



# Mitarbeiterschutz vor Gewalt

Ein Handbuch für „kollegiale Soforthelfer“

November 2020



Nein (!) zur Gewalt gegen Beschäftigte des öffentlichen Dienstes! Gemeinsam stellen sich das Staatsministerium der Finanzen und für Heimat und der Bayerische Beamtenbund gegen jegliche Form der Gewalt, mit der sich die Menschen im öffentlichen Dienst an ihrem Arbeitsplatz konfrontiert sehen könnten. Dazu haben sie die Expertise von Fachleuten aus allen Bereichen des öffentlichen Dienstes eingeholt, um ein umfassendes Programm zum Mitarbeiterschutz vor Gewalt zu erarbeiten.

Teil des Programms ist auch dieses Handbuch für „kollegiale Soforthelfer“. Es ist wichtig, dass es sofort nach einem Gewaltvorfall in der Behördenstruktur Ansprechpartner für die betroffenen Beschäftigten gibt.

Aufgabe dieses „kollegialen Soforthelfers“ ist erste Unterstützung zu bieten, vor allem emotionaler Natur. Dieses Handbuch bietet den Kolleginnen und Kollegen die dafür erforderlichen Informationen.

Das vollständige Gewaltschutzprogramm kann auf der Internetseite des Staatsministeriums der Finanzen und für Heimat aufgerufen werden: [Mitarbeiterschutz-vor-Gewalt.bayern.de](https://www.mitarbeiterschutz-vor-gewalt.bayern.de)

A handwritten signature in black ink that reads "Albert Füracker". The signature is written in a cursive, flowing style.

Albert Füracker, MdL  
Staatsminister

<b>A. Aufgabenbereich und Ziel der kollegialen Soforthelfer</b>	<b>5</b>
<b>B. Anforderungsprofil</b>	<b>6</b>
<b>C. Gesprächssuche</b>	<b>7</b>
<b>D. Gesprächsführung</b>	<b>8</b>
1. Vertrauen aufbauen	8
2. Zielführende Fragen stellen	8
3. Unterstützung signalisieren	9
4. Ansprechpartner benennen	9

Die Inhalte dieser Publikation beziehen sich in gleichem Maße auf sämtliche Geschlechter. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den Texten der Einfachheit halber meist nur die männliche Form verwendet.

## A. Aufgabenbereich und Ziel der kollegialen Soforthelfer

Aufgabe der „kollegialen Soforthelfer“ ist erste Unterstützung anzubieten, vor allem emotionaler Natur. Ziel ist, den Beschäftigten das Gefühl von Rückhalt zu vermitteln, insbesondere durch den Dienstherrn.

**Aufgabenbereich:** erste (emotionale) Unterstützung

**Ziel:** Vermittlung des Gefühls von Rückhalt

Gewaltvorfälle können schwere psychische Folgen nach sich ziehen. Je früher den Beschäftigten Unterstützung angeboten wird, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass psychische Schäden vermindert oder sogar ausgeschlossen werden. Hier setzen die „kollegialen Soforthelfer“ an. Die „kollegiale Soforthilfe“ bildet das Spiegelbild zu medizinischer erster Hilfe. Hier geht es um seelische erste Hilfe.

Ziel ist, den Betroffenen durch Zuhören einen ersten Rückhalt anzubieten und diese aufzufangen. Ziel ist also nicht, möglichst viele Informationen zum weiteren Vorgehen zu vermitteln – hierfür sind (nach dem Konzept des Gewaltschutzprogramms) die Vorgesetzten zuständig.

## B. Anforderungsprofil

Grundsätzlich kann jeder Beschäftigte im öffentlichen Dienst „kollegialer Soforthelfer“ werden. Einer speziellen Schulung bedarf es hierfür nicht.

Um ein möglichst offenes Gespräch führen zu können, bieten sich jedoch vor allem Kollegen an, da sich Betroffene aufgrund eines ähnlichen Tätigkeitsfelds am ehesten mit Kollegen identifizieren können. Alternativ kommt auch der Personalrat in Betracht.

Wichtig ist, dass sich die Beschäftigten zur Übernahme dieser Aufgabe gerne bereit erklären und nicht in die Rolle gedrängt werden. Ein guter „kollegialer Soforthelfer“ ist empathisch und kommunikationsfähig und geht gerne auf Menschen zu. Eine distanzierte Herangehensweise ist hier völlig fehl am Platz.

**Wer sollte „kollegialer Soforthelfer“ werden?**

Kollegen oder der Personalrat

**Welche Kompetenzen sollte der „kollegiale Soforthelfer“ mitbringen?**

Offenheit, Empathie und Kommunikationsfähigkeit

## C. Gesprächssuche

Ab welcher Intensität eines Vorfalls ein Soforthelfergespräch geführt werden sollte, kann nur mit Blick auf den konkreten Einzelfall beantwortet werden. Die Entscheidung liegt letztlich beim „kollegialen Soforthelfer“. Es kann sinnvoll sein, bereits bei sogenannten Grenzüberschreitungen anzusetzen. Im Sinne des Gewaltschutzprogramms sind das Situationen und Verhaltensweisen, die von dem einzelnen Beschäftigten als Gewalt wahrgenommen werden und eine Reaktion erfordern, ohne dass sie aber eine Straftat und damit einen Gewaltvorfall im engeren Sinne darstellen.

Sobald „kollegiale Soforthelfer“ von einem Vorfall Kenntnis erlangen, sollte das Gespräch mit dem Betroffenen gesucht werden. Damit auch Betroffene auf „kollegiale Soforthelfer“ zugehen können, sollten diese in der Behörde bekannt sein, bspw. im Intranet oder durch Aushang am schwarzen Brett. Jedenfalls sollte das Gespräch so schnell wie möglich, am besten noch am selben Tag, geführt werden. Je nach Art des Vorfalls und Gesprächsbedarf des Betroffenen sollten etwa 15 bis 30 Minuten für das Gespräch eingeplant werden.

**Ab welcher Intensität des Vorfalls sollte ein Soforthelfergespräch geführt werden?**

Sinnvollerweise bereits bei Grenzüberschreitungen

**Wann sollte das Gespräch gesucht werden?**

So schnell wie möglich, idealerweise noch am Tag des Vorfalls

**Wie viel Zeit sollte für das Gespräch eingeplant werden?**

Etwa 15 – 30 Minuten

## D. Gesprächsführung

Das Soforthelfergespräch soll der Klärung der Grundbedürfnisse des Betroffenen dienen und die Möglichkeit bieten, über den Vorfall zu sprechen. Das Gespräch sollte an einem ruhigen Ort innerhalb der Behörde stattfinden, fern von anderen äußeren Einflüssen. Keinesfalls sollten Dritte das Gespräch mithören können.

Ziel des Gesprächs ist, den Betroffenen zu beruhigen und Unterstützung anzubieten sowie zu signalisieren, dass der Vorfall vom Dienstherrn bzw. der Behörde nicht toleriert wird.

### 1. Vertrauen aufbauen

Der „kollegiale Soforthelfer“ sollte, vor allem sofern er den Betroffenen nicht kennt, zunächst ein Vertrauensverhältnis schaffen und sich kurz vorstellen, Hilfe ankündigen und ggf. je nach Intensität des Vorfalls signalisieren, dass sich der Beschäftigte jetzt in Sicherheit befindet.

### 2. Zielführende Fragen stellen

Die Gesprächsführung wird durch den „kollegialen Soforthelfer“ übernommen, indem gezielt Fragen gestellt werden, die Empathie vermitteln. Es geht darum, den Betroffenen sprechen zu lassen, keinesfalls sollte es sich für diesen wie ein „Verhör“ anfühlen.

Mögliche Fragestellungen können sein:

- Wie geht es Ihnen? Benötigen Sie medizinische Hilfe?
- Was ist passiert? Wer war involviert?
- Weiß Ihr Vorgesetzter von dem Vorfall?
- Soll ich eine Person Ihres privaten Umfelds über den Vorfall informieren?
- Kann ich Sie in irgendeiner Weise unterstützen?

Diese Fragestellungen sind lediglich mögliche Rahmenkonstellationen für das Gespräch. Es sollte darauf geachtet werden, dass der Betroffene

nicht mit Fragen überhäuft wird, sondern nach jeder Frage ausreichend Zeit für ein Gespräch zur Verfügung steht.

### 3. Unterstützung signalisieren

Zentraler Baustein der kollegialen Soforthilfe ist Unterstützung zu signalisieren.

Folgendes sollte dem Betroffenen zur emotionalen Unterstützung vermittelt werden:

- Keine Toleranz von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst
- Verständnis, dass der Vorfall verarbeitet werden muss
- Unterstützung durch den Dienstherrn sowohl reaktiv, als auch präventiv
- Es werden gemeinsam Lösungen gefunden

### 4. Ansprechpartner benennen

Der Informationsfluss sollte in diesem Gespräch gering sein. Es geht hier nicht darum Einzelheiten zu klären, sondern für den Beschäftigten da zu sein. Um dem Betroffenen einen Ausblick in die Zukunft („Wie geht es jetzt weiter?“) geben zu können, sollten jedoch weitere Ansprechpartner genannt und an diese verwiesen werden.

Ansprechpartner sind in erster Linie die Vorgesetzten. Diese sollten den Betroffenen v.a. zur Inanspruchnahme etwaiger Nachsorgemaßnahmen unterstützend zur Seite stehen.

Mögliche weitere Ansprechpartner sind:

- Personalvertretungen und Personalstelle
- Medizinische oder psychologische Ansprechpartner
- Beauftragte für das betriebliche Wiedereingliederungsmanagement (bei längerer Dienst- bzw. Arbeitsunfähigkeit)

Herausgeber Bayerisches Staatsministerium  
der Finanzen und für Heimat  
Abteilung II  
Odeonsplatz 4  
80539 München

Internet [www.stmfh.bayern.de](http://www.stmfh.bayern.de)

Stand November 2020

BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung.

Unter [www.servicestelle.bayern.de](http://www.servicestelle.bayern.de) oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.



Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt.  
Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden.