

## Übersicht möglicher Gefährdungsstufen

Gefährdungsstufe	Notfall/Gefährdung	Verantwortung	Handlungsempfehlung
<b>Gefährdungsstufe 0</b>  <i>Normale bzw. kontroverse Gesprächssituation</i>	1. Normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten	<ul style="list-style-type: none"> <li>sichere Arbeitsumgebung</li> <li>gefahrenbewusste Absprachen</li> <li>gefahrenbewusste Büroeinrichtung</li> <li>Umgang mit Stress</li> <li>professionelle Kommunikation</li> <li>bei problematischen Kunden Vorsorge treffen</li> </ul>
<b>Gefährdungsstufe 1</b>  <i>Unangepasstes Sozialverhalten Verbale Aggression Sachbeschädigung</i>	2. Verbal aggressiv 3. Unangepasstes Sozialverhalten (distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, grundsätzliche Verweigerung etwas auszuführen) 4. Üble Nachrede, Verleumdung 5. Beleidigung von Beschäftigten 6. Sachbeschädigung/Randale 7. Selbsttötungsgedanken/ 8. –äußerungen von Kunden	Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten/Unterstützung durch die Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hausverbot aussprechen</li> <li>Strafanzeige/Strafantrag nach Einzelfallentscheidung</li> <li>ggfs. Hilfe hinzuziehen</li> <li>Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache</li> </ul>
<b>Gefährdungsstufe 2</b>  <i>Körperliche Gewalt/eindeutige Bedrohung/Nötigung</i>	9. Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen 10. Erpressung 11. Morddrohung (Bedrohung) Bombendrohung 12. Schwere Sachbeschädigung 13. Amokdrohung 14. Waffenbesitz bzw. Androhung der Nutzung 15. Sexuelle Übergriffe 16. Durchsetzung eines Hausverbotes	Sicherheitsdienst/alternativ Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen <b>Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen</li> <li>Hausverbot durchsetzen</li> <li>Polizei verständigen und Strafanzeige erstatten</li> <li>Unfallanzeige</li> <li>evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“</li> <li>Beschäftigte lageangepasst informieren</li> </ul>
<b>Gefährdungsstufe 3</b>  <i>Einsatz von Waffen und Werkzeuge, Geiselnahme/Überfall</i>	17. Übergriffe mit Waffen und Werkzeugen, Schusswaffengebrauch 18. Amoklauf 19. Geiselnahme Überfall/Anschlag 20. Suizid eines Kunden 21. Konkrete Drohung mit Sprengsätzen	Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eigensicherung beachten !</li> <li>Sofort Polizei „110“</li> <li>Schutz weiterer Kolleg/-innen sicherstellen</li> <li>medizinische und psychologische Notfallversorgung</li> <li>Unfallanzeige</li> <li>grundsätzlich Strafanzeige/Strafantrag</li> </ul>