


## SEMINAR

### Prävention von Raubüberfällen und Gewaltereignissen



*Prävention von Raubüberfällen und Gewaltereignissen: Dies ist auch für viele Unternehmer ein emotional aufgeladenes Thema mit Redebedarf. Eine Veranstaltung zu dieser Thematik eignet sich besonders für Berufsgruppen, die häufiger aggressivem Kundenverhalten ausgesetzt sind oder Bargeld kassieren – wie Einzelhändler, Bankangestellte, Bus- und Taxi-Fahrer oder Gastwirte.*



**Vorbemerkung:** Das folgende Instrument wurde unter der Leitung des Einzelhandelsverbandes Hessen Nord e.V., der Gesellschaft für Personaldienstleistungen mbH und der Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution erprobt.

#### >> Für wen ist dieses Seminar-Konzept gedacht?

Die Veranstaltung richtet sich an Inhaber von Kleinbetrieben mit hohem Kundenaufkommen. Auf Grund der Zunahme von Übergriffen am Arbeitsplatz – wie Drohungen, aggressivem Kunden- oder Patientenverhalten und Raubüberfälle – sind viele Betriebe verunsichert: **Wie kann man Gewalt und Überfällen vorbeugen? Was ist zu tun, wenn es dennoch passiert?**

Besonders Kammern und Verbände, deren Mitglieder häufig Kundenkontakt haben und mit Bargeld hantieren, können diese Seminare anbieten. So ist die Thematik besonders interessant für Einzelhändler, Bankangestellte am Schalter, Bus- und Taxi-Fahrer oder Gastwirte.

#### >> Was ist das Ziel des Seminars?

Ziel der Veranstaltung ist, Inhabern und Führungskräften Möglichkeiten der Vorbeugung und Nachsorge aufzuzeigen und ihre eigenen Kompetenzen im Umgang mit Übergriffen zu stärken. Denn durch die Einhaltung bestimmter Verhaltensregeln können Gesundheitsgefährdungen reduziert werden. Auch das Risiko, an einer sogenannten posttraumatischen Belastungsstörung zu erkranken, sinkt.

Derartige Erkrankungen machen es für den Betroffenen äußerst schwer, den gewohnten Arbeitstätigkeiten weiter nachzugehen.

#### >> Wer kann diese Seminare veranstalten?

Kammern und Verbände können gute Unterstützung bei Vertretern aus der Berufsgenossenschaft und der lokalen Polizei finden.

Falls die Veranstaltung für eine Branche konzipiert wird, in der Filialstrukturen vorherrschen, sollten auch deren Hauptzentralen bei der Bewerbung und eventuell der Durchführung der Veranstaltung einbezogen werden. Ein solches Vorgehen erhöht nach Erfahrungen aus dem Projekt „PräTrans“ die Teilnehmerzahl, gegenüber einer Bewerbung, die ausschließlich über den Verband und die Berufsgenossenschaft erfolgt.

#### >> Wie sind die Rahmenbedingungen des Seminars?

Finanzierung: Das Seminar kann für die Teilnehmer kostenfrei angeboten werden, falls es gelingt, auf Schulungsstätten der Kooperationspartner zurückzugreifen (für potenzielle Kooperationspartner siehe die Tipps zu „Unterstützer gewinnen“ unter [www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de](http://www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de)).

Referenten aus kooperierenden Organisationen, wie der Polizei oder Berufsgenossenschaft, verzichten häufig darauf, ihre Personalkosten in Rechnung zu stellen, da die Aufgaben in ihren Aufgabenbereich fallen.

Offt ist es sinnvoll, kleine Teilnehmerbeiträge zu erheben (z.B. von 10-15 € für Verpflegung und Arbeitsmaterialien), da die Unternehmer der Veranstaltung damit eine höhere „Wertigkeit“ zuordnen. (Häufige Denkweise: „Was nichts kostet, ist auch nicht gut.“)

#### Bewerbung des Seminars:

Für die Bewerbung des Seminars eignet sich eine Vielzahl von Verbreitungswegen wie

- Artikel in den Zeitschriften oder sonstigen Medien aller Veranstalter/Partner,
- Artikel in der lokalen Presse,
- schriftliche Beilagen zu bisherigen Rundschreiben oder eigene, gesonderte Rundschreiben,
- E-Mails über die Verteiler der Netzwerkpartner,
- Bewerbung auf zielgruppenrelevanten Webseiten etc.

Um Kleinunternehmer für Veranstaltungen zu gewinnen, ist die persönliche Ansprache besonders wichtig (siehe auch [„Ergebnisse“](#) der Befragung).

#### Weitere Rahmenbedingungen:

Bei der Wahl des Wochentages und der Tageszeit sollte man unbedingt die Arbeitszeiten der Teilnehmergruppe berücksichtigen. Das im Folgenden geschilderte Seminar ist für einen Zeitumfang von drei Stunden konzipiert, so dass die Unternehmer am Veranstaltungstag noch wichtigen Arbeitsaufgaben nachkommen können.

Die Teilnehmerzahl sollte zwischen 10 und max. 30 Personen liegen, um einen Austausch untereinander zu ermöglichen.

#### >> Wie ist das Seminar aufgebaut?

Das Seminar kann folgende Module enthalten:

**1. Einführung:** Verbands- oder Kammervertreter sollten in ihrer Einführung sofort die Teilnehmer ermutigen, ihre eigenen Erfahrungen, Fragen und Bedürfnisse in die Veranstaltung einzubringen. Anschließend kann kurz mit Statistiken und/oder Presseberichten über Gewaltereignisse verdeutlicht werden, warum es sich für alle Teilnehmer lohnt, vorbeugende Maßnahmen zu treffen.

Dabei kann bereits **Basis-Wissen** vermittelt werden, z.B. unter welchen Umständen das Gewalt- und/oder Überfallrisiko in der entsprechenden Branche besonders hoch ist.

Wichtig ist, nicht nur auf die finanziellen Folgen von Überfällen hinzuweisen: Ein Überfall hat oft körperliche und psychische Belastungen zur Folge.

Es können posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS) entstehen, die oft noch Tage, Monate oder gar Jahre andauern.

Logo: BGHW Berufsgenossenschaft Handel und Waren-distribution

### Raubüberfälle

- **Allgemeine Schwerpunkte**
  - Primärer Tatanreiz ist Bargeld (Ausnahme z. B. Juwelierläden)
  - Übergriffen der Täter geht häufig voraus, dass Forderungen nicht nachgegeben wird bzw. werden kann (Bsp.: Kasse wird zugeschlagen oder kann nicht geöffnet werden)
  - Gefährdungen bestehen zum Teil durch mangelnde Organisation der psychologischen Ersten Hilfe (Bsp.: keine Betreuung kurz nach einem Überfall)

Diagnostik: Dipl.-Ing. Uwe Rentz Seite 3

Abb. 1: Beispiel für eine Präsentationsfolie zum Thema „Raubüberfälle“

**2. Diskussion:** Die Referenten können mit konkreten Fallbeispielen zu Gewaltereignissen und/oder Raubüberfällen eine interessante Diskussion mit den Teilnehmern einleiten. Falls möglich, sollte dabei auf Beispiele aus der Region zurückgegriffen werden, aus der die Teilnehmer stammen. So wird der Handlungsbedarf für die Teilnehmer umso deutlicher.

Wichtig ist darauf einzugehen, was zu tun ist

- ... vor,
- ... während und
- ... nach einem Gewaltereignis.

Es sollte auch das Spektrum einer wirksamen Prävention vermittelt werden, zu der

- technische, organisatorische und bauliche Maßnahmen sowie ein
- angemessenes Verhalten in Gefahrensituationen gehören.

Die Teilnehmer sollten dabei die Möglichkeit erhalten, selbst eine Reihe von Vorschlägen zur Prävention und dem Umgang mit Gewaltereignissen einzubringen. Sie sollten sich von den Referenten als Experten in ihrer eigenen Sache angesprochen fühlen.

**3. Ausblick:** Die Veranstaltung sollte mit einer **Feedback-Runde** und **Hinweisen** auf weiterführende Unterstützungs- oder Informationsangebote abschließen (mehr zum Aufbau der Veranstaltung im Anhang).

## >> Welche konkreten Tipps und Inhalte können vermittelt werden?

### Ausgewählte Tipps

#### ... zur Vorbeugung

Wichtig ist, den Unternehmern stets möglichst konkrete Handlungstipps zu geben. Richtet sich das Seminar an Branchen, die mit Geld hantieren, sollten beispielsweise Tipps zur Abrechnung und Geldentsorgung thematisiert werden. Auch Überwachungssysteme können in einigen Branchen schnell zum Thema werden. Der Referent/ die Referenten sollten daher Grundlagenkenntnisse zum Datenschutz besitzen.

#### ... für die Bedrohungssituation

Die wichtigste Botschaft lautet: In einer Bedrohungssituation hat der Schutz des Lebens und der Gesundheit absolute Priorität vor dem Schutz materieller Werte!

Präventives Verhalten in Bedrohungssituationen zeigt sich darin, dass man ruhig, verbindlich und selbstsicher dem Täter gegenübertritt, seine eigene Bedrohungen ernst nimmt, keinen Widerstand leistet und sich das Äußere des Täters sowie den Tat-ablauf einprägt. Es gilt die Gewaltbereitschaft eines Täters so gering wie möglich zu halten.

#### ... zum Nachgang von Gewaltereignissen

Die Polizei sollte erst nach der unmittelbaren Bedrohungssituation verständigt werden, wenn die Rückkehrmöglichkeit für den Täter ausgeschlossen ist (z.B. nachdem die Ladentür verriegelt ist).

Überfallene sollten vor der Presse abgeschirmt werden, damit die spätere Zeugenvernehmung durch die Polizei ungehindert vorgenommen und das Erlebte unbeeinflusst wiedergegeben werden kann.

Unter dem Stichwort „Nachsorge“ sollten folgende wichtige Aspekte thematisiert werden:

- die Funktion des Arbeitgebers nach dem Arbeitsschutzgesetz,
- Maßnahmen der Ersten Hilfe,
- Umgang mit betroffenen Mitarbeitern und Kunden,
- medizinischen und/oder psychologischen Erstversorgung sowie Rehabilitationsangebote der Berufsgenossenschaft.



„Ziel der Nachsorge ist die Vermeidung von physischen und psychischen Langzeitschäden und damit die Wiederherstellung oder der Erhalt der Arbeitsfähigkeit.“

Uwe Rentz, Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution

---



## >> Literatur- und Linktipps

Die Berufsgenossenschaft und auch die örtliche Polizei verfügen in der Regel über zusätzliche Materialien (wie Beobachtungsbögen, Fahndungsblätter), die für das Seminar genutzt werden können.

Weitere Tipps und Informationen zum Bestellen sind im Internet abrufbar unter [www.bghw.de](http://www.bghw.de) im Bereich *Medien – Medienangebot der Sparte Einzelhandel*.

## ANHANG: Fallbeispiel des Einzelhandelsverbandes

### >> Möglicher Ablauf des Seminars

Dauer	Programmpunkte	Arbeitstechnik und -form	Hilfsmittel	Person
10 Min.	<b>Begrüßung durch die Gastgeber</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Willkommen heißen,</li> <li>Ggf. kurze Vorstellungsrunde aller Anwesenden</li> <li>Hinweis auf den Gesamtkontext der Veranstaltung (z.B. Entwicklungspartnerschaft „Erfolgreich und Gesund im Einzelhandel“) und den Ablauf dieses Aktionstages</li> </ul>	Input	Teilnehmerliste, ggf. Stifte und Handouts mit den Vorträgen	Gastgeber/in Verbandsvertreter/in
20 Min.	<b>Einführung</b> Raubüberfälle und Gewaltereignisse in Einzelhandelsgeschäften	Vortrag	ggf. Beamer und Laptop	Verbandsvertreter/in
135 Min.	<b>Berichte aus der Praxis mit Diskussion</b> Möglichkeiten der Vorbeugung und Nachsorge <ul style="list-style-type: none"> <li>Erkennen: Wie stelle ich Überfallrisiken fest?</li> <li>Vorbeugen / verhindern: Wie kann ich Überfälle und Ladendiebstahl verhindern und wie verhalte ich mich in Gefahrensituationen richtig?</li> <li>Nachsorgen: Wie kann ich den Überfallenen helfen?</li> </ul>	Input und Austausch mit den Teilnehmern (persönliche Erfahrungen und Tipps)	Powerpoint-Folien	Vertreter/in der Berufsgenossenschaft und der Polizei
15 Min.	<b>Wie geht es weiter?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Feedback der Teilnehmer zur Veranstaltung</li> <li>Wünsche der Teilnehmer für die Zukunft</li> <li>ggf. Einladung für weitere Aktionen des Netzwerkes („Werbung“)</li> </ul>	Input, Diskussion	Powerpoint-Folien,  Feedback-Bögen	Verbandsvertreter/in

### >> Hintergrundinformationen zum Seminar im Einzelhandel

#### Veranstalter:

Im konkreten Fall initiierte das regionale Aktionsbündnis „Erfolgreich und gesund im Einzelhandel“ im Rahmen von PräTrans das Seminar (mehr Informationen zum Aktionsbündnis finden Sie unter [www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de](http://www.GESUNDHEIT-UNTERNEHMEN.de) in der Rubrik „Praxisbeispiele“). Dazu zählen die

- Gesellschaft für Personaldienstleistungen (eine Einrichtung der Handels- und Dienstleistungsverbände),
- EDEKA Handelsgesellschaft Hessenring mbH,
- Polizeidirektion Schwalm-Eder,
- Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution und das
- RKW Kompetenzzentrum.

#### Bewerbung des Seminars:

Jeder Seminar-Termin wurde mit mindestens vier Schritten medial begleitet:

1. Bewerbung des Aktionstages in der lokalen Presse,
2. nachbereitender Artikel im Regionalteil der Verbandszeitschrift ,
3. Veröffentlichung in der überregionalen Zeitschrift der Berufsgenossenschaft und
4. Faktenblätter mit Handlungstipps zu den Themen der Aktionstage, die deutschlandweit über den Hauptverband des Einzelhandels verteilt wurden.

Man warb mit dem Semintitel: „Richtig vorbeugen und bewältigen – Raubüberfälle und Gewaltereignisse in Einzelhandelsgeschäften“.

### Rahmenbedingungen des Seminars:

Veranstaltungstermin: In der Branche „Einzelhandel“ bieten sich beispielsweise der frühe Vormittag bzw. der frühe Nachmittag an Werktagen als günstiger Veranstaltungstermin an.

Teilnehmerzahl: An den einzelnen Seminaren nahmen zwischen 17 und 29 Unternehmer und Führungskräfte des Einzelhandels teil.

### Vermittelte Tipps und Inhalte (ein Auszug!)

Im Einzelhandel wurden u.a. folgende Tipps zur Vorbeugung gegeben:

- Die Geldentsorgung kann durch externe Dienstleister durchgeführt werden. Entscheidet sich der Betrieb, die Geldentsorgung selbst vorzunehmen, so ist darauf zu achten, dass der Geldtransport möglichst bei Tageslicht, zu wechselnden Tageszeiten, auf unterschiedlichen Transportwegen und durch verschiedene Personen erfolgt.
- Als bauliche Maßnahme empfiehlt sich die Ausleuchtung des Transportweges und/oder das Anbringen eines 180°-Türspions, um den Transportweg einsehen zu können.
- Aus einer Kassenanweisung sollte hervorgehen, dass Kassenabrechnungen auf keinen Fall direkt an der Kasse vorzunehmen sind.

### >> Erfolgsfaktoren

Zu den Erfolgsfaktoren der durchgeführten Seminare zählten

- die Wahl eines **emotional bedeutsamen Themas**
- die **frühe Einbindung** der Meinungen und Fragen der Teilnehmer
- das Zulassen kontroverser **Diskussionen**
- die Daten und Fälle zu **Gewaltübergriffen aus der eigenen Region** erhöhten das Interesse der Unternehmer
- der **hohe Anteil an Tipps, Handlungsmöglichkeiten und Praxisbeispielen** (z.B. kann auch ein Einzelhändler eingeladen werden, der einem Raubüberfall ausgesetzt war)
- die **Nennung kostenloser oder -günstiger Handlungsmöglichkeiten** für die Unternehmer
- die **Zusammenarbeit mit Filialen** (wie EDEKA) erleichterte es, viele Unternehmer für die Seminare zu gewinnen.

### Impressum:

#### Herausgeber:

RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum  
der Deutschen Wirtschaft e.V.  
Kompetenzzentrum

Düsseldorfer Straße 40, 65760 Eschborn

**Autor:** Marlies Kuchenbecker, Silke Amann

**Stand:** März 2010

Die Reproduktion dieser Veröffentlichung für nichtkommerzielle Zwecke ist bei Angabe der Quelle gestattet.

Download: [www.gesundheit-unternehmen.de](http://www.gesundheit-unternehmen.de)

*Das Instrument entstammt einem von mehreren Modellen im Projekt „PräTrans — Transferpotenziale von Kammern und Verbänden für gesundheitliche Prävention in Klein- und Einzelpersonen Unternehmen“. Es wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung.*

