

# Eskalation vorbeugen

Das Thema Gewalt, egal ob physisch oder psychisch, ist in der Arbeitswelt leider keine Seltenheit. Immer wieder kommt es auch mitunter zu gewalttätigen Übergriffen gegen Kollegen in Betrieben und Unternehmen. Nicht selten liegt dabei bereits eine strafbare Handlung zugrunde. Häufig ließe sich eine Eskalation aber vermeiden, wenn die Vorzeichen für Gewalttaten rechtzeitig erkannt würden. Mit einem implementierten Bedrohungsmanagement steigt die Chance, potenzielle Eskalationsgefahren bereits im Vorfeld wahrzunehmen und entsprechend zu reagieren. Dies gebietet auch die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gegenüber seinen Angestellten. Daher ist es auch wichtig, dass Arbeitgeber sich nicht dem Thema verschließen, frei nach dem Motto, das gibt es nur in anderen Betrieben aber nicht bei uns. Beim Bedrohungsmanagement geht es um das Erkennen, Einschätzen und Entschärfen von sich anbahnenden oder bereits vorhandenen Konflikten zwischen Mitarbeitern. Dazu muss es in einem Unternehmen Kommunikationsstrukturen und geregelte Prozesse geben, wie mit einem Erkennen oder dem Wahrnehmen von Konflikten, die ein Potenzial zur Eskalation mit sich bringen könnten, umzugehen ist. Dies ist für die Mitarbeiter sehr wichtig, damit diese sich zum einen nicht alleine gelassen fühlen, sollten sie solche Konflikte beobachten oder selbst erfahren, und zum anderen, damit sie wissen, dass sich professionell mit dem Thema im Unternehmen auseinandergesetzt wird.

Denn gerade bei der Wahrnehmung „Rote Flaggen“, die ein bestimmtes Verhaltensmuster kennzeichnen, das auf eine Eskalation hindeutet, muss ein Bedrohungsmanagement aktiv werden.

Dementsprechend bietet sich für Unternehmen eine Vernetzung verschiedener Abteilungen wie Personal, Sicherheit, Arbeitsmedizin und Recht an, wo Mitarbeiter geschult und sensibilisiert sind, auf angezeigtes oder beobachtetes Verhalten zu reagieren. Zu beachten ist, dass ein Bedrohungsmanagement nicht verantwortlich ist für Fälle, in denen ein sofortiges Handeln seitens Polizei oder anderer Kräfte erforderlich ist, etwa bei einem Amokalarm, Bombendrohung oder unmittelbarer körperlicher Gewalt. Es kann aber im Nachhinein einer Krise wieder aktiv werden, wenn es etwa darum geht, Auslöser für das Ereignis auszuarbei-



## ZUR PERSON

**Katrin Streich,** Diplom-Psychologin und stellvertretende Institutsleiterin beim „Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement“; Mitarbeiterin beim „Team Psychologie und Sicherheit“.



Foto: Andrey Popov - stock.adobe.com

Damit Streit zwischen Kollegen nicht eskaliert, sollte ein Bedrohungsmanagement eingeführt werden.

ten oder weiterzuverfolgen, um ein Wiederholen des Ereignisses zu vermeiden.

Ein erfolgreiches Bedrohungsmanagement benötigt daher immer die Unterstützung des Managements, das hierdurch seine Wertschätzung gegenüber dem Thema und damit auch gegenüber seinen Mitarbeitern unterstreicht. Die Umsetzung eines solchen Managements muss ferner gut geplant und kommuniziert werden, damit allein durch die Einführung unter den Beschäftigten weder Angst noch Unruhe entstehen. Die Beschäftigten sollen sich ermutigt fühlen, aktiv das Bedrohungsmanagement anzurufen, das dann in Gesprächen herausfinden muss, ob es sich tatsächlich um eine sich abzeichnende Eskalationslage handeln könnte. Hierzu müssen die Mitarbeiter gut geschult sein, wozu auch regelmäßige Fortbildungen und Supervisionen gehören. Auch die Persönlichkeit eines Beschäftigten, der als Bedrohungsmanager fungiert, sollte entsprechend ausfallen. Teamfähigkeit, eine gute Kommunikation und Empathie sind nur einige der Kriterien.

Ein Bedrohungsmanagement ist dann erfolgreich, wenn es von allen im Unternehmen, Führungsebene wie Beschäftigte, gleichermaßen als Teil der Unternehmenskultur akzeptiert ist, im Wissen, dass Gewalt und Drohungen hoffentlich keinen Platz bei der Arbeit haben. ■

### § 241 StGB (Auszug)

- (1) Wer einen Menschen mit der Begehung einer gegen ihn oder eine ihm nahestehende Person gerichteten rechtswidrigen Tat gegen die sexuelle Selbstbestimmung, die körperliche Unversehrtheit, die persönliche Freiheit oder gegen eine Sache von bedeutendem Wert bedroht, wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft.

Foto: Streich



**Es gibt viele verschiedene Videosysteme aber nur eine Lösung um sie alle aufzuschalten**  
[www.EBUS.de](http://www.EBUS.de)