

Handlungshilfen zum Schutz vor Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz



baua: Bericht kompakt

Im Mai 2023 hat die Bundesregierung ein Gesetz zum Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) für eine Arbeitswelt ohne Belästigung und Gewalt verabschiedet. Damit verbunden ist die Verpflichtung, Instrumente zur Analyse entsprechender Probleme im Betrieb zu entwickeln und darauf aufbauend gezielte Präventionsmaßnahmen umzusetzen. Die vorliegende Untersuchung zeigt, dass bereits eine Vielzahl an Handlungshilfen zur Gewaltprävention am Arbeitsplatz für personenbezogene Dienstleistungen vorliegt. Dieser Beitrag gibt dazu einen Überblick.

Hintergrund und Ziel der Untersuchung

Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz sind globale Herausforderungen und erhebliche Risikofaktoren für die Sicherheit und Gesundheit Erwerbstätiger. Der Gesetzesbeschluss zum Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) – kurz ILO-Übereinkommen 190 – unterzeichnet im Mai 2023 vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS), stellt hier einen bedeutenden Meilenstein dar. Das Übereinkommen zielt darauf ab, eine Arbeitswelt frei von Gewalt zu schaffen und ist damit gesellschaftlich dringend notwendig. Laut ILO hat weltweit mehr als jede bzw. jeder fünfte Erwerbstätige Erfahrungen mit Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz gemacht (ILO, 2022). In Deutschland berichtet der Deutsche Gewerkschaftsbund, dass gut zwei Drittel der Beschäftigten im öffentlichen Dienst und privaten Sektor in einem Zeitraum von zwei Jahren von Gewalt betroffen waren (DGB, 2023). Angesichts dieser alarmierenden Zahlen ist es entscheidend, wirksame Handlungshilfen zu entwickeln und in den Betrieben umzusetzen, um Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz präventiv entgegenzuwirken.

GEWALT UND BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ

Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz umfassen „eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, gleich ob es sich um ein einmaliges oder ein wiederholtes Vorkommnis handelt, die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“ (ILO, 2019).

Im Rahmen eines Forschungsprojektes zu Belästigung und Gewalt bei personenbezogenen Dienstleistungen hat die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) vorhandene Handlungshilfen zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz systematisch erfasst. Personenbezogene Dienstleistungen sind Tätigkeiten, bei denen direkt mit und an Menschen gearbeitet wird. Dazu zählen zum Beispiel Berufe aus der Gesundheits- und Krankenpflege, Rettungsdienste, die Feuerwehr und Polizei sowie Lehrerinnen und Erzieher. Wichtige Merkmale personenbezogener Dienstleistungen sind zum Beispiel, dass die dienstleistungsempfangende Person (z. B. Patientin oder Patient) an der Erfüllung des Arbeitsauftrages mitwirkt (z. B. Nachahmung der Übungen einer Physiotherapeutin) und die Veränderung der dienstleistungsempfangenden Person unmittelbar geschieht (z. B. verbesserte Beweglichkeit und Schmerzlinderung).¹

Im Fokus des Projektes steht die Betrachtung von Belästigung und Gewalt, welche von Dritten ausgeht, das heißt durch Personen, die eine Dienstleistung empfangen – etwa Patientinnen, Gäste, Schüler oder Kundinnen (siehe Tabelle 1, „externe Gewalt“). Damit wird eine klare Abgrenzung zur internen Gewalt geschaffen, die sich auf Vorfälle zwischen Kolleginnen und Kollegen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden, wie beispielsweise Mobbing, bezieht.

¹ Weiterführende Informationen zu personenbezogenen Dienstleistungen können Sie in einem baua:Fokus nachlesen (Moser et al., 2024).

Vorgehen

Tab. 1 Ein- und Ausschlusskriterien der Handlungshilfen

	Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beschäftigte, Arbeitgeber ■ personenbezogene Dienstleistungen (pDL) und allgemeine Handlungshilfen ohne direkten Berufsgruppenbezug 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kund/-innen, Patient/-innen, Klient/-innen ■ kein Bezug zu pDL
Format	<ul style="list-style-type: none"> ■ Broschüren, Orientierungs-/Handlungshilfe, Empfehlungen, Leitlinien, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instrumente, Checklisten ■ Artikel in Fachzeitschriften ■ Bücher ■ Webseiten ■ Faltblätter, Fact Sheets
Inhaltlicher Schwerpunkt	<ul style="list-style-type: none"> ■ externe Gewalt (durch Dritte) ■ Prävention 	<ul style="list-style-type: none"> ■ interne Gewalt (Mobbing, Team-Konflikte) ■ keine Prävention

Im September 2024 wurde eine Recherche nach relevanten Handlungshilfen durchgeführt. Dazu wurden Webseiten nationaler und internationaler Akteure im Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie das Internet mithilfe festgelegter Suchwörter durchsucht. Der Schwerpunkt lag auf Dokumenten, die praxisnahe Maßnahmen zur Gewaltprävention im Arbeitskontext für personenbezogene Dienstleistungen bieten, einschließlich solcher ohne spezifischen Berufsgruppenbezug, die jedoch ebenfalls im personenbezogenen Dienstleistungssektor anwendbar sind. Insgesamt konnten 115 potenzielle Handlungshilfen gefunden werden, von denen 35 Handlungshilfen nach einem detaillierten Screening in die Analyse aufgenommen wurden. Das Screening erfolgte anhand der in Tabelle 1 dargestellten Ein- und Ausschlusskriterien.

Anschließend wurden die Handlungshilfen anhand der Kategorien Anbieter bzw. Herausgeberin, Zielgruppe (z. B. Arbeitgeber, betriebliche Fachstellen oder Beschäftigte), Berufsgruppe gemäß der Klassifikation der Berufe (KldB), Erscheinungsjahr, Umfang sowie Aufbau und Inhalt analysiert.

Ergebnisse

Von den Handlungshilfen stammen 24 aus deutschsprachigen Quellen und elf aus internationalen Veröffentlichungen. Beispielhaft führt die Infobox einige Handlungshilfen sowie deren Herausgeber auf.

HANDLUNGSHILFEN ZUR PRÄVENTION VON GEWALT UND BELÄSTIGUNG AM ARBEITSPLATZ (BEISPIELE)

- Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen – Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), 2016
- Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen – Stadt Aachen, 2018

- Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz: Instrumente zur Prävention – Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs, Wirtschaftskammer Österreich, o. J.
- Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege: eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen – Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV), 2018
- Gewaltfreier Arbeitsplatz: Handlungshilfe zur Implementierung einer Unternehmenspolicy – Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), 2008
- Handlungsleitfaden zur Prävention von Gewalt und Belästigung in öffentlichen Einrichtungen – Unfallkasse Baden-Württemberg (UK BW), 2022
- Prävention von Aggression und Gewalt gegenüber Beschäftigten in der Notaufnahme – Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin (ZfAM), 2023

Die hier aufgeführten Handlungshilfen stellen eine Auswahl dar. Eine vollständige Auflistung aller 35 Handlungshilfen zur Gewaltprävention finden Sie im Anhang.

Inhaltliche Schwerpunkte der Handlungshilfen

Die 35 analysierten Handlungshilfen zeigen eine klare Strukturierung und einen typischen Aufbau. Sie decken folgende Themen ab:

- Begriffsbestimmungen von Gewalt und Belästigung,
- Ursachen und Risikofaktoren für Gewalt am Arbeitsplatz,
- Folgen von Gewalt, sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer Ebene,
- Präventionsmaßnahmen, um Gewaltvorfälle zu verhindern,
- Maßnahmen im Akutfall, um während eines Gewaltvorfalls angemessen zu reagieren,
- Nachsorge und Rehabilitation für Betroffene von Gewalt am Arbeitsplatz.

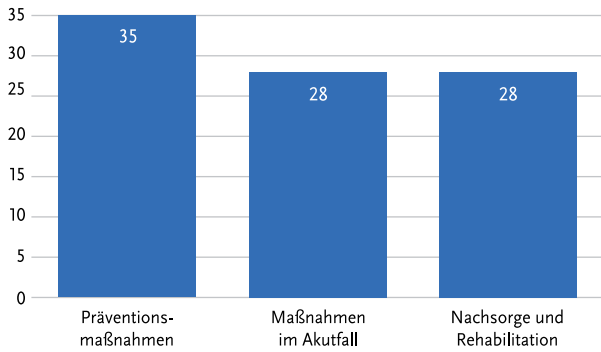


Abb. 1 Häufigkeit inhaltlicher Schwerpunkte der Handlungshilfen (n = 35)

Die Mehrheit der eingeschlossenen Handlungshilfen verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz, indem Gewalt umfassend in ihren Dimensionen – von der Begriffsbestimmung (n = 31) zu den Ursachen/Risikofaktoren (n = 20) und Folgen (n = 15) – betrachtet wird. Dem Aufbau folgen in der Regel Maßnahmen, die der Gewaltprävention, dem Eingreifen im Akutfall und der Nachsorge dienen (siehe Abbildung 1).

Ein wiederkehrendes Konzept in den Handlungshilfen (n = 15) stellt das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr“ (siehe Infobox und Abbildung 2) dar, welches von der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) gemeinsam mit der Polizei Aachen entwickelt wurde (Stadt Aachen, 2018).

DAS AACHENER MODELL

Das **Aachener Modell** zielt darauf ab, die erforderlichen Handlungen und Maßnahmen auf die verschiedenen Formen von Gewalt abzustimmen. Dazu werden vier Gefährdungsstufen - von einer normalen Gesprächssituation bis zum Einsatz von Waffen und Werkzeugen - unterschieden, die es ermöglichen, die Gefährdungslage systematisch zu analysieren und einzuordnen. Jede dieser Stufen ist mit spezifischen Handlungsmaßnahmen verknüpft, die auf die jeweilige Intensität der Bedrohung zugeschnitten sind. Mit zunehmender Gefährdungsstufe steigt der Umfang der notwendigen Maßnahmen. Die Maßnahmen der vorherigen Stufen müssen umgesetzt werden. Das bedeutet: Werden Bereiche oder Arbeitsplätze beispielsweise der Stufe „2“ zugeordnet, sind auch die verbindlichen Präventionsmaßnahmen der Stufen „0“ und „1“ einzuhalten und anzuwenden. Maßnahmen aus einer höheren Gefährdungsstufe dürfen ebenfalls umgesetzt werden. In einer Stufe 1-Gefährdung könnte es sich zum Beispiel um

verbale Aggressionen handeln, wie sie häufig in Kundenservicebereichen vorkommen. In diesem Fall sollten Deeskalationstechniken erlernt und im Berufsalltag umgesetzt werden. Mitarbeitende sollten darauf trainiert werden, ruhig zu bleiben und respektvoll auf die Anliegen der Kund/innen einzugehen, um eine Eskalation zu vermeiden. Dagegen könnte es in einer Stufe 2-Gefährdung bereits zu Drohungen und körperlicher Gewalt kommen. In solchen Fällen ist es erforderlich, ein Alarmierungssystem einzurichten und regelmäßige Sicherheitsschulungen durchzuführen. Diese mehrstufige Herangehensweise fördert ein besseres Verständnis für die jeweilige Situation und ermöglicht es, effektiv auf potenzielle Gefahren zu reagieren. Durch die klare Struktur des Modells können Betriebe präventive Maßnahmen umsetzen, um das Risiko von Übergriffen zu senken und die Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen (UK NRW, 2010).

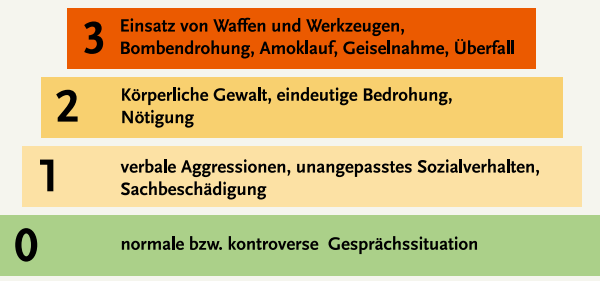


Abb. 2 Gefährdungsstufen des Aachener Modells (in Anlehnung an die Unfallkasse NRW und Polizei Aachen)

Zudem wird in fast der Hälfte der Handlungshilfen (n = 16) das TOP-Prinzip (Technik, Organisation, Personen) aufgegriffen.

DAS TOP-PRINZIP

Das **TOP-Prinzip** stellt eine im Arbeitsschutzgesetz verankerte Maßnahmenhierarchie dar. Demnach sollten zuerst technische, anschließend organisatorische und zum Schluss personenbezogene Schutzmaßnahmen im Arbeitskontext umgesetzt werden (siehe Tabelle 2). Unter technischen Maßnahmen wird die Anpassung der Arbeitsumgebung durch entsprechende Arbeitsmittel und Ausstattung verstanden. Die organisatorischen Maßnahmen umfassen unter anderem die Organisation der Arbeitsabläufe. Bei den personenbezogenen Schutzmaßnahmen steht das Verhalten der Beschäftigten und die Sensibilisierung für Gefahren bei der Arbeit im Mittelpunkt (Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, 2024). Insbesondere die Durchführung von Deeskalationstrainings sowie regelmäßige Gefährdungsbeurteilungen werden in den Handlungshilfen betont.

Tab. 2 Beispiele für Maßnahmen gegen Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz nach dem TOP-Prinzip (Stadt Aachen, 2018)

Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Gefahrenbewusste Büroeinrichtung, z. B. Fluchtwege freihalten	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	Gefahrenbewusstsein schaffen, z. B. regelmäßige Unterweisungen
Ausreichend Beleuchtung im Gebäude/in Außenbereichen	Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen	Schulungen zur Früherkennung und Deeskalationstrainings
Gestaltung der Wartezonen, z. B. ausreichend Sitzgelegenheiten	Beschwerdemanagement	Standards/Grundlagen einer gewaltfreien Kommunikation vermitteln
Alarmierungssystem installieren	Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf	Seminare zur Stressprävention/Resilienz anbieten
Besucherleitsystem im Gebäude, z. B. klare Beschilderungen	Einrichtung funktionsbezogener Mailadressen	Supervision regelmäßig anbieten
Zutrittssteuerung, z. B. Türschließanlage	Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit	Dienst- und Schutzkleidung
Trennung interner und externer Bereiche	Regelmäßige Gefährdungsanalyse	Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren

Zielgruppen der Handlungshilfen

Knapp die Hälfte der Handlungshilfen (n = 16) richtet sich speziell an die Leitungsebene, wie Arbeitgeber und Führungskräfte. Diese Handlungshilfen zielen darauf ab, Führungskräften Wissen und Werkzeuge zu vermitteln, um proaktiv gegen Gewalt und Belästigung vorzugehen und präventive Maßnahmen in den Arbeitsalltag ihrer Beschäftigten zu integrieren.

Gut ein Viertel der Handlungshilfen (27 %) bezieht sich allgemein auf den Arbeitskontext, ohne dabei eine spezifische Berufsgruppe in den Fokus zu rücken. Andere Handlungshilfen (73 %) hingegen richten sich an bestimmte Berufsgruppen, wie etwa Beschäftigte im Gesundheitswesen, Lehr- oder Einsatzkräfte. Die verschiedenen in den Handlungshilfen angesprochenen Berufsgruppen sind in Abbildung 3 dargestellt. „Gemischte Berufsgruppen“ umfassen Handlungshilfen, die sowohl Berufe im personenbezogenen Dienstleistungssektor als auch Berufe außerhalb dieses Sektors adressieren. Dazu zählen beispielsweise Berufe in Recht und Verwaltung sowie im Einkauf, Vertrieb und Handel.

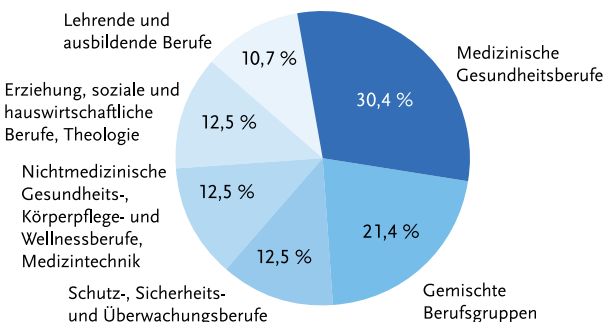


Abb. 3 Häufigkeit adressierter Berufsgruppen (kategorisiert nach der Klassifikation der Berufe [KldB])

Zusammenfassung und Fazit

Von 115 gefundenen Handlungshilfen wurden 35 anhand festgelegter Kriterien ausgewählt und genauer untersucht. Die meisten dieser Handlungshilfen decken eine breite Themenvielfalt ab – von der Prävention bis zur Nachsorge. Etwa die Hälfte der Handlungshilfen richtet sich an Führungskräfte und Arbeitgeber. Darüber hinaus adressieren zahlreiche Handlungshilfen Berufsgruppen mit erhöhtem Risiko, wie beispielsweise medizinische Gesundheitsberufe.

Besonders häufig wird auf das Aachener Modell und das TOP-Prinzip verwiesen, die als bewährte Ansätze zur Prävention und zum Management von Gewalt und Belästigung gelten. Zudem werden Deeskalationsstrategien und Gefährdungsbeurteilungen als wichtige Bausteine für ein effektives Gewaltmanagement genannt.

Insgesamt zeigt die Analyse, dass es eine Vielzahl an strukturierten Handlungshilfen gibt, welche Betriebe dabei unterstützen können, Gewalt die im Arbeitskontext von Dritten (z. B. Patientinnen, Schüler, Kundinnen) ausgeht, zu verhindern und zu bewältigen.

Zugleich bleibt es eine Herausforderung, diese Hilfen flächendeckend zu verbreiten und ihre nachhaltige Anwendung in der Praxis zu fördern. Das BAuA-Forschungsprojekt „Belästigung und Gewalt bei personenbezogenen Dienstleistungen: Wirksame Maßnahmen zur Prävention und zu Gestaltungsgrundsätzen zum Schutz der Erwerbstätigen“ zielt darauf ab, das Ausmaß von Belästigungs- und Gewalterfahrungen in Berufen des personenbezogenen Dienstleistungssektors detailliert zu erfassen.²

² <https://www.baua.de/DE/Forschung/Forschungsprojekte/f2590>

Durch eigene Datenerhebungen sollen wirksame Präventionsmaßnahmen und Gestaltungsprinzipien zum Schutz der Beschäftigten identifiziert werden, die den Betrieben konkrete Unterstützung bieten.

Zitiervorschlag

Braun, Antonia; Stopperka, Gina; Rösler, Ulrike; Moser, Julia, 2024. Handlungshilfen zum Schutz vor Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz. Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. buaa: Bericht kompakt.

Literatur

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) (2023). Was sie zur Gewaltproblematik wissen müssen. Verfügbar unter <https://mensch.dgb.de/zahlen-daten-fakten/>, zuletzt abgerufen am 05.11.24.

International Labour Organization (ILO) (2019). C190 - Violence and Harassment Convention. Verfügbar unter https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NO RMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190, zuletzt abgerufen am 05.11.24.

International Labour Organization (ILO) (2022). Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz: Erste globale Studie. Verfügbar unter https://www.ilo.org/berlin/presseinformationen/WCMS_863441/lang--de/index.htm, zuletzt abgerufen am 05.11.24.

Moser, Julia; Ingenfeld, Phoebe; Zeibig, Robert; Zink, Maria; Hünefeld, Lena; Möller, Helene & Rösler, Ulrike (2024). Arbeit und Gesundheit bei Erwerbstätigen im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen.

Stadt Aachen (2018). Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen.

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) (2010). Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohung und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) (2024). Das TOP-Prinzip für Ihre Schutzmaßnahmen. Verfügbar unter <https://www.vbg.de/cms/arbeitsschutz/arbeitsschutz-organisieren/verantwortung-des-unternehmens-und-rechtliche-grundlagen/das-top-prinzip-fuer-ihre-schutzmassnahmen>, zuletzt abgerufen am 29.10.24.

Anhang:

Auflistung der 35 Handlungshilfen zur Prävention von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz bei personenbezogenen Dienstleistungen

Deutschsprachige Länder

Ärzttekammer Niedersachsen (ÄKN) (o.J.). Übergriffe gegen Praxisteams vorbeugen und abwenden!

Bayrisches Staatsministerium der Finanzen und für Heimat (2020). Mitarbeiterschutz vor Gewalt. Gewaltschutzprogramm für den öffentlichen Dienst in Bayern.

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) (2016). Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte in Betreuungsberufen.

Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN) (2020). Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz. Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 9.02.

Bezirksregierung Münster (2017). Gewalt gegen Lehrkräfte.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) (2008). Gewaltfreier Arbeitsplatz. Eine Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy.

Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs, Wirtschaftskammer Österreich (o.J.). Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz. Instrumente zur Prävention.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (2015). Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (2017). Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (2018). Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege. Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitsgeberinnen.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) (2022). Traumatische Ereignisse in Gesundheitsberufen.

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB) (2023). Sexualisierte Belästigung am Arbeitsplatz verhindern! Ein Handlungsempfehlung für betriebliche Interessenvertretungen.

Deutsches Rotes Kreuz (DRK) (o.J.). Merkblatt. Handlungshilfe „Gewalt gegen Einsatzkräfte“.

Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover (GUVH), Landesunfallkasse Niedersachsen (LUKN) (2014). Handlungsleitfaden zur Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen.

Gemeinde-Unfallversicherungsverband Hannover (GUVH), Landesunfallkasse Niedersachsen (LUKN) (2018). Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen durch Deeskalationsmanagement.

Krankenhausgesellschaft Nordrhein-Westfalen (KGNW) (2024). Gewalt und Gewaltprävention im Krankenhaus. Ein Leitfaden mit Handlungsempfehlungen und Praxistipps für Geschäftsführung und Führungskräfte.

Ministerium des Inneren, für Digitalisierung und Kommunen Baden-Württemberg (2024). Ressortübergreifende Landeskonzeption. Für einen besseren Schutz von Beschäftigten im öffentlichen Dienst vor Gewalt im Arbeitsalltag.

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen (2022). Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst - Präventionsleitfaden.

Programm Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes (2017). Beschäftigte vor Übergriffen schützen. Eine Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer sowie Personalverantwortliche.

Stadt Aachen (2018). Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen.

Stadt Wolfsburg (2014). Leitfaden gegen Gewalt am Arbeitsplatz der Stadtverwaltung und des Klinikums Wolfsburg.

Unfallkasse Baden-Württemberg (UKBW) (2022). Handlungsleitfaden zur Prävention von Gewalt und Belästigung in öffentlichen Einrichtungen.

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) (2010). Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!, „Das Aachener Modell“ Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.

Zentralinstitut für Arbeitsmedizin und Maritime Medizin (ZfAM) (2023). Prävention von Aggressionen und Gewalt gegenüber Beschäftigten in der Notaufnahme. Forschungsergebnisse und Praxistipps.

International

Canadian Centre of Occupational Health and Safety (CCOHS) (2023). Violence and Harassment in the Workplace.

Canadian Human Rights Commission (2023). Preventing and addressing workplace harassment and violence. A guide for federally regulated employers.

Canadian Union of Public Employees (CUPE) (o.J.). Health and Safety Guideline. Preventing violence and harassment in the workplace.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2003). Preventing violence and harassment in the workplace.

Government of Alberta (2023). Harassment and violence in the workplace. OHS information for employers, supervisors and workers.

International Labour Organization (ILO) (2002). Framework Guidelines for addressing Workplace Violence in the health sector.

International Labour Organization (ILO) (2022). Violence and harassment at work: A practical guide for employers.

Government of Saskatchewan (2023). Violence Prevention. An employer's guide for developing a violence policy statement and prevention plan.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2015). Preventing Workplace Violence: A Road Map for Healthcare Facilities.

Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2016). Guidelines for Preventing workplace violence for Healthcare and Social Service Workers.

Safe Work Australia (2021). Preventing workplace violence and aggression. National guidance material.