

## Was tun im Ernstfall?

In den bereits online verfügbaren Unterrichtsmaterialien „Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, Teil 1“ ([www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de), Webcode: lug1002345) setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit den Fragen „Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?“, „Wie entsteht sie und wie kann ich sie durch eigenes Verhalten verhindern?“ auseinander. Sie schätzen das eigene Risiko ein, an ihrem Arbeitsplatz mit Gewalt konfrontiert zu werden, unterscheiden zwischen schwierigen, gefährlichen und sogenannten „Unkunden“, lernen, Gefahrensignale zu erkennen und wie man auf sie reagiert (Deeskalationsstrategien). Diese Lerneinheit sollte unbedingt vor den hier vorliegenden Materialien „Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, Teil 2“ im Unterricht behandelt werden.

In Teil 2 werden die bisher vermittelten Informationen um folgende Aspekte ergänzt und vertieft: Was passiert, wenn die angestrebte Deeskalation in einer schwierigen Kundensituation nicht gelingt und es zu einem Übergriff und/oder traumatischen Ereignis bei der Arbeit kommt? Die Schülerinnen und Schüler beschäftigen sich mit den Fragen: Hat mein Unternehmen einen Notfallplan und wie sieht dieser aus? Was versteht man unter Selbstschutz beziehungsweise Rückzug? Was muss nach einem Übergriff oder Überfall getan werden? Wie kann ich Unbeteiligte dazu motivieren, mir zu helfen? Wie verhalte ich mich als Zeuge oder Zeugin?

### Hinweis auf ergänzende Unterrichtsmaterialien

Zur Vernetzung des Wissens sowie als ergänzende didaktische Hilfe liefern folgende Unterrichtsmaterialien unter [www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de) zusätzliche Informationen:

- **Gewalt von außen** (BBS), Webcode: lug1015759
- **Emotionsarbeit** (BBS), Webcode: lug1001208
- **Konflikte lösen** (BBS), Webcode: lug1055059
- **Achtsamer Dialog** (Sek II), Webcode: lug982702
- **Zivilcourage** (Sek II), Webcode: lug1072889



### Arbeitsblatt 1

### Vorbereitende Hausaufgabe

Als Vorbereitung auf diese Lerneinheit bringen die Schüler und Schülerinnen mithilfe von Arbeitsblatt 1 „Interviewleitfaden“ in Erfahrung, ob in ihrem Betrieb ein Notfallplan und/oder Betreuungskonzept im Fall von tätlichen Übergriffen/Straftaten existiert. Wenn möglich können sie neben den Interviewergebnissen weiteres betriebliches Material mit in den Unterricht bringen (z. B. eine Betriebsanweisung oder eine betriebliche – anonymisierte – Checkliste).



### Schülertext

### Einstieg

Stellen Sie den Anschluss zu der Unterrichtseinheit „Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, Teil 1“ her. Fragen Sie, ob es hierzu Fragen oder Diskussionsbeiträge gibt. Verteilen Sie den Schülertext „Traumatische Ereignisse bei der Arbeit“ und bitten Sie einzelne Schülerinnen und Schüler, die Beispiele laut vorzulesen.

Fragen an das Plenum: *Können Sie sich vorstellen, selbst Opfer eines solchen oder eines ähnlichen Ereignisses an Ihrem Arbeitsplatz zu werden, oder kennen Sie jemanden, dem das passiert ist? Wäre man in Ihrem Unternehmen auf solch ein Ereignis in irgendeiner Form vorbereitet? Haben Sie schon einmal von Betreuungskonzepten oder Notfallplänen gehört? Wurden Sie schon einmal über das richtige Verhalten bei Notfällen unterwiesen?*

### Verlauf und Erarbeitungsphase 1

Lassen Sie Ihre Schülerinnen und Schüler von den Ergebnissen der Hausaufgabe berichten und initiieren Sie einen offenen Erfahrungsaustausch über vorhandene Notfallpläne beziehungsweise Betreuungskonzepte in den Unternehmen.

Notieren Sie an der Tafel, einem Flipchart oder auf dem Smartboard, was in den befragten Betrieben/Verwaltungen existiert (z. B. ein Notfallplan inklusive Auflistung der wichtigsten Ansprechpersonen und Kontaktdaten). Ergänzen Sie fehlende Informationen auf Basis der Hintergrundinformationen und geben Sie der Klasse im Nachgang genug Zeit, sich die Ergebnisse zu notieren. Diskutieren Sie abschließend, welche der aufgeführten Maßnahmen im jeweiligen Betrieb als durchführbar eingeschätzt werden. Optional können die Lernenden in Kleingruppen konkrete Musternotfallpläne für die eigenen Betriebe erarbeiten. Wenn es für sinnvoll erachtet wird, können die Schülerinnen und Schüler mit dem Ergebnis das Gespräch mit der oder dem direkten Vorgesetzten oder dem Ausbilder/der Ausbilderin suchen und Verbesserungsvorschläge unterbreiten.

### Erarbeitungsphase 2

Leiten Sie nun über zu der Frage, wie man sich selbst während eines Übergriffs/Überfalls verhalten soll und was danach zu tun ist.



#### Arbeitsblatt 2

Verteilen Sie dazu Arbeitsblatt 2 „Bloß nicht die Heldin spielen“ und lassen Sie es mit der „Think-Pair-Share-Methode“ bearbeiten. Bitten Sie hierzu die Schülerinnen und Schüler, zuerst den Text in Einzelarbeit zu lesen und die Fragen zu beantworten, indem die entsprechenden Textstellen unterstrichen werden (Think). Danach tauschen sich die Lernenden mit ihrem Sitznachbarn oder der -nachbarin aus und vergleichen die Ergebnisse (Pair). Je nach Lesekompetenz Ihrer Klasse können Sie die Lerntandems nochmals in zwei Gruppen unterteilen. Die Gruppen mit der Ziffer 1 beantworten die erste Frage, die Gruppen mit Ziffer 2 die zweite.

#### Gruppe 1 → auf Eigenschutz achten

##### Lösungen/Aussagen:

- Keine Provokation, das heißt Täter/Täterin nicht „duzen“, nicht drohen oder beleidigen
- Auf räumliche Distanz achten (mindestens Armlänge)
- Besser stehen als sitzen, eher schräg (keine „Breitseite bieten“)
- Bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren
- Sich Fluchtweg offen halten

#### Gruppe 2 → bei weiterer Eskalation

##### Lösungen/Aussagen:

- Nicht den Helden oder die Heldin spielen
- Versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen (wenn dadurch die Situation nicht noch gefährlicher wird)
- Wenn Flucht nicht möglich, Alarm auslösen (Sicherheitsdienst oder Polizei) und/oder Hilfe von Anwesenden suchen (persönlich ansprechen)
- Sich in Sicherheit bringen beziehungsweise Hilfe suchen

Nach circa 15 Minuten bitten Sie einzelne Gruppensprecher oder -sprecherinnen ihre Ergebnisse dem Plenum zu präsentieren (Share). Ergänzen Sie bei Bedarf fehlende Informationen. Die Schülerinnen und Schüler notieren die wichtigsten Punkte auf den Arbeitsblättern und entwickeln so ihren eigenen Notfallplan.

### Erarbeitungsphase 3

Wenden Sie sich an das Plenum: *Stellen Sie sich vor, Sie werden massiv bedroht oder überfallen und andere Menschen, die anwesend sind, helfen Ihnen nicht. Was könnten die Ursachen für ein solches Verhalten sein?* Notieren Sie die Antworten in die linke Spalte einer Tabelle: *Anwesende Person bemerkt gar nicht, dass etwas passiert, schätzt die Situation falsch ein, ...* (siehe Tabelle).

Weitere Frage: *Wie könnte es Ihnen als Opfer gelingen, Hilfe und Unterstützung zu bekommen?* Notieren Sie nun in der rechten Tabellenspalte mögliche Maßnahmen des Opfers, die die beobachtende Person dazu bringen, doch zu helfen.

Beobachtende Person	Was kann das Opfer dagegen tun?
Bemerkt nicht, dass etwas passiert	Auf sich aufmerksam machen: rufen schreien, Notfallalarm auslösen!
Interpretiert offensichtlich das Ereignis nicht als Notsituation	Werden Sie deutlich! Teilen Sie unmissverständlich mit, dass Sie Hilfe brauchen. Notfalls durch lautes Schreien!
Will sich nicht verantwortlich fühlen	Sprechen Sie anwesende Person(en) direkt an. Suchen Sie den Augenkontakt und fordern Sie konkret Hilfe
Weiß nicht, wie man helfen kann, tut deshalb gar nichts	Geben Sie wenn möglich genaue Handlungsanweisung: „Rufen Sie die Polizei!“



#### Praxistraining

#### Vertiefungsvorschlag Praxistraining:

Je nach Zeitplan können Sie an dieser Stelle von den Schülerinnen und Schüler eigene, genau auf ihren beruflichen Alltag zugeschnittene, Notfallsituationen entwickeln und in einem Praxistraining handlungs- und lösungsorientiert umsetzen lassen. Die Lernenden sollen dabei in unterschiedliche Rollen schlüpfen (Täter, Opfer, Zeuge/Zeugin) und durch diesen Perspektivenwechsel ihre Handlungsoptionen immer wieder hinterfragen.

### Erarbeitungsphase 4

Leiten Sie nun über zu der Frage, wie man sich nach einem Gewaltereignis richtig verhält, wenn man selbst nicht unmittelbar betroffen, aber anwesend ist. Die Schülerinnen und Schüler greifen bei der Beantwortung auf vorhandenes Vorwissen zurück. Notieren Sie die genannten Maßnahmen an der Tafel, dem Flipchart oder dem Smartboard, ergänzen Sie sie bei Bedarf und geben Sie den Lernenden danach genügend Zeit, sich den Tafelanschrieb zu notieren.

### Verhalten unmittelbar nach einem Übergriff:

- Je nach Schwere des Übergriffs sofort Rettungsdienst und Polizei rufen
- Betroffenen helfen (für Ruhe und Sicherheit sorgen, abschirmen, zuhören und ermutigen, Hilfe anzunehmen)
- Andere Anwesende bitten, als Zeugin oder Zeuge zur Verfügung zu stehen, die Fahnung unterstützen, gegebenenfalls ein Gedächtnisprotokoll erstellen

### Verhalten nach einem gewissen zeitlichen Abstand (Maßnahmen, die von Betroffenen selbst oder vom Arbeitgeber/der Arbeitgeberin durchgeführt werden müssen):

- Arbeitgeber oder Arbeitgeberin meldet den Unfall bei dem zuständigen Unfallversicherungsträger (Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse)
- Treten Beschwerden auf, muss die betroffene Person einen Durchgangsarzt oder eine Durchgangsärztin aufsuchen
- Zur Unterstützung der Verarbeitung Hilfsangebote des Unternehmens oder externer Dienstleister nutzen, etwa durch betriebliche Erstbetreuung, betriebsärztlichen Dienst oder psychologische Betreuungsangebote



#### Arbeitsblatt 3

Verteilen Sie nun Arbeitsblatt 3 „Was tun nach einem Übergriff?“ und lassen Sie es von den Schülerinnen und Schülern in Einzelarbeit bearbeiten. Besprechen Sie die Lösungen im Plenum und beantworten Sie offen gebliebene Fragen.



#### Schaubild

### Ende

Wenn noch nicht geschehen, teilen Sie nun das Schaubild „Notfallplan“ aus. Die Schülerinnen und Schüler sollen es mit ihren Ergebnissen aus der Hausaufgabe abgleichen. Fehlende Angaben sollen nun abschließend im Betrieb erfragt werden. Der ausgefüllte Notfallplan dient auch der Ergebnissicherung.

Initiieren Sie eine kurze Abschlussdiskussion: *Wie beurteilen Sie den Informationsgehalt dieser Unterrichtseinheit? Können Sie etwas aus den gewonnenen Erkenntnissen für Ihren beruflichen Alltag mitnehmen?*

Sie wollen das Thema „Richtig helfen“ weiter vertiefen? Dann planen Sie eine weitere Unterrichtseinheit mit den Unterrichtsmaterialien „Zivilcourage“. Sie finden sie unter: [www.dguv-lug.de](http://www.dguv-lug.de), Webcode: lug1072889

### Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, Teil 2, April 2019

**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

**Redaktion:** Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

**Text:** Gabriele Albert, Wiesbaden, Dipl.-Psych. Gerlinde Wiemann, Hannover

**Verlag:** Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611 9030-0, [www.universum.de](http://www.universum.de)



Internet-  
hinweis



Arbeits-  
blätter



Arbeits-  
auftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-  
methodischer  
Hinweis



Lehrmaterialien