

STOP-Prinzip

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, Beschäftigte vor Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen. Welche zum Einsatz kommen könnten, wird durch das STOP-Prinzip ermittelt. Bei diesem hat die Substitution Vorrang vor technischen Maßnahmen, gefolgt von organisatorischen und personenbezogenen.

S – SUBSTITUTION

Zunächst wird geprüft, ob Gefahrenquellen ersetzt beziehungsweise vermieden werden können. Zum Beispiel:

- ...❖ Vermeidung von Alleinarbeit
- ...❖ Vermeidung von Gegenständen, die als Waffe dienen können (Tacker, Brieföffner)
- ...❖ Vermeidung von Schichten und Arbeiten, in und bei denen es immer wieder zu Gewalt kommt

T – TECHNISCHE UND BAULICHE MASSNAHMEN

- ...❖ Zutrittsregelungen und -kontrollen
- ...❖ Ausreichende Beleuchtung auf Parkplätzen, an Zugangstüren, auf Fluren
- ...❖ Rettungs- und Fluchtwege, Fluchträume
- ...❖ Wartebereiche freundlich gestalten
- ...❖ Zugriffssicherung für Bargeldbestände und andere Verschluss-, Verwehr- und Transportsysteme
- ...❖ Alarmeinrichtungen
- ...❖ Kameraüberwachung
- ...❖ Trennwand zwischen Personal und Kunden

O – ORGANISATORISCHE MASSNAHMEN

- ...❖ Zwischentüren zu Kolleginnen und Kollegen geöffnet lassen, um Hilfe holen zu können
- ...❖ Kundenfreundliche Öffnungszeiten und Abläufe (etwa realistische Terminvergabe)

- ...❖ Transparenz (Kundinnen und Kunden über Abläufe informieren, etwa mittels ausliegender Informationsschreiben)
- ...❖ Wenn möglich, Verwahrung geringer Bargeldbestände
- ...❖ Gegenstände, die als Waffe dienen können, sichern (wie Tacker, Brieföffner, Kugelschreiber)
- ...❖ Hausordnung
- ...❖ Belegschaft rotieren lassen, sodass belastende Schichten und Arbeiten nicht auf wenigen Mitarbeitenden lasten
- ...❖ Dokumentiertes Notfallmanagement- und Nachsorgekonzept
- ...❖ Psychologische Erstbetreuende benennen
- ...❖ Kollegiale Unterstützung fördern
- ...❖ Beschwerdemanagement

P – PERSONENBEZOGENE MASSNAHMEN

- ...❖ Unterweisung der Beschäftigten (Bedienung technischer Sicherheitseinrichtungen, Notfallschema, Erwartung an die Beschäftigten)
- ...❖ Fortbildung (Deeskalation, Konfliktmanagement, Gesprächsführung, Verhaltensempfehlungen, Kommunikationstraining, Stresstraining)
- ...❖ Angebot von Supervision
- ...❖ Ausbildung betrieblicher Ersthelfer für psychologische Erstbetreuung

Legende: Mögliche Maßnahmen bei der Entwicklung eines Vorsorgekonzeptes

Quelle: Erstellt in Kooperation mit dem Institut für Arbeit und Gesundheit, der Verwaltungsverband Berufsgenossenschaft und der Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse