

Bedrohung und Erpressung am Arbeitsplatz

Dr. Nils Böckler

Grundformen der Aggression



Grundformen der Aggression

Mythen der Gewalt

- Gewalttäter und Nicht-Gewalttäter sind getrennte Gruppen
- Gewalt entsteht nur in der Persönlichkeit
- Gewalt ist nicht vorhersehbar
- Gewalt geschieht bei anderen, aber nicht hier

Bedrohungsgefühle sind subjektiv, Gefährlichkeitseinschätzung sollte auf der Bewertung von Verhaltensmustern basieren

Emotionale, heiße Aggression



- Wahrgenommene Bedrohung
- Physiologische Erregung
- Reaktive, unmittelbare Gewalt
- Diffuse Wahrnehmung
- Mögliche Zielverschiebung
- Zeitlich beschränkte Verhaltenssequenz

Emotionale, heiße Aggression



- Verhaltensänderungen
- Gewalt gegen Gegenstände
- Distanzverkürzung
- Emotionale Fixierung

Emotionale, heiße Aggression

Deeskalation als individuelle Handlungskompetenz

- Als abrufbare Toolbox jedes einzelnen Mitarbeiters
- Sollte MA in bestimmten Bereichen als Trainingsmodul zur Verfügung gestellt werden
- Erhöhung der Handlungssicherheit durch
 - ▶ Kommunikationsstrategien und Abbruchkriterien
 - ▶ Wissen zu Red Flags, die auf eine Eskalation hindeuten
 - ▶ Wissen, welches Verhalten weitergeleitet werden soll
 - ▶ Wissen, an wen weitergeleitet werden soll

Deeskalation als Handlungskompetenz

Kommunikation

Klar & deutlich: Bedingungen und Grenzen

Ich-Botschaften & eigene Wahrnehmung

Pausen zulassen/aushalten

Respektvoller und professioneller Umgang

Offene Fragen verwenden

Eigene Stressregulation

Die zielgerichtete Aggression



- Keine unmittelbare Bedrohung
- Kaum physiologische Erregung
- Geplante, zielgerichtete Gewalt
- Fokussierte Wahrnehmung
- Zeitlich unbeschränkte Verhaltenssequenz

Umgang mit Drohungen

Was möchte jemand mit einer Drohung erreichen und wie kann ich reagieren

- Emotionen ablassen
- Manipulation/Einschüchterung
- Ausdruck einer Intention

In der Akutsituation:

- Drohungen zu Blech werden lassen und Grenzen ziehen
- bei Drohungen auf persönlicher Ebene nicht leicht

Umgang mit Drohungen

Merkmale der substantziellen Drohung

- Gewaltdrohungen werden wiederholt geäußert
- Die Drohung weist Details und Investment auf
- Eine Gewaltdrohung wird mit Suizidankündigung verbunden
- Eine offensive physische Annäherung
- Die Wahrnehmung verfolgt, bedroht oder gesteuert zu werden

Umgang mit Aggression

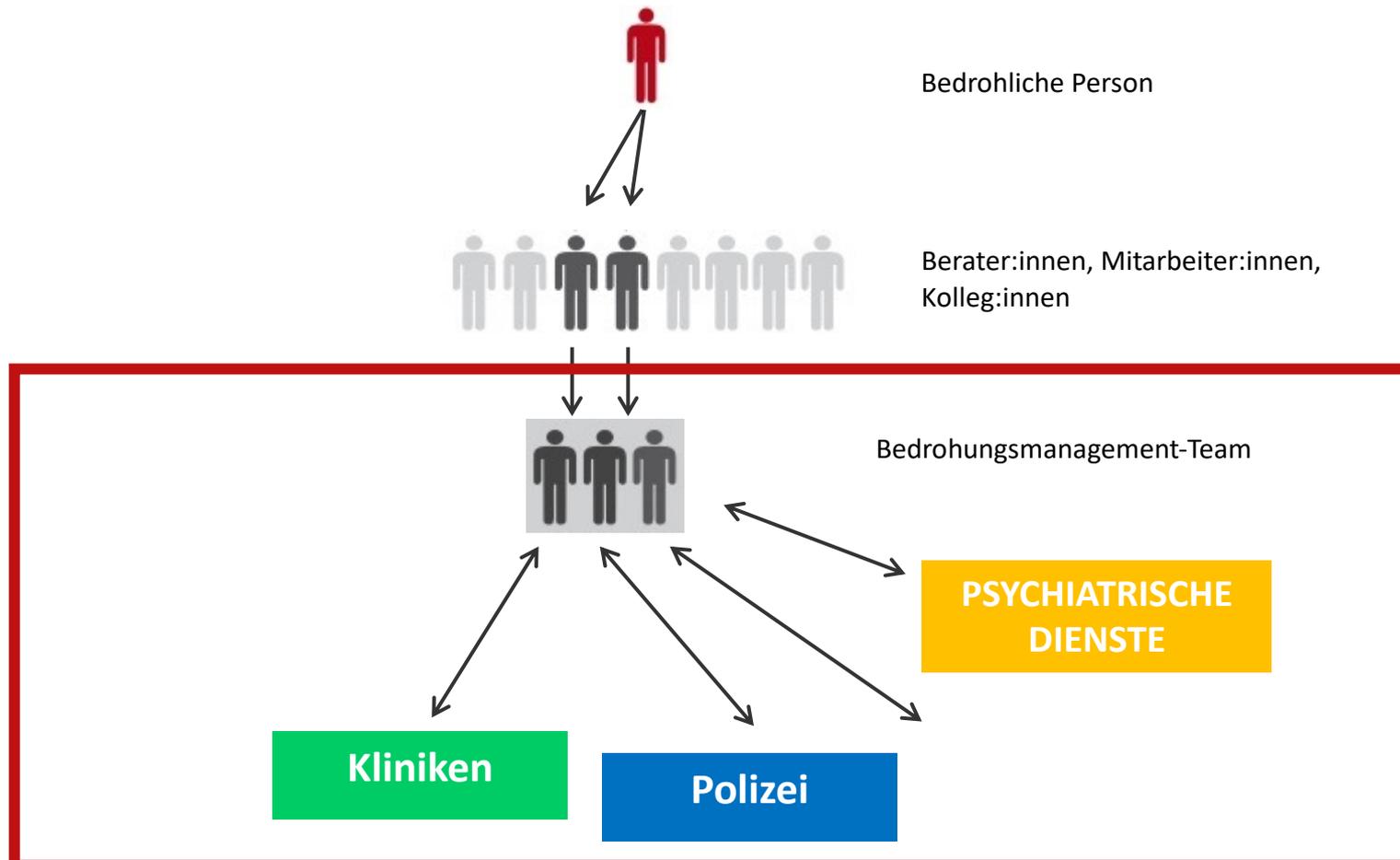
Deeskalation und Bedrohungsmanagement

- Psychologische Deeskalation
 - ▶ Individuelle Handlungsebene

- Bedrohungsmanagement
 - ▶ Strukturelle Ebene
 - ▶ Erkennen, Einschätzen, Entschärfen

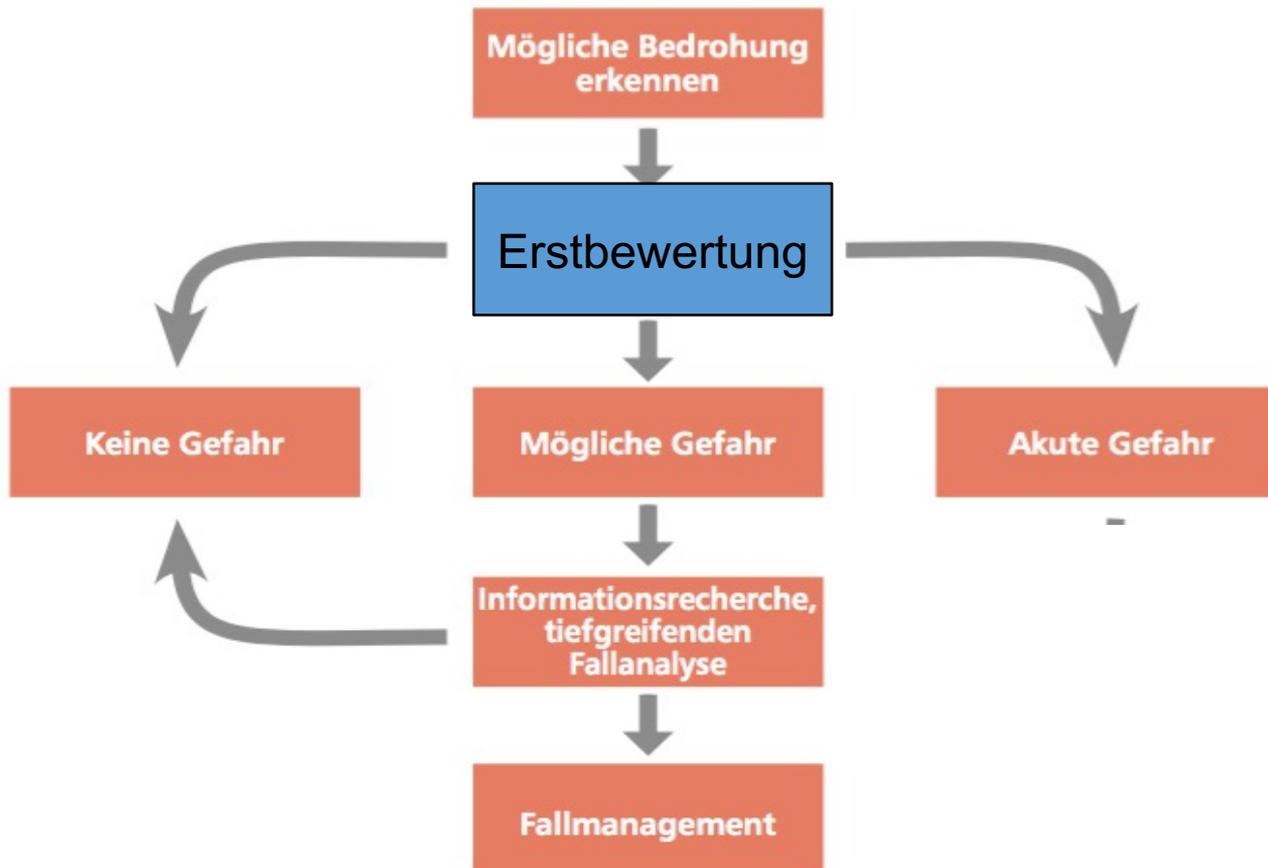
Grundlagen des Bedrohungsmanagements

Bedrohungsmanagement heißt Vernetzung intern/extern und Sensibilisierung in der Organisation



Grundlagen des Bedrohungsmanagements

Aufgaben des Bedrohungsmanagements



Sensibilisierung

Gesprächsführung

Ersteinschätzung

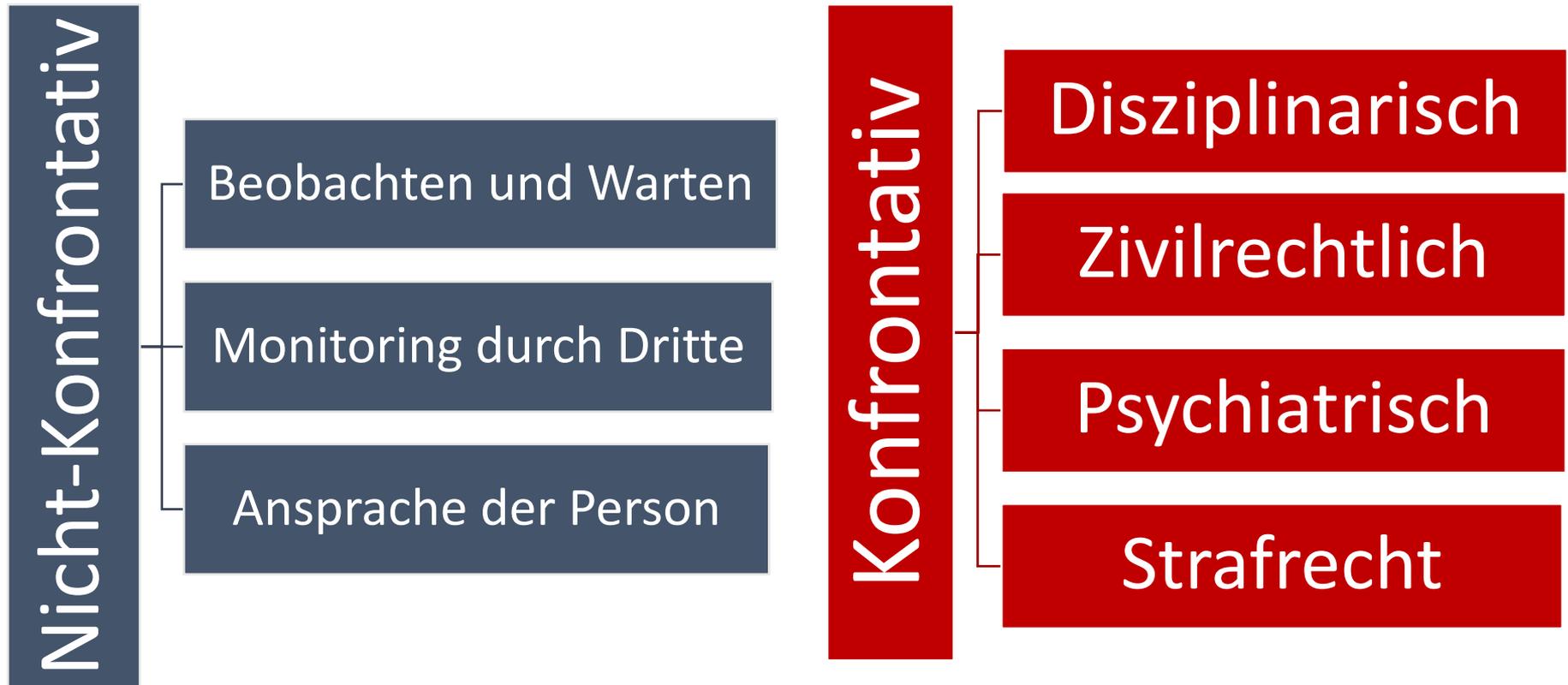
Risikobewertung

Fallmanagement

Aufbau Netzwerk

Grundlagen des Bedrohungsmanagements

Wissensbasiertes Fallmanagement



Grundlagen des Bedrohungsmanagements

Zusammengefasst

- Ein systematisches BM verringert zum einen die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von schwerer zielgerichteter Gewalt
- Zum anderen schützt es die Integrität, Gesundheit und Arbeitsfähigkeit von Mitarbeitenden, die bedrohlichem Verhalten ausgesetzt sind.



Asia Pacific Association of
Threat Assessment Professionals

Vielen Dank!

Consulting, Training, Profiling

info@i-p-bm.de

www.i-p-bm.de