



# Gewalt gegenüber Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung Basel-Stadt

Leitfaden für Mitarbeitende und Führungsverantwortliche



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. GRUNDSATZ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. GEWALT GEGENÜBER MITARBEITENDEN: WAS IST DAS? .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PFLICHTEN DER VORGESETZTEN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Vorgesetzte müssen Massnahmen zur Verhinderung von Gewalt gegenüber ihren         Mitarbeitenden ergreifen.....</b>	<b>3</b>
3.1.1 Verhältnisprävention: technische und organisatorische Massnahmen .....	4
3.1.2 Verhaltensprävention: Qualifikation der Mitarbeitenden .....	4
<b>3.2 Vorgesetzte müssen gewaltbetroffene Mitarbeitende unterstützen .....</b>	<b>4</b>
<b>4. PFLICHTEN DER MITARBEITENDEN .....</b>	<b>4</b>
<b>5. RECHTLICHE SCHRITTE.....</b>	<b>5</b>
<b>6. WO ERHALTEN SIE HILFE?.....</b>	<b>5</b>

## 1. Grundsatz

Gewalt ist eine Form der Verletzung der persönlichen Integrität. Angriffe auf die Persönlichkeit können zu erheblichem physischen und psychischen Leiden und zum Verlust der Leistungsfähigkeit führen. Im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht sind Vorgesetzte verpflichtet, die erforderlichen Massnahmen zum Schutz der persönlichen Integrität der Mitarbeitenden zu ergreifen.

## 2. Gewalt gegenüber Mitarbeitenden: Was ist das?

Wie in allen Arbeitsbereichen kann es auch in der kantonalen Verwaltung zu aggressivem und/oder gewaltsamem Verhalten gegenüber Mitarbeitenden kommen. Gewalt und Aggression treten dabei typischerweise in Situationen mit Kundenkontakt auf. Besonders betroffen sind Bereiche, in denen von Mitarbeitenden strukturelle Vorgaben umgesetzt oder das Einhalten von Regeln kontrolliert wird. Darüber hinaus kann aggressives und/oder gewaltsames Verhalten auch zwischen Mitarbeitenden der kantonalen Verwaltung vorkommen.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen können folgende Formen annehmen:

- körperliche oder verbale Gewalt mit der Absicht, jemanden zu verletzen,
- diskriminierende Handlungen oder Aussagen (auch rassistischer oder sexueller Natur),
- drohendes Verhalten (verbal, physisch).

## 3. Pflichten der Vorgesetzten

### 3.1 Vorgesetzte müssen Massnahmen zur Verhinderung von Gewalt gegenüber ihren Mitarbeitenden ergreifen

Die Vorgesetzten sind verpflichtet, in Arbeitsbereichen mit Gewaltpotential

- auf die jeweilige Organisationseinheit zugeschnittene organisatorische und technische Massnahmen zu treffen, um einer Eskalation vorzubeugen und die Beteiligten bestmöglich zu schützen (Verhältnisprävention) sowie
- die Mitarbeitenden darin zu schulen, wie sie einen Beitrag zur Deeskalation leisten und sich und andere schützen können (Verhaltensprävention).

Bei der Ausarbeitung entsprechender Konzepte sind die Mitarbeitenden als Expertinnen und Experten bezüglich der konkreten Realität am Arbeitsplatz miteinzubeziehen.

Von entscheidender Bedeutung sind die Haltung der Führungsverantwortlichen, eine Präventionskultur, die Sicherheit und Gesundheit fördert und ein Betriebsklima, in dem ein ernsthafter Erfahrungsaustausch und Unterstützung für Betroffene möglich ist. Das Wissen um Rückendeckung durch Vorgesetzte und Kolleginnen und Kollegen wirkt sich positiv auf das professionelle Verhalten der Mitarbeitenden aus.

Präventionsmassnahmen müssen verhältnismässig und auf die Betriebe und ihre Besonderheiten zugeschnitten sein. Nicht jeder Betrieb benötigt ein Präventions- und Handlungskonzept. Vorgesetzte, die bei der Erarbeitung von Präventions- und Handlungskonzepten Hilfe benötigen, können sich an Yara Gut der Abteilung Gewaltschutz und Opferhilfe im Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD wenden, [yara.gut@jsd.bs.ch](mailto:yara.gut@jsd.bs.ch).

### 3.1.1 Verhältnisprävention: technische und organisatorische Massnahmen

Technische Massnahmen umfassen z. B. das Schaffen und Definieren von Fluchtwegen und Rückzugsmöglichkeiten, das Verwenden von Sicherheitsglas, das Optimieren der Beleuchtung, den Einbau von Alarmknöpfen und Notsignalanlagen sowie das Eliminieren von potentiell gefährlichen Gegenständen aus dem Kundenbereich.

Organisatorische Massnahmen umfassen z. B. eine Alarmierungsplanung, die Definition von Rettungsketten, das Schaffen von Handlungsspielräumen der Mitarbeitenden zur Deeskalation einer Situation, das Identifizieren und Hinterfragen von struktureller Gewalt, das Ermitteln von Spannungsfeldern (nicht nur in Gewaltsituationen), die systematische Auswertung von Vorfällen und Beinahe-Vorfällen, das Anpassen von Fachkonzepten, Prozesse zur Ermittlung und Einführung von Lösungswegen, den Einbezug der Mitarbeitenden sowie das Sicherstellen der Kommunikation.

Wo aufgrund der Aufgabenstellung zum vornherein und vielleicht sogar regelmässig mit Gewalteskalationen zu rechnen ist, muss die Unterstützung von betroffenen Mitarbeitenden konzeptionell definiert und entsprechend organisiert werden (s. Punkte 3.1, 3.1.1 sowie 3.1.2).

Die Massnahmen können z. B. Debriefings, notfallpsychologische Unterstützung, Super- und Intervention umfassen. Die Mitarbeitenden sind bei der Konzeption einzubeziehen.

### 3.1.2 Verhaltensprävention: Qualifikation der Mitarbeitenden

In Arbeitsbereichen mit Gewaltpotential sind Vorgesetzte verpflichtet, ihre Mitarbeitenden über das Verhalten bei Gewaltvorfällen zu unterweisen und sie entsprechend zu qualifizieren.

Die Fähigkeit, eine Situation einzuschätzen und zu wissen, wann und wie klare Grenzen gesetzt werden, wann Rückzug angemessen ist und wie die Lage durch deeskalierende Gesprächstechniken entschärft werden kann, wird durch Erfahrung, kollegiale Beratung und durch Training erworben. Entsprechend qualifizierte Fachkräfte sind besser in der Lage, schwierige Situationen zu meistern. Unerfahrene Mitarbeitende sind stärker gefährdet und müssen besonders unterwiesen und unterstützt werden.

## 3.2 Vorgesetzte müssen gewaltbetroffene Mitarbeitende unterstützen

Vorgesetzte müssen sich um gewaltbetroffene Mitarbeitende unmittelbar kümmern und sicherstellen, dass sie die nötige Unterstützung erhalten und allenfalls an die zuständige Ansprechperson des Kantonalen Bedrohungsmanagements (KBM) verwiesen werden. Eine Liste der Ansprechpersonen ist im 3KP<sup>1</sup> sowie für Lehrpersonen im edubs<sup>2</sup> einsehbar. Weitere Informationen zum KBM finden Sie unter [www.kbm.bs.ch](http://www.kbm.bs.ch).

## 4. Pflichten der Mitarbeitenden

Die Mitarbeitenden haben sich an die Vorgaben der Vorgesetzten zu halten (z. B. Alarmierungskonzept). Sie werden gebeten, zu ihrem eigenen Schutz und zum Schutz Dritter, allfällige Gewaltsituationen den Vorgesetzten und/oder einer KBM-Ansprechperson zu melden. In gewissen Fällen besteht für die Mitarbeitenden auch eine Anzeigepflicht<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Unter <https://my.intranet.bs.ch/SitePages/Publishing.aspx#/de/0062122> (letzter Zugriff 31.03.2023).

<sup>2</sup> Unter <https://www.edubs.ch/handbuch/schulbetrieb/probleme-krisen-2> (letzter Zugriff 31.03.2023).

<sup>3</sup> Gemäss § 35 Abs. 1 des Gesetzes über die Einführung der Schweizerischen Strafprozessordnung (EG StPO, SG 257.100) haben Mitarbeitende, die im Rahmen ihrer Tätigkeit Kenntnis über von Amtes wegen zu verfolgende Verbrechen oder Vergehen erhalten, diese anzuzeigen. Diese Anzeigepflicht entfällt: a) für Personen, deren behördliche oder dienstliche Tätigkeit ein besonderes Vertrauensverhältnis zu einer an der Straftat beteiligten oder von ihr betroffenen Person voraussetzt sowie b) für Personen, welche die Verbrechen oder Vergehen ihrer vorgesetzten Person zur Kenntnis gegeben haben.

## 5. Rechtliche Schritte

Die Dienststellen sind zuständig für das allfällige Ergreifen rechtlicher Schritte, soweit sie selbst betroffen sind (z. B. Hausverbot, Anzeige wegen Sachbeschädigung).

Im Zuständigkeitsbereich der Mitarbeitenden liegt das allfällige Ergreifen rechtlicher Schritte die persönliche Integrität betreffend (z. B. Strafanzeige wegen Bedrohung oder Cyber-Mobbing). Auf Wunsch werden sie dabei von ihrer Dienststelle unterstützt und beraten.

## 6. Wo erhalten Sie Hilfe?

- Mitarbeitende, die am Arbeitsplatz bedroht wurden oder anderweitig von Gewalt betroffen sind, werden gebeten, sich in erster Linie an ihre Vorgesetzten zu wenden. Es steht den Mitarbeitenden frei, sich alternativ oder zusätzlich an die KBM-Ansprechpersonen des Departementes oder an die Betriebliche Sozialberatung zu wenden (Tel. 061 267 48 00).
- Vorgesetzten wird empfohlen, sämtliche aggressiven und gewalttätigen Handlungen den geschulten KBM-Ansprechpersonen in ihrem Departement zu melden. Diese können Gefährdungssituationen erkennen und dies der Abteilung Bedrohungsmanagement melden.
- Eine Liste der Ansprechpersonen ist im 3KP<sup>4</sup> sowie für Lehrpersonen im edubs<sup>5</sup> einsehbar. Weitere Informationen zum KBM finden Sie unter [www.kbm.bs.ch](http://www.kbm.bs.ch).
- Vorgesetzte können sich zur Unterstützung bei der Erarbeitung und Implementierung von Prozessen zur Handhabung von bedrohlichen Situationen an Yara Gut, Abteilung Gewaltschutz und Opferhilfe, Justiz- und Sicherheitsdepartement JSD, [yara.gut@jsd.bs.ch](mailto:yara.gut@jsd.bs.ch) wenden.

---

<sup>4</sup> Unter <https://my.intranet.bs.ch/SitePages/Publishing.aspx#/de/0062122> (letzter Zugriff 31.03.2023).

<sup>5</sup> Unter <https://www.edubs.ch/handbuch/schulbetrieb/probleme-krise-2> (letzter Zugriff 31.03.2023).