**Übersicht möglicher Gefährdungsstufen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gefährdungsstufe** | **Notfall/Gefährdung** | **Verantwortung** | **Handlungsempfehlung** |
| **Gefährdungsstufe 0**    *Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation* | 1. Normale bis kontroverse Gesprächssituation | Eigenverantwortung des Beschäftigten | * sichere Arbeitsumgebung * gefahrenbewusste Absprachen * gefahrenbewusste Büroeinrichtung * Umgang mit Stress * professionelle Kommunikation * bei problematischen Kunden Vorsorge treffen |
| **Gefährdungsstufe 1**  *Unangepasstes Sozialverhalten*  *Verbale Aggression*  *Sachbeschädigung* | 1. Verbal aggressiv 2. Unangepasstes Sozialverhalten (distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, grundsätzliche Verweigerung etwas auszuführen) 3. Üble Nachrede, Verleumdung 4. Beleidigung von Beschäftigten 5. Sachbeschädigung/Randale 6. Selbsttötungsgedanken/ 7. –äußerungen von Kunden | Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten/Unterstützung durch die Führungskraft | * Hausverbot aussprechen * Strafanzeige/Strafantrag nach Einzelfallentscheidung * ggfs. Hilfe hinzuziehen * Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache |
| **Gefährdungsstufe 2**  *Körperliche Gewalt/eindeutige Bedrohung/Nötigung* | 1. Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen 2. Erpressung 3. Morddrohung (Bedrohung) Bombendrohung 4. Schwere Sachbeschädigung 5. Amokdrohung 6. Waffenbesitz bzw. Androhung der Nutzung 7. Sexuelle Übergriffe 8. Durchsetzung eines Hausverbotes | Sicherheitsdienst/alternativ Polizei  Sicherheit ist von Profis sicherzustellen  **Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst** | * Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen * Hausverbot durchsetzen * Polizei verständigen und Strafanzeige erstatten * Unfallanzeige * evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“ * Beschäftigte lageangepasst informieren |
| **Gefährdungsstufe 3**    *Einsatz von Waffen und Werkzeuge, Geiselnahme/Überfall* | 1. Übergriffe mit Waffen und Werkzeugen, Schusswaffengebrauch 2. Amoklauf 3. Geiselnahme Überfall/Anschlag 4. Suizid eines Kunden 5. Konkrete Drohung mit Sprengsätzen | Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen  Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“ | * Eigensicherung beachten ! * Sofort Polizei „110“ * Schutz weiterer Kolleg/-innen sicherstellen * medizinische und psychologische Notfallversorgung * Unfallanzeige * grundsätzlich Strafanzeige/Strafantrag |