

***"Sicherheit am Arbeitsplatz" Umgang mit aggressivem  
Publikumsverkehr***

von

**Frank Semmler**

Dokument aus der Internetdokumentation  
des Deutschen Präventionstages [www.praeventionstag.de](http://www.praeventionstag.de)  
Herausgegeben von Hans-Jürgen Kerner und Erich Marks im Auftrag der  
Deutschen Stiftung für Verbrechensverhütung und Straffälligenhilfe (DVS)

---

Zur Zitation:

Frank Semmler: "Sicherheit am Arbeitsplatz" Umgang mit aggressivem Publikumsverkehr, in:  
Kerner, Hans-Jürgen u. Marks, Erich (Hrsg.), Internetdokumentation des Deutschen  
Präventionstages. Hannover 2017, [www.praeventionstag.de/dokumentation.cms/3722](http://www.praeventionstag.de/dokumentation.cms/3722)



# Sicherheit am Arbeitsplatz

Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen  
an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr



Bildquellenangabe: Karikaturen/omarket / [Piqza.de](http://Piqza.de)

# Rahmenbedingungen Workshop

- Auftragsklärung (Fragenkatalog)
- Max. 20 Teilnehmer\*innen
- Zeitansatz: 3 Zeitstunden
- Anteile Theorie/Praxis = 40/60
- Sicherung der Nachhaltigkeit (3 Wo. Bis 4 Mon. nach Durchführung)
- Personalressource: 2 Beamte (BfK und AZT-Trainer)



# Roter Faden

Definition Gewalt

Was ist das Ziel?

Generelle Risikofaktoren für Gewalt durch Kunden

Gefährdungstufen

Ursachen in der Person des Täters/Opfers

Sicherheitsvorkehrungen und Verhaltenstipps

„Idealbild“ / Einbindung der Führungskräfte

Notfallordner

Fazit



# Gewalt

Gewalt ist ein Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen **physischen, psychischen** oder **sozialen** Schaden zuzufügen

Gründe für einen Angriff:

„Man wirkt wie ein Opfer oder wie eine Gefahr für das Gegenüber“



# Was ist das Ziel?

- Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter in Gewaltsituationen
- Angstfreies Arbeiten
- Früherkennung potentieller Gewaltsituationen
- Handeln in direkten Gewaltsituationen
- Verbesserung der Kommunikation/  
Zusammenarbeit der Teams
- Kompetenzen stärken
- Sensibilisierung der Mitarbeiter



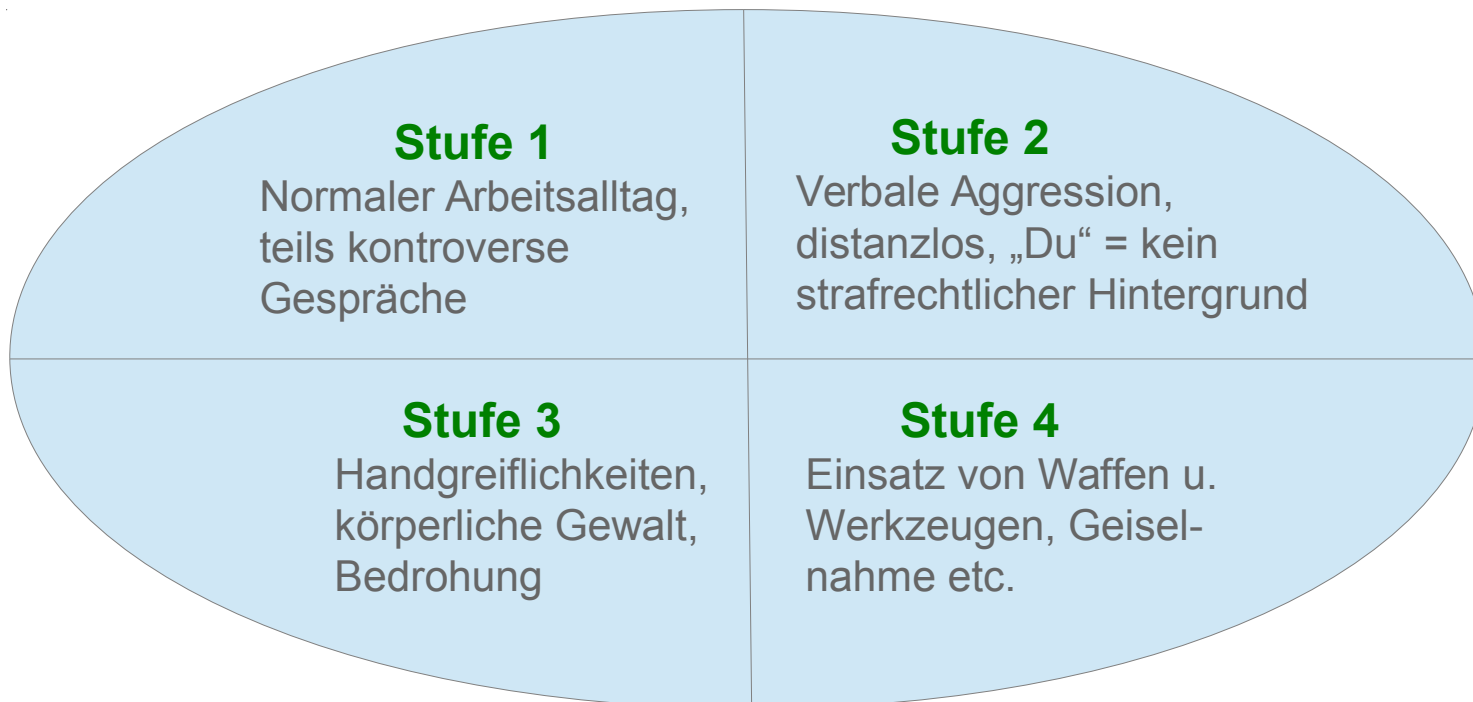
# Generelle Risikofaktoren

für Gewalt durch Kunden gegen Mitarbeiter

- Stehen im Dienst für die Öffentlichkeit
- Bieten Hilfe und Beratung an
- Üben sozialen Beruf aus
- Üben Kontrolle aus
- Arbeiten mit psychisch Kranken, Betrunkenen oder potentiell gewalttätigen Menschen
- ...



# Gefährdungsstufen





# Ursachen in der Person des Täters

- Generelle Konfliktbereitschaft oder Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster
- Kommunikationsprobleme
- Falsche Erwartungen
- Geringe Frustrationstoleranz /mangelnde Konfliktfähigkeit
- Wirtschaftliche oder familiäre Probleme
- Psychische Erkrankungen / Alkohol / Drogen
- Keine Angst vor Repressionen
- Einstellungen und Werte

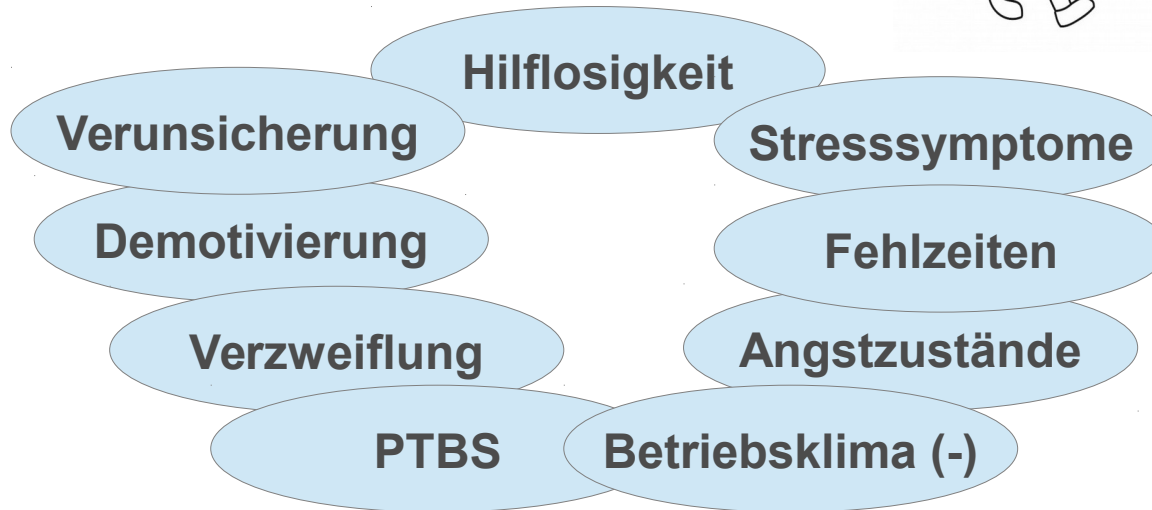


# Ursachen in der Person des Opfers

- › Einstellungen u. Werte (Vorurteile/Machtposition)
- › Fehlende selbstbewusste Körperhaltung („Handschuh der Seele“)
- › Unangepasstes Auftreten gegenüber Kunden
- › Kommunikationsprobleme
- › Mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- › **Fehlende Handlungskompetenz in kritischen Situationen**
- › Überlastung/private Probleme



# Folgen für die Opfer



# Generelle Sicherheitsvorkehrungen

- Notruf 110 oder 112
- Kennwort im Mitarbeiterkreis
- Weg von Fenster u. Türen
- Möglichst dicht am Boden bleiben
- Mit dem Rücken an die dickste Wand
- Keine Kleidung, wie z.B. enge Röcke, Pumps, Schlappen...
- Schmuck (insbesondere Halsketten)



# ...weitere Sicherheitsvorkehrungen

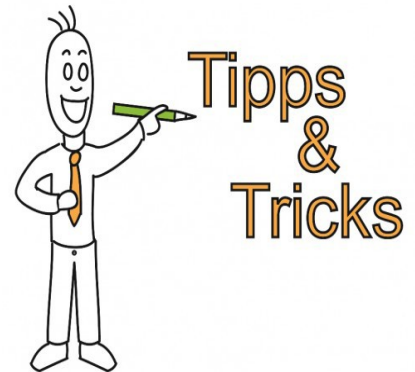
- Trillerpfeife oder Heulalarm (akustische Alarmgeräte)
- Notruftaste („stiller Alarm“)
- Auskunftssperre EMA
- Kenntnis über andere Milieus und Kulturen
- Notfallplan/Notfalltelefonliste
- Tresore (Diensthandy etc.)
- ...



# Praktische Tipps für den Arbeitsplatz

Was nützt? Was schützt? Was könnte gefährlich werden?

- Nehmen Sie Ihre Gefühle ernst
- Bleiben Sie souverän / Setzen Sie Ihre Stimme ein
- Halten Sie eine gesunde Distanz
- Achten Sie auf Warnsignale
- Holen Sie sich kollegiale Unterstützung
- Entziehen Sie sich körperlichen Angriffen durch Flucht
- Entfernen Sie gefährliche Gegenstände
- Halten Sie Fluchtwege frei
- Sorgen Sie nach



# ...weitere praktische Tipps

## Handlungskette unterbrechen u. Situationswechsel

- Termine möglichst nur innerhalb der Regeldienstzeit
- Auch als Helfer möglichst Abstand zum Aggressor halten
- Helfen Sie, aber ohne sich selbst in Gefahr zu bringen
- Auf Familienfotos verzichten / Daten in sozialen Netzwerken
- Schulen Sie Ihre MitarbeiterInnen
- Unbekannte Personen ansprechen
- Sprechen Sie frühzeitig im Kollegenkreis mögliche Situationen durch
- Festlegung verbindlicher Regeln / regelmäßige Schulungen
- „Schutzschild“ (stabile Mappe/Klemmbrett/Ordner etc.)



# Gewaltprävention

**Ein Thema in der Aus- u. Fortbildung = ein fortlaufender Prozess**

**„Idealbild“** ist die nachhaltige Befassung mit dem Thema:

- Was verstehen wir unter Gewalt?
- Null-Toleranz (Gewalt durch Kunden oder Mitarbeiter)
- Konsequente Ahndung
- Regelmäßige Information/Aus- u. Weiterbildung
- Vertraulichkeit bei Meldung
- Professionelle Nachsorge

**„Je weniger Vorfälle gemeldet werden, desto geringer das Problembewusstsein“**





# Beispiel: „Notfallordner“

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Notfallpläne und innerbetriebliche Meldewege
- Räumungsplan / Flucht- und Rettungswege
- Wichtige Telefonnummern
- Liste medizinischer und psychologischer Erstbetreuung
- Betriebliches Nachsorgekonzept
- Formblatt Vorfallsbericht
- Formblatt Strafanzeige



# Fazit:

- Nutzen Sie den Mehrwert der Prävention
- Prävention ist Behördenpflicht (zentrale Rolle als Akteur und Motivator)
- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Externe Partner zur Implementierung
- Dokumentation der Vorfälle
- Ohne regelmäßige Schulungen geht es nicht
- Schaffen Sie eine angenehme und sichere Atmosphäre
- Lieber „klein“ anfangen als gar nichts zu tun



# Inhalte in der praktischen Umsetzung

## Aufzeigen von Handlungsmöglichkeiten in drohenden eskalierenden Situationen

- Rechtliche Grundlagen (Notwehr/Nothilfe etc.)
- Wahrnehmungs- und Aufmerksamkeitsstrategien
- Körpersprache-/haltung
- „Farbcode der Aufmerksamkeit“ nach John Dean „Jeff“ Cooper
- „Herzschlagraten-Modell“ nach W. Hock Hochheim
- „Pre-Attack-Syndrom“
- Zivilcourage (6 Regeln)
- Handlungsmöglichkeiten „ultima ratio“  
(Begleitende Kommunikation, Doppeldeckung, Griff lösen, Doppelschubser, Tierabwehrspray etc.)

„Sich sicher fühlen ➔ sicher reagieren zu können“

## Vielen Dank für Ihre Mitarbeit

### Ansprechpartner:

- **Beauftragter für Kriminalprävention -**

**Herr**

**Frank Semmler**

**Polizeiinspektion West**

**Wunstorfer Straße 20**

**30453 Hannover**

**Tel.: 0511/109 3907**

