

Schwere Gewalt in Jobcentern

Risikomerkmale & Präventionsansätze

Jan-Niclas Sirsch, Justine Glaz-Ocik & Jens Hoffmann

Einleitung

Angesichts des tödlichen Angriffs auf eine Mitarbeiterin im Jobcenter Neuss im Jahr 2012, rückte das Thema der Gewaltprävention in deutschen Behörden schlagartig in den Vordergrund. Das Bedürfnis nach präventiven Maßnahmen wurde zugleich auf lokaler und landesweiter Ebene deutlich, indem die einzelnen Jobcenter, auch auf Empfehlung der Bundesagentur hin, Schutzmaßnahmen, unter anderem in Form von Alarmierungssystemen, ein-

führten. Dabei ist die Tat von Neuss nicht der erste schwere Gewaltvorfall in deutschen Jobcentern und Arbeitsagenturen. Vielmehr sind verbale Gewalt beispielsweise in Form von Drohungen, aber auch körperliche Angriffe oder Waffengewalt für die Mitarbeiter in Jobcentern ein bekanntes Problem, mit dem sie sich bei ihrer Arbeit regelmäßig auseinandersetzen müssen. In diesem Zusammenhang kommen nationale und internationale Studien zu dem Ergebnis, dass Aggressivität und Gewaltbe-

Zusammenfassung

Schwere Gewalttaten in deutschen Jobcentern beunruhigen nicht nur die Mitarbeiter sondern wurden auch öffentlich diskutiert. In den vergangenen Jahren kam es immer wieder zu schweren und tödlichen Übergriffen auf einzelne Mitarbeiter. Dennoch fehlt es bislang an Forschung zu Risikofaktoren und Merkmalen im Sinne des Bedrohungsmanagements bei Gewalt, welche von Kundenseite ausgeht. Die vorliegende Studie beschreibt insgesamt 26 Fälle von Gewalt in Jobcentern, welche zwischen den Jahren 2001 und 2013 stattfanden. Die Fälle wurden in zwei Gruppen aufgeteilt: „Droher“ (N=6) und „Täter“ (N=20). Betrachtet man die letzte Gruppe, zeigt die Studie, dass in 90% der Fälle kritische Entwicklungen bei den Tätern vor der Tathandlung erkennbar waren. Genauer betrachtet traten bei 70% der Fälle gewalthaltige Auffälligkeiten in Form von Drohungen, aggressivem Verhalten oder der Sorge Dritter auf. Bei 45% der Fälle waren psychische Auffälligkeiten in Form von psychischen Störungen oder Suizidalität präsent. Zudem konnten weitere Risikofaktoren wie beispielsweise Verlusterfahrungen und Vorbereitungshandlungen bei den Taten identifiziert werden. Die Ergebnisse werden im Kontext präventiver Strategien diskutiert, insbesondere in Bezug auf das psychologische Bedrohungsmanagement.

Gewalt am Arbeitsplatz, Gewalt in Jobcentern, Bedrohungsmanagement, Gewalt durch Kunden, Risikofaktoren.

Abstract

Violent assaults in German employment agencies caused a great deal of concern. Within the last years some severe and lethal attacks on employees in these agencies took place. Nevertheless little research has been done on the topics of risk factors and threat management related to client-initiated violence yet. This study describes 26 cases of client-initiated violence which took place in Germany in the years of 2001 until 2013. The cases are divided into the two groups: „threateners“ (N=6) and „perpetrators“ (N=20). Looking at the group of the perpetrators the study shows that in 90% of the cases critical behavior could be identified before the attack. Looking closer at this group 70% were described as verbally or physically violent prior to the assault or they caused severe concern to others. In 45% of the cases the perpetrator showed psychological disturbances or suicidal behavior or ideation. Further risk factors as experiences of loss or preparation behavior could be identified, too. The results of the study will be discussed with the focus on prevention strategies, especially in terms of threat assessment.

workplace violence, violence in employment agencies, client – initiated violence, threat management, risk factors.

reitschaft von Kunden nicht nur in Behörden, sondern vielmehr im gesamten Dienstleistungsbereich ein akutes Thema ist (Neu, 2005; Mayhew, 2002). Die Erfahrung der vergangenen Jahrzehnte zeigt, dass schwere Gewalttaten und Tötungsdelikte am Arbeitsplatz zwar im Vergleich zu anderen Deliktformen ein statistisch relativ selten auftretendes Ereignis sind, doch bringen diese Taten massive Auswirkungen mit sich (Meloy & White, 2010). Neben körperlichen oder gar tödlichen Verletzungen sind auf Seiten der Mitarbeiter eine zunehmende Verunsicherung sowie eine erhöhte emotionale Belastung die Folgen (Daffner et al., 2012).

Zwar haben sich in den vergangenen Jahren Deeskalationstrainings für Mitarbeiter, die mit gewaltbereiten Kunden arbeiten, als sinnvolle Strategie erwiesen. Doch trotz umfangreicher Schulungen und Sicherheitsmaßnahmen, welche Jobcenter im Verlauf der vergangenen Jahre etabliert haben, stellt sich bei genauerer Betrachtung der schwerwiegenden Aggressionen in Behörden die Frage, ob es sich bei schweren Gewalttaten am Arbeitsplatz um Vorfälle handelt, bei denen ein Risiko im Vorfeld durch kritische Entwicklungen und Warnsignale erkennbar wird. Hier wäre dann nicht alleine Deeskalation, sondern zusätzlich die Einrichtung eines Bedrohungsmanagements eine präventiv vielversprechende Strategie.

Aus diesem Grund möchte die im Folgenden vorgestellte Studie mögliche prädeliktische Auffälligkeiten bei den Tätern betrachten, um diese Kenntnisse für die Prävention von schweren Gewalttaten nutzbar zu machen¹.

Gewalt am Arbeitsplatz – Formen & Auswirkungen

Typologie von Gewalt am Arbeitsplatz

Gewalt am Arbeitsplatz, in der englischsprachigen Fachliteratur auch als „Workplace Violence“ bezeichnet, stellt eine Herausforderung dar, welcher sich sowohl Unternehmen als auch Behörden in Anbetracht der ansteigenden Zahlen von gewalttätigen Übergriffen zwangsläufig stellen müssen (Hoffmann, 2011; Daffner, et al., 2012). Workplace Violence kann hierbei als ein Kontinuum verstanden werden, welches ein Spektrum unterschiedlicher Gewaltformen aufweist, das von verbalen Drohungen

bis hin zu physischer Gewalt und Tötungsdelikten reicht (Wilkinson, 2001).

Betrachtet man Gewalt am Arbeitsplatz in Bezug auf Präventions- und Schutzmaßnahmen, erscheint die Beziehung des Täters zur Arbeitsstelle als eine entscheidende Variable für die Ableitung geeigneter Strategien (White, 2014; Hoffmann, 2011). In diesem Zusammenhang untersuchte das Federal Bureau of Investigation (FBI) die Eigenschaften solcher Gewalttaten im Kontext des Arbeitsplatz und erstellte eine Typologie, nach der Taten von Workplace Violence nach vier Typen unterschieden werden können (FBI, 2002) (*Tabelle 1*).

Wie die Typologie des FBI zeigt, gehören auch Kunden und Klienten eines Unternehmens bzw. einer Behörde zu den möglichen Tätern bei Gewaltvorfällen am Arbeitsplatz. Internationale Studien weisen in diesem Zusammenhang auf, das hierbei besonders Mitarbeiter im Dienstleistungsbereich gefährdet sind (Mayhew, 2000). So können laut einer australischen Studie 38 % der Tötungsdelikte am Arbeitsplatz auf Kunden oder Klienten des Dienstleistungsbereiches zurückgeführt werden. Als besonders gefährdete Branchen werden in diesem Zusammenhang neben dem Gesundheitsbereich und des polizeilichen Tätigkeitsfeldes, insbesondere Sozialarbeiter benannt (Mayhew, 2002).

Um neben der Typologie des FBI eine weitere Differenzierung von Gewaltdelikten am Arbeitsplatz vorzunehmen, können zusätzlich situative und zielgerichtete Entwicklungsdynamiken unterschieden werden. Die deutsche Bezeichnung dieser Gewaltmodi geht auf die Unterscheidung zwischen affective und predatory violence zurück (Meloy, 2006). Affektive oder situative Gewalt bezeichnet aggressives Verhalten, welches aus der Situation heraus entsteht und eine situativ-reaktive Komponente besitzt. Es kommt hierbei zu einer hohen physiologischen Erregung des Organismus, die als Reaktion auf eine Bedrohung sowie als Folge der dabei auftretenden Emotionen Wut oder Angst in Erscheinung tritt. Unter zielgerichteter Gewalt (predatory violence) hingegen versteht man eine Form der Gewalt, bei der die eigentliche Gewalttat vielmehr den Endpunkt eines längeren Prozesses darstellt. Hierbei kommt es zu einer Abwesenheit physiologischer Erregung, auch ist ein akutes Bedrohungsgefühl nicht vorhanden. Dieser Modus zeichnet sich durch kognitive Planung aus und wird oftmals auch als „instrumentell“ oder „vorsätzlich“ beschrieben. Er kann daher auch als „kalte Aggression“ bezeichnet werden, da diese Taten

¹ Die Studie entstand in Kooperation mit dem Institut für Psychologie der TU Darmstadt und wurde vom Institut Psychologie & Bedrohungsmanagement (I:P:Bm) finanziell gefördert.

Tabelle 1: Typologie von Workplace Violence (FBI, 2002)

| Typ | Beschreibung |
|-----|---|
| 1 | Kriminelle Handlungen, die durch Personen verübt werden, die in keiner Beziehung mit dem Unternehmen stehen. Hierzu zählen klassische Einbruchs- & Diebstahldelikte. |
| 2 | Gewalttaten gegen Mitarbeiter, die von Kunden, Klienten, Lieferanten, Studenten oder anderen Personen, die eine Dienstleistung der Organisation erhalten, verübt werden. |
| 3 | Gewalttaten gegen Kollegen, Vorgesetzte oder Manager, die von aktuellen oder ehemaligen Mitarbeitern der Organisation verübt werden. |
| 4 | Gewalttaten am Arbeitsplatz, die von einer Person verübt werden, die nicht in der Organisation tätig ist, aber eine persönliche Beziehung mit einem der Mitarbeiter/innen hat. Hierzu zählen z. B. Ehepartner der Angestellten. |

nicht unmittelbar aus der Situation heraus, sondern über längere Zeit hinweg entstehen (Hoffmann, 2010).

Arbeitsbelastung der Mitarbeiter

Auswirkungen von Gewalt am Arbeitsplatz äußern sich nicht nur in physischen Verletzungen der Mitarbeiter sondern auch in psychischen Belastungen, die sich unter anderem in andauernden Ängsten, Schlafstörungen, einem Verlust der Lebensfreude oder Depressionen zeigen. Dabei treten die Belastungen nicht ausschließlich bei körperlichen Übergriffen auf, sondern auch bereits bei leichteren Fällen bedrohlichen Verhaltens (Hoffmann, 2010). In der Konsequenz verringert sich die Leistungsfähigkeit der Betroffenen und manche Mitarbeiter bleiben dauerhaft arbeitsunfähig (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, 2011). Diese Entwicklung hat neben den belastenden Folgen für den Mitarbeiter auch Konsequenzen für den Arbeitgeber: Das Arbeitsklima verschlechtert sich, die Produktivität und Identifikation mit dem Arbeitgeber nimmt ab und Konflikte mit Kollegen als auch den Kunden nehmen zu.

Arbeitsbelastung in Jobcentern: Das Projekt „abba“

Im Rahmen eines Projektes verschiedener Unfallversicherungsträger, führte die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2011) in dem Zeitraum 2008 bis 2010 eine Untersuchung zu dem Thema „Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ (kurz: „abba“) durch. Das Ziel des Projekts war es, Präventionsmaßnahmen zu finden, die die Arbeitssituation der Beschäftigten verbessern sowie Übergriffe durch Kunden

verhindern. Hierzu wurde unter anderem eine Befragung von Mitarbeitern zu zwei Messzeitpunkten durchgeführt. Zusätzlich wurden vereinzelte Interviews, Ortsbegehungen und Workshops vorgenommen sowie Unfallmeldungen ausgewertet. Insgesamt 12 Jobcenter aus drei Bundesländern nahmen an der Untersuchung teil, wobei knapp 3000 Beschäftigte an der Befragung partizipierten. Aus der Studie gehen als Kernbelastungen erlebte Beleidigungen, Bedrohungen und schwieriges Klientel hervor, wobei auch organisatorische Aspekte wie beispielsweise Personalmangel als Belastungsfaktoren benannt wurden.

Als Resultat der ersten Erhebung, bei der 70 % der Befragten angaben, sich am Arbeitsplatz durch Beleidigungen oder die Verweigerungshaltung der Kunden bedroht zu fühlen, wurden Sicherheitsmaßnahmen wie beispielsweise bauliche Umstrukturierungen oder die Einführung von Alarmsystemen vorgenommen. Auch Deeskalationstrainings, Nachsorgekonzepte für berufliche Krisensituationen oder regelmäßige Sicherheitsbegehungen mit der Polizei sowie der Einsatz von Sicherheitsdiensten wurden eingeführt. Trotz der Veränderungen konnten bei der erneuten Erhebung zur Evaluierung der Präventionsmaßnahmen im Jahr 2010 nur geringe Verbesserungen von den vorangegangenen Ergebnissen festgestellt werden. Bei der Zweitbefragung gaben 62 % an, sich am Arbeitsplatz ständig unsicher oder bedroht zu fühlen. Zwar zeigen die Daten, dass sich die Bedrohungssituation leicht entspannt hat, doch liegen die psychischen Belastungen der Mitarbeiter in Jobcentern nach wie vor über der allgemeinen Norm.

Etwa ein Fünftel der Befragten berichtete, schon einmal einen Angriff oder eine Belästigung bei der Arbeit erlebt zu haben. Etwa 6 % der Teilnehmer gaben an, sich danach in medizinischer oder therapeutischer Behandlung befinden zu haben.

Entstehungsfaktoren von Gewalt

Beck und Shouten (2000) gehen von einem Komplex verschiedener Einflussgrößen bei der Gewaltentstehung am Arbeitsplatz aus. Darin enthalten sind personale und situative Faktoren sowie das „Setting“, also die dabei vorherrschenden Rahmenbedingungen. Unter personalen Faktoren werden unter anderem Persönlichkeitseigenschaften oder auch psychische Störungen eingeordnet. Zu den situativen Faktoren zählen zum Beispiel finanzielle Schwierigkeiten, der Verlust des Arbeitsplatzes oder der Familie durch eine Scheidung oder Trennung. Auch Kränkungen oder Zurückweisungen können hierbei eine Rolle spielen. Strukturelle Rahmenbedingungen einer Organisation, die Gewalthandlungen zulassen, tolerieren oder fördern, implizieren zudem, dass Gewalt am Arbeitsplatz akzeptabel ist (Beck & Shouten, 2000). Es geht also um ein Zusammenspiel verschiedener Einflussgrößen. Verhaltensorientierte Modelle zur Einschätzung des Gewaltrisikos verdeutlichen dann auch, dass ein Risikofaktor alleine keine Aussagekraft besitzt, sondern stets im Zusammenhang mit anderen Warnsignalen sowie kontextabhängig betrachtet werden muss (Calhoun & Weston, 2003; Meloy et al., 2012; Meloy et al., 2014).

Deskriptive Betrachtung von Gewalt in Jobcentern

Die hier vorgestellte Studie hat zum Ziel, Vorfälle von schwerer Gewalt in Jobcentern hinsichtlich kritischer Entwicklungen und Risikofaktoren zu analysieren und dabei in Abgrenzung zu reinen Drohungen ohne Gewalthandlungen zu setzen. Basierend auf einer Internetrecherche konnten 31 Fälle von Gewalt in Jobcentern identifiziert werden. Zu zehn Fällen war es zudem möglich bei den zuständigen Staatsanwaltschaften Ermittlungsakten und Gerichtsurteile einzuholen. Für die restlichen Fälle wurden Medienberichte als Informationsquelle verwendet. Aufgrund von zu geringer vorliegender Fallinformationen wurden fünf Fälle von der Studie ausgeschlossen. Taten wie Vandalismus oder Sachbeschädigung gingen ebenfalls nicht in die Analyse mit ein. Ebenso wurden nur jene Fälle in die Studie miteinbezogen, in denen der Täter bekannt war.

Stichprobe

Die Gesamtstichprobe besteht aus 26 Fällen. Aus inhaltlichen Gründen wurden die Fälle zwei Gruppen zugeteilt und getrennt voneinander ausgewertet. Gruppe 1 (N=6) enthält Fälle, bei denen es zu keiner körperlichen Attacke kam, sondern ausschließlich gedroht wurde. Gruppe 2 (N=20) hingegen umfasst alle Fälle, bei denen entweder einer Person körperliche Gewalt angetan oder diese mit einer potentiell tödlichen Waffe bedroht wurde. Alle Taten ereigneten sich in Jobcentern bzw. Arbeitsämtern in dem Zeitraum von 2001 bis 2013.

Das Durchschnittsalter der Gruppe 1 („Droher“) liegt bei M=43.17 Jahren (SD=13.15). Die Altersspanne reicht hierbei von 24 bis 60 Jahren. Es handelte sich in allen Fällen um einen männlichen Einzeltäter. Das durchschnittliche Alter der Gruppe 2 („Täter“) liegt bei M=38.75 Jahren (SD=11.00). Dabei erstreckt sich die Altersspanne von 21 bis 60 Jahren. Das dominierende Geschlecht in dieser Gruppe ist ebenfalls männlich (85 %). In drei Fällen gab es eine Täterin (15 %). Bis auf eine Ausnahme, handelten auch in dieser Gruppe die Täter alleine (95 %). In einem Fall (5 %) wurde die Tat von zwei Tätern gemeinsam verübt, die zudem Zwillinge sind. Weitere Informationen zur Stichprobe sind in Tabelle 2 zu finden.

Auswertungsmethode

Für die qualitative Auswertung der Daten, wurden zunächst für jeden Fall Zusammenfassungen angefertigt, in denen die wichtigsten Informationen aus unterschiedlichen Quellen zusammengetragen wurden. Die Fälle wurden dann mit einer qualitativen Textanalyse ausgewertet und auf Merkmale untersucht, die vor allem im Vorfeld der Taten aufgetreten sind oder besonders für präventive Maßnahmen interessant sein könnten.

An die Textanalyse anschließend, wurden die Ergebnisse quantifiziert. Hierbei wurde auf inferenzstatistische Analysemethoden verzichtet, da die Stichprobengröße sowie das Skalenniveau sich nicht dafür eigneten, valide Schlussfolgerungen und Interpretationen vorzunehmen. Aus diesem Grund wurde sich auf die Angabe von Häufigkeiten beschränkt. Für die Auswertung wurde das Programm SPSS von IBM (Version 21) verwendet.

Ergebnisse

Im Folgenden wird die Auswertung der einzelnen Variablen dargestellt. Dabei wird zunächst auf generelle Merkmale von Gewalttaten in Jobcentern, die Stichprobe und

Tabelle 2: Demographische Auswertung der Gruppen

| Variablen | | Stichprobe | |
|---|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | Gruppe 1 („Droher“) | Gruppe 2 („Täter“) |
| Stichprobengröße | | N=6 | N=20 |
| Geschlecht | männlich | n=6 (100 %) | n=17 (85 %) |
| | weiblich | - | n=3 (15 %) |
| Alter des Täters | | M=43.17 (SD=13.15) | M=38.75 (SD=11.00) |
| Jahr | | 2011 - 2013 | 2001 - 2013 |
| Informationsquelle | Medien | n=4 (66.67 %) | n=14 (70 %) |
| | Medien & Fallakten | n=2 (33.33 %) | n=5 (25 %) |
| | nur Fallakten | - | n=1 (5 %) |
| Tatereignis | verbale Drohung | n=3 (50 %) | - |
| | Bombendrohung | n=3 (50 %) | - |
| | Nötigung | - | n=1 (5 %) |
| | Bedrohung mit Waffe | - | n=5 (25 %) |
| | Brandstiftung | - | n=2 (10 %) |
| | Geiselnahme | - | n=1 (5 %) |
| | Körperverletzung | - | n=11 (55 %) |
| verletztes Opfer | nein | n=6 (100 %) | n=8 (40 %) |
| | ja | - | n=12 (60 %) |
| Schweregrad der Verletzungen bei den Opfern | leicht | - | n=2 (10 %) |
| | schwer | - | n=8 (40 %) |
| | tödlich | - | n=2 (10 %) |
| Erwerbsstatus der Täter | erwerbslos | n=5 (83.33 %) | n=16 (80 %) |
| | erwerbstätig (& Probearbeiten) | n=1 (16.67 %) | n=1 (5 %) |
| | unbekannt | - | n=3 (15 %) |
| Anzahl der Täter | Einzeltäter | n=6 (100 %) | n=19 (95 %) |
| | 2 Täter | - | n=1 (5 %) |

Anmerkung: Die Tabelle zeigt die absoluten Häufigkeiten sowie die relativen Häufigkeiten in Prozent für Gruppe 1 („Droher“) und Gruppe 2 („Täter“).

demographische Daten eingegangen. Anschließend wird über Auffälligkeiten und Risikofaktoren im Vorfeld der Taten berichtet.

Demographische Auswertung

Gruppe 1 („Droher“) besteht aus insgesamt sechs Fällen, bei denen es zu einer Drohung kam, eine körper-

liche Attacke aber ausblieb. In 50 % dieser Fälle wurde dabei mit einer Bombe gedroht, wobei in einem Fall sogar Bombenattrappen in Form selbst gebastelter Bombenkoffer verwendet wurden. In den anderen drei Fällen (50 %) drohte der Täter verbal mit Gewalt. Die Fälle der Gruppe 1 stammen aus den Jahren 2011 bis 2013. Bei 83.33 % handelte es sich um eine erwerbslose Person, in einem Fall (16.67 %) hatte der Täter eine Arbeit. Die Informationsquellen in dieser Gruppe bestehen zu 66.67 % aus Medienberichten. In zwei Fällen konnten zusätzlich Informationen aus den Unterlagen der Staatsanwaltschaften entnommen werden (33.33 %).

Die Gruppe 2 („Täter“) besteht aus insgesamt 20 Fällen, bei denen es entweder zu einer Gewalttat (z. B. Körperverletzung, Brandstiftung) oder zu einer Bedrohung mit einer Waffe kam. Der am weitesten zurückliegende Fall dieser Gruppe ereignete sich im Jahr 2001, der aktuellste Vorfall im Jahr 2013. In 70 % der Fälle in Gruppe 2 wurden die Fallinformationen Medienberichten entnommen. In 25 % konnte zudem auf Unterlagen der Staatsanwaltschaften zurückgegriffen werden. In einem Fall (5 %) wurden die Fallinformationen ausschließlich aus der Ermittlungsakte gewonnen. 95 % aller Gewalttaten wurden von einem Einzeltäter verübt. Die Täter waren in 80 % der Fälle erwerbslos. In einem Fall (5 %) war der Täter zum Probearbeiten gemeldet. In den restlichen 15 % blieb der Erwerbsstatus unbekannt.

Die Deliktformen in der Gruppe 2 werden dominiert von Körperverletzungen (55 %), wobei diese unterschiedliche Ausmaße hinsichtlich des Schweregrades zeigen. In 25 % der Fälle wurden Personen mit einer Waffe bedroht. Bei weiteren 10 % der Fälle handelte es sich um Brandstiftung und in einem anderen Fall um Nötigung (5 %). Ein weiterer Fall beinhaltete eine Geiselnahme (5 %). Insgesamt kamen bei 60 % der Gewalttaten Personen zu Schaden. In 40 % der Fälle kam es zu schweren Verletzungen bei den Opfern (z. B. Schädel-Hirn-Traumata oder Stichwunden), bei 10 % zu leichteren Verletzungen der Opfer (z. B. Hämatome oder leichte Rauchgasintoxikationen) und bei weiteren 10 % der Gewalttaten wurde das Opfer getötet. Des Weiteren wurde in einem Fall die Täterin bei der Tat von der Polizei getötet (5 %). Einen Überblick zu den demographischen Daten und den generellen Merkmalen liefert Tabelle 2.

Auffälligkeiten vor den Gewalttaten

In 66.67 % der Fälle in Gruppe 1 sowie in 90 % der Fälle in Gruppe 2 sind Auffälligkeiten im Vorfeld aufgetre-

ten (siehe auch Tabelle 3). Dabei ließen sich gewalthaltige oder mit Gewalt assoziierte Verhaltensweisen wie Drohungen, Vorstrafen wegen Gewaltdelikten, starke Konflikte, aggressives Verhalten oder die Sorgen im Umfeld, dass eine Gewalttat stattfinden könnte bei 50 % der Fälle in Gruppe 1 und bei 70 % in Gruppe 2 finden. Psychische Auffälligkeiten wie zum Beispiel psychische Störungen, eine psychiatrische Unterbringung nach der Tat oder Suizidalität zeigten sich ebenfalls zu 50 % in Gruppe 1 und zu 45 % in Gruppe 2. Entscheidend war bei der Zuordnung nicht nur, ob eine psychische Störung in klinisch-relevanter Form gemäß der psychiatrischen Diagnosekriterien vorgelegen hat. Vielmehr wurden auch erkennbare Tendenzen wie der Verlust von Lebensfreude, eine hohe Verzweiflung oder einzelne Symptome wie beispielsweise der Wahngedanke, jemand sei vom Teufel besessen, als eine psychische Auffälligkeit gewertet. Eine differenzierte Übersicht der Auffälligkeiten ist in Tabelle 4 (psychische Auffälligkeiten) und Tabelle 5 (gewalthaltige Auffälligkeiten) dargestellt.

Psychische Auffälligkeiten

Psychische Störungen oder Symptome wurden bei 50 % der Gruppe 1 und 45 % der Gruppe 2 gefunden. Dabei wurde in den Fällen entweder über eine „psychische Erkrankung des Täters“ berichtet, ohne dass eine Diagnose benannt wurde, oder in einzelnen Fällen lagen auch nähere Informationen zu den Störungsbildern vor, beispielsweise Persönlichkeitsstörungen, Impulskontrollstörungen, Suchterkrankungen, Psychosen oder Depressionen. Eine psychiatrische Unterbringung nach der Tat wurde bei 15 % der Taten berichtet.

Suizidalität zeigte sich in 15 % der Fälle in Gruppe 2. Hierbei wurden sowohl suizidale Äußerungen als auch Suizidversuche in der Vorgeschichte des Täters gewertet.

Abschiedshandlungen zeigten sich in zwei Fällen der Gruppe 2 (10 %). In einem Fall verfasste der Täter bereits einige Wochen vor seiner Tat einen Abschiedsbrief, den er allerdings nicht verschickte. In dem zweiten Fall übergab der Täter seinem Nachbarn den Briefkastenschlüssel für den Fall, dass ihm in nächster Zeit etwas zustoßen würde.

Gewalthaltige Auffälligkeiten

Bei 30 % der Fälle in Gruppe 2 ist der Täter vor der Tat durch Drohungen aufgefallen. In ebenfalls 30 % war der Täter bereits vorbestraft oder ist bei der Polizei vor der Tat bekannt gewesen. Grund für die Vorstrafen waren De-

Tabelle 3: Häufigkeit von Auffälligkeiten

| Variablen | Stichprobe | |
|---------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Gruppe 1 („Droher“) (N=6) | Gruppe 2 („Täter“) (N=20) |
| Auffälligkeiten insgesamt | 66.67 % | 90 % |
| Auffälligkeiten | | |
| gewalthaltig | 50 % | 70 % |
| psychisch | 50 % | 45 % |

Anmerkung: Die Tabelle zeigt die Häufigkeit von Auffälligkeiten in Gruppe 1 („Droher“) und Gruppe 2 („Täter“). Angegeben sind die relativen Häufigkeiten sowie die absoluten Häufigkeiten. „Auffälligkeiten insgesamt“ beschreibt alle Fälle, bei denen in irgendeiner Form Auffälligkeiten im Vorfeld der Tat aufgetreten sind. Darin enthalten sind gewalthaltige und psychische Auffälligkeiten.

Tabelle 4: Psychische Auffälligkeiten

| Variablen | Stichprobe | |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Gruppe 1 („Droher“) (N=6) | Gruppe 2 („Täter“) (N=20) |
| psychische Störungen & Symptome | 50 % | 45 % |
| Suizidalität (Gedanken, Äußerungen) | 16.67 % | 15 % |
| psychiatrische Unterbringung nach Tat | - | 15 % |
| Abschiedshandlungen | - | 10 % |

Anmerkung: Die Tabelle zeigt die absoluten Häufigkeiten sowie die relativen Häufigkeiten in Prozent für die beiden Gruppen 1 („Droher“) und Gruppe 2 („Täter“).

likte wie Nötigung, Körperverletzung, Widerstand gegen Vollstreckungsbeamte, Bedrohung mit einer Waffe, Betrug oder Diebstahl. In Gruppe 1 gab es nur einen Fall, bei dem der Täter bereits vorbestraft war.

In 30 % der Fälle in Gruppe 2 zeigt sich zudem, dass das Umfeld des Täters (z. B. Mitarbeiter des Jobcenters) Befürchtungen oder Sorgen hatten, es könnte etwas Schlimmes geschehen oder der spätere Täter hinterließ bereits im Vorfeld ein ungutes intuitives Gefühl. Bei 65 % der Gewalttaten trat im Vorfeld zudem ein Konflikt zwischen dem Täter und dem Jobcenter auf. In den meisten Fäl-

len waren eingestellte finanzielle Unterstützungen des Jobcenters Anlass für die Streitigkeiten oder auch Weigerungen, an Fortbildungsmaßnahmen teilzunehmen. In Gruppe 1 gab es ebenfalls Konflikte im Vorfeld (66.67 %). Zudem gab es auch in dieser Gruppe bei 16.67 % Sorgen im Umfeld.

Hausverbote wurden in einem Fall der Gruppe 1 aufgrund einer Drohung erteilt. In Gruppe 2 hatten zwei Täter (10 %) vor der Tat Hausverbot. Bei 30 % der Fälle in Gruppe 2 ist der Täter vor der Tat durch aggressives Verhalten aufgefallen.

Tabelle 5: Gewalthaltige Auffälligkeiten

| Variablen | Stichprobe | |
|---------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Gruppe 1 („Droher“) (N=6) | Gruppe 2 („Täter“) (N=20) |
| Drohungen | 100 % | 30 % |
| Vorstrafen & polizeilich bekannt | 16.67 % | 30 % |
| Sorgen des Umfelds | 16.67 % | 30 % |
| Konflikte im Vorfeld | 66.67 % | 65 % |
| Täter bekam/hatte Hausverbot | 16.67 % | 10 % |
| Täter ist zuvor aggressiv aufgefallen | - | 30 % |

Anmerkung: Die Tabelle zeigt die absoluten Häufigkeiten sowie die relativen Häufigkeiten in Prozent für die beiden Gruppen 1 („Droher“) und Gruppe 2 („Täter“).

Weitere Risikofaktoren

Neben den bereits beschriebenen Auffälligkeiten zeigten sich einige weitere Faktoren bei den Taten, die in Tabelle 6 aufgelistet sind. So wurden Verlusterfahrungen in Gruppe 1 und in Gruppe 2 in jeweils 50 % der Fälle gefunden. Hierbei zeigten sich häufig Verluste von finanziellen Unterstützungen des Jobcenters, aber auch Trennungserfahrungen von Lebenspartnern oder der verwehrte Kontakt zu den eigenen Kindern aufgrund des Sorge- oder Umgangsrechts.

Auch der Zugang zu Schusswaffen des Täters konnte in beiden Gruppen in jeweils einem Fall ermittelt werden. In Gruppe 1 erfolgte beispielsweise nach der Drohung eine Hausdurchsuchung, bei der mehrere funktionstüchtige Schusswaffen sichergestellt wurden.

In 50 % der Fälle ließen sich Vorbereitungshandlungen für die Taten finden (z. B. Bau eines Brandsatzes, das Besorgen und Füllen eines Benzinkanisters, die Anfertigung eines Messerhalters aus Zeitungspapier). Zu den Vorbereitungshandlungen wurde auch das Mitbringen eines Tatmittels gezählt. Das Mitführen eines Hammers, Baseballschlägers, einer Axt oder Stekmessers wurde als ungewöhnlich erachtet und deshalb auch als eine potenzielle Tatvorbereitung bewertet. Bei 15 % der Fälle wurde zwar auch das Tatmittel mitgeführt, allerdings war hierbei nicht ersichtlich, ob dies im Rahmen einer Tatvorbereitung oder als generelle Maßnahme des Eigenschutzes

erfolgte. Dies wurde aus diesem Grund nicht als Vorbereitungshandlung gewertet.

In 75 % der Fälle aus Gruppe 2 wurden Tatmittel verwendet. Bei lediglich zwei Gewalttaten (10 %) wurde das verwendete Tatmittel nicht vom Täter mit an den Tatort gebracht. Bei beiden dieser Fälle handelte es sich um Täter, die im Anschluss ihrer Tat psychiatrisch untergebracht wurden. Sie randalierten und bedrohten Personen mit einer Schere oder einer Eisenstange, die sie im Jobcenter gefunden hatten. Bei 65 % der Gewalttaten hingegen brachten die Täter das Tatmittel mit. Bei den verwendeten Tatmitteln zeigten sich in 40 % der Fälle Stichwaffen wie Messer, Schere oder Dreikantschaber. Bei 15 % wurde eine Schlagwaffe wie Hammer, Baseballschläger oder Eisenstange benutzt. In 10 % der Fälle verwendete der Täter einen Brandsatz, in weiteren 5 % eine Schusswaffe und in ebenfalls 5 % eine Hiebwaffe in Form einer Axt.

In 35 % der Fälle hatte der Täter zum Tatzeitpunkt keinen Termin und betrat das Jobcenter unangekündigt. In 40 % der Fälle zeigten die Täter Verweigerungshandlungen im Verlaufe eines Gesprächs oder vor der Tat. Dabei weigerten sich einige das Büro zu verlassen für den Fall, dass sie kein Geld ausgezahlt bekämen. In einem Fall wollte der Täter eine Quittung nicht unterzeichnen. In anderen Fällen weigerte sich der Täter beispielsweise an Fortbildungsmaßnahmen oder Sprachkursen teilzunehmen.

Tabelle 6: Weitere Tatmerkmale & Risikofaktoren

| Variablen | Stichprobe | | |
|---|------------------------------|------------------------------|------|
| | Gruppe 1 („Droher“) (N=6) | Gruppe 2 („Täter“) (N=20) | |
| Verlusterfahrungen | 50 % | 50 % | |
| Zugang zu Schusswaffen | 16.67 % | 5 % | |
| Vorbereitungshandlungen | - | 50 % | |
| Ein Tatmittel wurde verwendet | - | 75 % | |
| Tatmittel wurde mit zum Tatort gebracht | - | 65 % | |
| Art des Tatmittels | Stichwaffe | - | 40 % |
| | Brandsatz | - | 10 % |
| | Schusswaffe | - | 5 % |
| | Hiebwaffe (Axt) | - | 5 % |
| | Schlagwaffe | - | 15 % |
| Termin zur Tatzeit | ja | - | 30 % |
| | nein | - | 35 % |
| | unbekannt | - | 35 % |
| Verweigerungshandlungen & Haltungen | - | 40 % | |

Anmerkung: Die Tabelle zeigt die absoluten Häufigkeiten sowie die relativen Häufigkeiten in Prozent für die beiden Gruppen 1 („Droher“) und Gruppe 2 („Täter“).

Diskussion

Die Auswertung der Fälle macht deutlich, dass körperliche Gewalt sowie Bedrohungen mit potentiell tödlichen Waffen in Jobcentern ein heterogenes Deliktfeld abbilden und es keinesfalls möglich ist, von einem prototypischen Täter bei Gewalttaten in Jobcentern zu sprechen. Dennoch scheinen einige Auffälligkeiten und Risikofaktoren bei den Tätern, die im Vorfeld auftraten, auf eine kritische Entwicklung hinzuweisen.

Das vorherrschende Geschlecht der Täter ist männlich, lediglich in drei Fällen handelte es sich um Täterinnen. Die Folgen der Gewalttaten gehen in etwa zwei Drittel der Fälle mit körperlichen Verletzungen einher, wobei in etwa der Hälfte der Fälle schwere oder gar tödliche Verletzungen auftraten.

Die Analyse der Gewalttaten in Jobcentern konnte aufzeigen, dass in den meisten Fällen Auffälligkeiten im Ver-

halten und in der Kommunikation der Täter im Vorfeld erkennbar waren. Einerseits zeigen sich hierbei besonders gewalthaltige Auffälligkeiten, wie unter anderem Vorstrafen der Täter wegen vorangegangenen Körperverletzungsdelikten, Drohungen und aggressivem Verhalten, aber auch Befürchtungen und Sorgen im Umfeld der Täter und auf Seiten der Jobcentermitarbeiter. Ebenso scheinen häufig Konflikte, die anlässlich von Leistungskürzungen oder Leistungseinstellungen entstanden, eine wichtige Rolle bei den Taten zu spielen.

Auf der anderen Seite stehen Auffälligkeiten, die sich aus psychischen Störungen oder zumindest einzelnen Symptomen wie Suizidalität und Abschiedshandlungen zusammensetzen. Diese gewalthaltigen und psychischen Auffälligkeiten verdeutlichen, dass in den meisten Fällen bei den Tätern eine persönliche Krise besteht, aus der sie mit einem Akt der Gewalt auszubrechen versuchen.

Prävention von schwerer Gewalt

Das Wissen um die unterschiedlichen Faktoren, die bei der Entstehung von Gewalt und aggressivem Verhalten eine Rolle spielen können, hilft bei der Konzeption von Strategien, um Gewalt vorzubeugen und zu verhindern. Gewaltprävention hat, neben der ethischen Verantwortung einer Organisation, auch einen wirtschaftlichen Nutzen. So verbessert sich etwa die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter durch den Abbau des Bedrohungsgefühls am Arbeitsplatz. Eine Organisation trägt somit Verantwortung für den Schutz ihrer Mitarbeiter und sollte sich in diesem Rahmen mit Fragen zur Arbeitssicherheit, speziell mit dem Umgang mit bedrohlichen und gefährlichen Kunden und Klienten, auseinandersetzen.

Bauliche Maßnahmen & Sicherheitssysteme

Gerne wird im Rahmen der Gewaltprävention in erster Linie an bauliche Maßnahmen und Sicherheitssysteme gedacht. Hierunter fallen beispielsweise Überwachungsanlagen, Gestaltungsprinzipien für Gebäude und Räume, die den einfachen Zugang für unautorisierte Personen verhindern sollen. Doch alleine auf Sicherheitssysteme zu bauen, ist zu kurz gedacht. Dies kann nur ein, manchmal auch wichtiger, Baustein eines Gesamtkonzeptes sein.

Null-Toleranz-Strategie

Als eine der direkt umsetzbaren Maßnahmen zur Gewaltprävention gilt die Null-Toleranz-Strategie gegenüber verbaler und körperlicher Gewalt. Treten Gewalthandlungen auf, so reagiert die Behörde rasch und in angemessener Art mit einer Grenzziehung, wobei in Abhängigkeit von der Schwere des aggressiven Verhaltens ein Gespräch mit einer Führungskraft, ein Hausverbot oder auch rechtliche Schritte eingeleitet werden können. Besonders bei situativer Eskalation greift diese Methode erfahrungsgemäß besonders gut und als institutionelle Strategie können gegebenenfalls rasch Grenzen aufgezeigt werden. Zwar ist die Wirkung dieser Strategie bewährt, doch ersetzt sie keineswegs die Risikoanalyse und ein daraus abgeleitetes Fallmanagement.

Deeskalationstrainings & Schulungen für Mitarbeiter

Für Mitarbeiter, die bei ihrer Arbeit regelmäßig mit möglichen aggressiven Kunden zu tun haben oder bedrohlichen Situationen ausgesetzt werden, können Schulungen in deeskalierender Kommunikation und Verhalten hilfreich sein. Handlungssicherheit in schwierigen Situationen ist trainierbar, folglich können solche Fortbildungen helfen in schwierigen Situationen die Ruhe und Kontrolle zu bewahren, um deeskalierend zu han-

deln. In diesem Zusammenhang schließen sich Deeskalations- und Grenzziehungstechniken nicht aus, sondern ergänzen einander vielmehr. Besonders bei situativ eskalierender Dynamik erweisen sich Techniken der psychologischen Deeskalation als hilfreich, wogegen klare und rasche Grenzziehung bei kalter Aggression zu empfehlen ist. Zwar können diese Trainings hilfreich sein und einen wichtigen Beitrag zur Prävention von Gewalt beitragen, doch ersetzen sie eine fundierte Risikoanalyse im Sinne des Bedrohungsmanagements nicht.

Bedrohungsmanagement

Hinter der Philosophie des Bedrohungsmanagements verbirgt sich die Erkenntnis, dass vielen schweren Gewalttaten kritische Verhaltensweisen und negative Veränderungen auf Seiten der bedrohlichen Person vorausgehen (Borum et al., 1999). Oftmals können bei Tätern im Vorfeld ihrer Taten sogenannte Warnverhalten identifiziert werden. Hierzu zählen zum Beispiel Drohungen, das Mitbringen oder Zeigen von Waffen, die andauernde Wahrnehmung benachteiligt zu werden und zunehmende aggressive Grenzüberschreitungen.

Dabei geht es im Bedrohungsmanagement darum, Eskalationsgefahren bei einzelnen Personen möglichst früh zu erkennen, diese einzuschätzen und schließlich das Risikopotenzial langfristig zu entschärfen. Das Bedrohungsmanagement läuft in mehreren Schritten ab und wird auf jeden Fall individuell angepasst. Der erste Schritt bei der Implementierung eines Bedrohungsmanagements fokussiert auf die Aufklärung und Sensibilisierung der Angestellten, um Aufmerksamkeit für mögliche bedrohliche Verhaltensweisen zu schaffen. Ziel des Bedrohungsmanagements ist es dabei, durch ein rechtzeitiges Erkennen kritischer Dynamiken und rechtzeitiger Intervention, Gewalttaten am Arbeitsplatz zu verhindern.

Implikationen für die Zukunft

Das Wissen um die genannten Auffälligkeiten und Risikofaktoren hilft, um gezielte Maßnahmen zur Gewaltprävention in Jobcentern ergreifen zu können. Als Mittel der Wahl zur Einschätzung von risikohaften Dynamiken und einem frühzeitigen Fallmanagement bei Gewaltvorfällen eignet sich das psychologische Bedrohungsmanagement. Im Gegensatz zu vielen bisherigen Sicherheitsmaßnahmen, die vor allem sehr stark auf den eigentlichen Ernstfall im Sinne eines Krisenmanagements fokussieren, kann das psychologische Bedrohungsmanagement bereits im Vorfeld der eigentlichen Gewalttat eingesetzt werden. Ein zentrales Element hierbei ist die Erkenntnis,

dass schwere Gewalttaten den Endpunkt eines Entwicklungsweges darstellen. Demnach können im Bedrohungsmanagement Gewalttaten durch eine Risikoanalyse und das Einschätzen von bedrohlichen Verhaltensweisen und Auffälligkeiten der Täter potenziell verhindert werden. Schulungen für die Mitarbeiter können in diesem Rahmen dazu beitragen, die Aufmerksamkeit und die Sensibilität für derartige Risikofaktoren und bedrohliches Verhalten zu erhöhen. Zentral dabei ist, dass die Leitungsebene sich dieses Themas annimmt und einen strukturierten Prozess mit ausgewählten Mitarbeitern aufbaut. Bei der Implementierung eines Bedrohungsmanagements ist es von großer Bedeutung, fachlich geschulte Ansprechbarkeiten für die Mitarbeiter zu schaffen, an die sie sich in akuten Fällen wenden können. Die Studie zeigt, dass viele der späteren Täter vorher auffällig waren, so dass hier eine frühe Informierung über bedrohliches Verhalten ein proaktives Fallmanagement hätten einleiten können.

Einschränkungen

Als problematisch erwies sich bei der vorliegenden Studie die erschwerte Zugänglichkeit zu genaueren Fallinformationen. Zum einen zeigte sich, dass in Medienberichten nur in wenigen Fällen differenziert und detailliert über die Taten berichtet wurde. Auch ist die Qualität von Medienberichten letztlich nicht eindeutig überprüfbar, wobei in dieser Studie darauf geachtet wurde ausschließlich seriöse Medien zu berücksichtigen mit einer guten Reputation bezüglich ihrer Recherche. Zum anderen sind Gewaltvorfälle in Jobcentern bei den Staatsanwaltschaften ohne ein entsprechendes Aktenzeichen meist nur schwer zu ermitteln. Aufgrund dessen konnten nur in etwa einem Drittel der Fälle Ermittlungsdokumente zu den Taten ausgewertet werden. Neben der unterschiedlichen Qualität der Informationsquellen, ergeben sich außerdem Einschränkungen aufgrund der geringen Stichprobengröße bei der Interpretation der Untersuchungsergebnisse. Weitere Limitationen sind möglichen Verzerrungen geschuldet, die bei der Fallauswahl durch die Autoren als auch durch eine selektive Berichterstattung der Medien aufgetreten sein könnten. Dies wird vor allem an dem Tötungsdelikt in einem Jobcenter in Neuss 2012 deutlich – ein Fall, der in der Öffentlichkeit und in den Medien große Aufmerksamkeit erlangte. Nach der Tat schien die Berichterstattung zu dem Thema in den Medien deutlich angestiegen zu sein.

Fazit

Es wird deutlich, dass schweren Gewalttaten in Jobcentern zumeist erkennbare Auffälligkeiten vorausgehen. Die Einrichtung eines systematischen Bedrohungsmanagements eignet sich besonders gut, um derartige risikohaften Dynamiken einzuschätzen und um frühzeitige Interventionen einzuleiten.

Gewalt in Jobcentern stellt eine ernstzunehmende Problematik dar. Nicht zu vernachlässigen ist zudem die psychische Belastung und das Stresserleben der Mitarbeiter in Folge eines Gefühls von Angst und Unsicherheit, welches den Gewaltvorfällen am Arbeitsplatz geschuldet ist (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, 2011). Auch hier führt ein Bedrohungsmanagement, welches unbedingt von der Leitungsebene getragen werden muss, oftmals zu einem Erfolg. Klare und frühe Grenzziehungen stoppen nicht selten bedrohliches Verhalten und senden zudem das Signal an die Mitarbeiter, dass sie nicht alleine gelassen werden.

LITERATUR

- Beck, J. C. & Shouten, R. (2000). Workplace violence and psychiatric practice. *Bulletin of the Menninger Clinic*, 64, 1, 36-48.
- Borum, R., Fein, R., Vossekuil, B. & Berglund, J. (1999). Threat assessment: Defining an approach to evaluating risk of targeted violence. *Behavioral Sciences and the Law*, 17, 323-337.
- Calhoun, F. S. & Weston, S. W. (2003). *Contemporary threat management*. San Diego, CA: Specialized training Services.
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (2011). *Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV*. <http://www.dguv.de/inhalt/presse/2011/Q2/abba/index.jsp> (abgerufen am 21.07.2014).
- Daffner, J., Gassner, F., Mandl, J., Pfeiffer, U., Shafi, D., Stelter, M. (2012). Empirische Untersuchung zur Aggressivität und Gewalt in der Kundenbeziehung. *Kunden-Konfliktmonitor*. http://konfliktmonitor.de/wp-content/uploads/2012/07/Kunden-Konfliktmonitor-2012_Gesamt.pdf (abgerufen am 21.07.2014).
- Federal Bureau of Investigation (2002). *Workplace Violence: Issues in Response*. Virginia, VA: Critical incident Response Group, National Center for the Analysis of Violent Crime, FBI Academy, U.S. Department of Justice.
- Hoffmann, J. (2010). Gewalt verhindern. *VDSI aktuell*, 06, 2010, 20-22.
- Hoffmann, J. (2011). Sicherer Arbeitsplatz – Gewalt, Angst und Arbeitsausfall durch ein psychologisches Bedrohungsmanagement verhindern. In: Olschok, H. (Hrsg.) *Jahrbuch für Unternehmenssicherheit 2011*. Köln: Carl Heymanns, 162-172.
- Mayhew, C. (2000). *Preventing client-initiated violence: A practical handbook*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Mayhew, C. (2002). Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and at risk groups of workers. In: Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (Hrsg.) *Violence at work – causes, patterns and prevention*. Devon: Willan Publishing, 21-40.
- Meloy, J. (2006). Empirical basis and forensic application of affective and predatory violence, *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry* 2006, 40:539-547.
- Meloy, J., Hoffmann, J., Guldemann, A. & James, D. (2012). The role of warning behaviors in threat assessment: An exploration and suggested typology, *Behavioral Sciences and Law*, 256-279.
- Meloy, J., Hoffmann, J., Roshdi, K., Glaz-Ocik, J. & Guldemann, A. (2014). Warning behaviors and their configurations across various domains of targeted violence. In: Meloy, J.R. & Hoffmann, J. (Hrsg.) *International handbook of threat assessment*. New York: Oxford University Press, 39-53.
- Neu, M. (2005). Umgang mit aggressiven und schwierigen Kunden. *MQ Management und Qualität* 4,2005, 18-20.
- Wahl, K. (2009). *Aggression und Gewalt: Ein biologischer, psychologischer und sozialwissenschaftlicher Überblick*. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- Wilkinson, C. (2001). Violence prevention at work. *American Journal of Preventive Medicine* 2001, 20,2, 155-160.
- White, S.G. & Meloy, J.R. (2010). *The WAVR-21: A structured professional guide for the workplace violence assessment of violence risk*. Second Edition. San Diego, CA: Specialized training Services.
- White, S.G. (2014). Workplace targeted violence. Threat assessment incorporating a structured professional judgement guide. In: Meloy, J.R. & Hoffmann, J. (Hrsg.) *International handbook of threat assessment*. New York: Oxford University Press. 83-106.

Kontakt

*Jan-Niclas Sirsch, Justine Glaz-Ocik & Jens Hoffmann
Institut Psychologie & Bedrohungsmanagement (I:P:Bm)
PF 11 07 02
D - 64222 Darmstadt*

*E-Mail: info@i-p-bm.de
www.i-p-bm.com*