-ring.de](mailto:DGB@weisser-ring.de)