

Kreissparkasse Düsseldorf unterzeichnet Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Aachener Modell reduziert Gewaltrisiken in kritischen Situationen

Düsseldorf/ Kreis Mettmann, 28. November 2024.

Die Kreissparkasse Düsseldorf unterstützt ihre Mitarbeitenden im Umgang mit kritischen Situationen im Publikumsverkehr. Am Mittwoch unterzeichneten Vorstand und Personalrat die Grundsatzerklärung gegen Gewalt nach dem Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr. Ein präventives Schulungsangebot wird die Kenntnisse zur professionellen Konfliktbewältigung steigern und das Risiko belastender Situationen, aus denen physische Gewalt entstehen kann, reduzieren.

Mitarbeitende im öffentlichen Dienst erleben mitunter belastende Situationen, wenn Erwartungen von Kundinnen oder Kunden nicht erfüllt werden können: Die Vorfälle reichen von Beleidigungen bis zu Bedrohungen und Nötigung. „Wir beobachten die Zunahme von Gewalt im öffentlichen Dienst sehr aufmerksam und nehmen den Trend ernst. Als Kreissparkasse Düsseldorf erleben wir solche Situationen glücklicherweise deutlich seltener als das Ordnungsamt oder der Rettungsdienst – und doch gibt es sie. Um Risiken frühzeitig vorzubeugen, setzen wir auf das etablierte Aachener Modell“, sagt Christoph Wintgen, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Düsseldorf.

Das Aachener Modell ist eine Initiative zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr. Entwickelt wurde es von der Unfallkasse NRW und der Polizei Aachen. Es basiert vor allem auf den Erkenntnissen, dass das Spektrum von Gewalt nach strafrechtlicher Relevanz, Häufigkeit und Folgeschäden gegliedert und den jeweiligen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss.

Die Basis zur Umsetzung des Modells hat die Kreissparkasse Düsseldorf mit der Unterzeichnung der Grundsatzerklärung gegen Gewalt geschaffen. Die Kernbotschaft: Null Toleranz bei Gewalt. Die Erklärung führt verschiedene Formen der Gewalt aus, darunter verbale Aggression, Sachbeschädigung, sexuelle Belästigung, Bedrohung, Nötigung und jegliche Form körperlicher Gewalt.

„Um die Mitwirkung unserer Mitarbeitenden zu stärken und zu fördern, werden wir einen Schnell-Meldebogen einführen, der die Erfassung und Nachbereitung kritischer Situationen aller Gefährdungsstufen ermöglicht“, sagt Olaf Thömmes, Personalratsvorsitzender der Kreissparkasse Düsseldorf. Außerdem werden die Mitarbeitenden im Kundenkontakt an Deeskalations-Workshops teilnehmen. „In diesen Workshops vermitteln Experten, welche Vorsorge Mitarbeitende vor kritischen Gesprächen treffen können, wie sie stressige Situationen besser meistern, welche Kommunikation dabei hilft und welche gefahrenbewussten Absprachen sinnvoll sind.“ Darüber hinaus erläutern die Referenten, welches Verhalten und welche Entscheidungen deeskalierend wirken können.



Bildunterzeile (v.l.n.r.): Prof. Dr. Svend Reuse und Christoph Wintgen (beide Vorstand der Kreissparkasse Düsseldorf) sowie Olaf Thömmes und Nicole Walther-Frütel (beide Personalrat der Kreissparkasse Düsseldorf) haben die Grundsatzklärung gegen Gewalt unterschrieben.