

Wie Sie Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz vermeiden



Einleitung

Jede Gefahrensituation fordert von uns, dass wir der Lage angepasst reagieren. Unsere Notfall-Schutzmaßnahmen in der Kreisagentur für Beschäftigung (KfB) funktionieren jedoch nur, wenn alle Kolleginnen und Kollegen ausreichend informiert, geschult und vorbereitet sind. Wir müssen über das Tabuthema Gewalt am Arbeitsplatz offen reden, um Ängste abzubauen und Selbstvertrauen zu stärken. Eine gute Kommunikationskultur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt. Das Bewusstsein, dass etwas passieren kann, erleichtert es Beschäftigten und Verantwortlichen, sich auf verschiedene Gefahrensituationen, Handlungsabläufe und Verhaltensregeln einzustellen. Durch geeignete Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensweisen tragen Beschäftigte viel dazu bei, bedrohliche Situationen am Arbeitsplatz zu verhindern.

In diesem Dokument zeigen wir Ihnen verschiedene Strategien auf, wie Sie in bedrohlichen Situationen richtig reagieren und Schaden von sich und anderen möglichst abwenden.

Aktivieren Sie in jedem Fall immer täglich bei der ersten Anmeldung Ihres PCs im Netzwerk das Alarmsystem!

„Ungefährliche“ Büroeinrichtung

Vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist nicht bewusst, in welchem Ausmaß die Einrichtung und Gestaltung ihres Arbeitsplatzes ein Sicherheitsrisiko darstellt. Die wenigsten denken darüber nach, dass in einer Notsituation aus harmlosen Büromitteln schnell Waffen werden können. Bitte beachten Sie die folgenden einfachen Vorsichts- und Verhaltensmaßnahmen:

- Lassen Sie keine potentiell gefährlichen Gegenstände wie Scheren, Brieföffner oder Messer im Zugriffsbereich der Klienten liegen. Achten Sie dabei auch auf die Teeküchen!
- Stellen Sie Ihr Mobiliar so, dass Sie immer einen freien Fluchtweg haben und halten Sie diese Fluchtwege unbedingt frei.

Aufmerksamkeit für kritische Situationen

Wenn Sie verdächtige Personen im Haus feststellen, sprechen Sie diese an und verständigen Sie sich im Zweifelsfall mit Ihren Kollegen und Vorgesetzten. Niemand sollte das Gefühl haben, sich unbemerkt im Gebäude bewegen zu können.

Achten Sie bitte auch darauf, dass niemand unbefugt (z.B. während der Mittagspause über den Personaleingang) das Haus betritt.

Vorsorge treffen, wenn sich Konflikte abzeichnen

Wenn Sie im Vorfeld eines Termins befürchten, dass der Klient oder die Klientin aggressiv auftreten könnte, bereiten Sie sich auf eine mögliche Gefahrensituation vor. Informieren Sie Ihre Kollegen und Kolleginnen in den angrenzenden Büros und Ihre/n Vorgesetzte/n über den bevorstehenden Termin. Berücksichtigen Sie grundsätzlich folgende Vorsichtsmaßnahmen:

- Führen Sie schwierige Gespräche möglichst nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten.
- Ihre Klientinnen und Klienten sollen bemerken, dass Sie nicht alleine sind.
- Wenn möglich, sollte die Tür zum benachbarten Büro offen stehen. Vereinbaren Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen besondere Absprachen bzw. Codewörter, um schnelle Hilfe zu erhalten, wenn sich eine Situation zuspitzt.
- Nutzen Sie für heikle Gespräche einen Besprechungsraum anstelle des eigenen Büros, sofern das möglich ist.
- Lassen Sie im Zweifelsfall das Gespräch von einem männlichen Kollegen bzw. einer/einem Vorgesetzten führen.
- Nutzen Sie in jedem Fall den Alarmknopf, wenn Ihnen das Gespräch entgleitet und Sie nicht mehr aus der Eskalationsspirale herauskommen.

In besonders problematischen Fällen ist die Polizei gerne bereit, durch Präsenz im Nachbarzimmer die notwendige Sicherheit herzustellen und jederzeit eingreifen zu können.

Kommunikation

In der KfB kommt es zu einem regen Publikumsverkehr. Es ist daher entscheidend, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sozial kompetent sind und entsprechend kommunizieren. Bei Ihrer täglichen Arbeit sollten Sie auf viele Dinge achten, um ein Gespräch konstruktiv, erfolgreich und konfliktfrei zu gestalten:

- Nehmen Sie eine aufrechte und offene Sitzhaltung ein.
- Stellen Sie immer wieder Blickkontakt her.
- Stellen Sie sich auf die Besonderheiten Ihres Klientels ein.
- Wenden Sie Techniken des Aktiven Zuhörens an.
- Versuchen Sie zu verstehen, was der/die Gesprächspartner/in empfindet, formulieren Sie es in eigenen Worten und melden Sie es entsprechend zurück. Ziele des Aktiven Zuhörens: Das Aktive Zuhören vermittelt das Gefühl, die beratende Person versteht mich, ich kann ihr/ihm vertrauen, es schafft die Basis für Mitteilung eigener Gedanken, Ideen, Wünsche, für indirekte Einflussmöglichkeiten der beratenden Person.
- Treten Sie selbst nie aggressiv, ablehnend oder herablassend auf.
- Formulieren Sie Antworten positiv.
- Bleiben Sie ruhig und gelassen, auch wenn ein/e Klient/in Sie beleidigt und/oder beschimpft. Versuchen Sie solches Verhalten nicht als persönliche Beleidigung aufzufassen. Trotzdem sollten Sie beleidigendes Verhalten in jedem Fall in einem Aktenvermerk dokumentieren.

Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen

Ziel der Deeskalation ist es, in einer Konfliktsituation Gewalt zu verhindern oder zu unterbrechen. Dabei steht im Vordergrund, Schaden von allen Beteiligten, aber auch von Sachen, abzuwenden. Deeskalation ist abhängig von der jeweiligen Situation und den beteiligten Personen und deren individuellen Erfahrungen und Fähigkeiten. Es existieren daher verschiedene Deeskalationsstrategien. Allgemeingültige Rezepte gibt es nicht. Folgende Verhaltensweisen können Ihnen jedoch helfen, kritische Situationen zu bewältigen:

- Bleiben Sie ruhig und besonnen in der Rolle des/der Beratenden.
- Vermeiden Sie Bemerkungen, die Ihr Gegenüber als beleidigend empfinden könnte.

- Schüchtern Sie Aggressoren keinesfalls ein. Drohen Sie nicht und werden Sie nicht handgreiflich.
- Halten Sie so lange wie möglich das Gespräch aufrecht und stellen Sie eine Problemlösung in Aussicht.
- Geben Sie der Klientin/dem Klienten die Möglichkeit, das Gesicht zu wahren.
- Wenn der Klient /die Klientin trotz Ihrer Aufforderung das Büro nicht verlässt, sollten Sie unbedingt den Alarmknopf betätigen und im Extremfall die Polizei alarmieren.

Was tun, wenn der Gegenüber bewaffnet ist?

Zu den gefährlichsten Angriffen, die im Arbeitsalltag auftreten können, gehören alle Übergriffe, bei denen Waffen eingesetzt werden, um andere einzuschüchtern, zu bedrohen oder zu verletzen. Dabei können auch Gegenstände als Waffen eingesetzt werden, die vor Ort oder im Büro vorgefunden und für die Straftat zweckentfremdet werden (z. B. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl). Solche Übergriffe kommen glücklicherweise äußerst selten vor. Ist dies jedoch der Fall, dann versuchen Sie Ruhe zu bewahren. Wenn möglich, betätigen Sie den Alarmknopf und verlassen Sie, eventuell unter einem Vorwand, das Zimmer. Eigensicherung geht vor! Bringen Sie sich selbst, Kolleginnen und Kollegen sowie ggf. andere Besucher in Sicherheit. Alarmieren Sie anschließend die Polizei oder bitten Sie Ihre Führungskraft dies zu tun.

Körpersprache und Selbstbehauptung

Körpersprache umfasst Mimik, Gestik und Körperhaltung. Die richtige Körpersprache kann entscheidend sein, wenn Sie einen Konflikt erfolgreich deeskalieren wollen. Signalisieren Sie im Gespräch Souveränität und Sicherheit, indem Sie den Blickkontakt halten und eine offene Körperhaltung einnehmen. In unserem Kulturkreis spielt der Blickkontakt eine große Rolle. Wichtig ist, dass Sie sich Ihrer Rolle im Gespräch bewusst sind. Positiv auf das Gespräch wirkt es, wenn die zuhörende Person intensiven Blickkontakt hält. Für die sprechende Person empfiehlt es sich, den Blickkontakt immer wieder zu unterbrechen, da viele Gesprächspartner einen konstanten Blickkontakt als bedrängend oder irritierend empfinden.

Dies gilt insbesondere auch, wenn die Gesprächspartner/innen aus unterschiedlichen Kulturkreisen kommen. Hier ist es wichtig sich bewusst zu machen, dass es auch kulturell bedingte Unterschiede bezüglich der Dauer und Intensität des Blickkontaktes gibt.

Die Polizei benachrichtigen

Wenn Sie von einer Person tätlich angegriffen, bedroht, massiv beleidigt werden oder Ihre Anweisung bzw. der Verweis Ihrer Führungskraft missachtet wird, Ihr Büro zu verlassen, ist die Polizei zu benachrichtigen. Eigensicherung geht unter allen Umständen vor. In keinem Fall dürfen Sie selbst Zwang ausüben, um die Person aus dem Gebäude zu entfernen.

Sofern Polizei und/oder Rettungswagen angefordert werden muss, ist in jedem Fall immer auch die Verwaltungsleitung /Konzernsteuerung Herr Leiß (Tel.1010) oder Frau von Massow (Tel. 1530) zu informieren.

In Abstimmung mit Polizeioberkommissar Sascha Rühl am 05.04.2012 ist die Polizei nach folgender Reihenfolge zu kontaktieren:

- **Tel. 110** ist immer dann zu wählen, wenn eine massive gewalttätige Bedrohung vorliegt. In diesen schwerwiegenden Fällen ist diese zentrale Rufnummer zu wählen. Es kommen hier Spezialkräfte zum Einsatz, der Einsatz wird von der Klappacher Straße in Darmstadt koordiniert.
- **Tel. 969 – 3610** ist in weniger schwerwiegenden Fällen zu wählen, wenn der Einsatz von regulären Polizeikräften ausreichend ist. Es ist die Rufnummer des 1. Polizeireviers in der Bismarckstraße 16, 64293 Darmstadt (neues Gerichtsgebäude im Erdgeschoss), das örtlich für uns in Kranichstein zuständig ist. Unser Ansprechpartner ist hier **Revierleiter Herr Michael Dalfuß, telefonisch direkt erreichbar unter 969-3600. Herr Jehn ist Stellvertreter und unter der Rufnummer 969-3601 zu erreichen. Per eMail ist das 1.Revier unter 1.revier.pps@polizei.hessen.de zu erreichen.**
- **Tel. 969 – 3810** ist zu wählen, wenn das 1.Revier nicht erreichbar ist. Es handelt sich bei dieser Nummer um das 3. Revier in Kranichstein, an das wir uns in einem solchen Falle ersatzweise wenden können.
- **Tel. 961612 oder Handy 0172-6843833** ist als letzte Rufnummer zu wählen, wenn sonst niemand erreichbar ist. Es handelt sich hier um die Kontaktnummer des Ortpolizisten für Kranichstein **Herrn Sascha Rühl**, der uns dann weiterhilft.



Hausverbote, Strafanzeigen

Die Führungskräfte der KfB haben die klare Anweisung, keine Angriffe, Beleidigungen oder Bedrohungen gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu dulden. Grundsätzlich reagiert der Landkreis Darmstadt-Dieburg in solchen Situationen mit Hausverboten und Strafanzeigen. Dieses konsequente Handeln zeigt aggressivem Klientel, dass wir kein gewalttätiges Verhalten tolerieren.

Bitte verfassen Sie in **jedem Fall** von Beleidigung, Bedrohung oder tätlichem Übergriff einen Aktenvermerk über den Vorfall und sprechen Sie mit Ihren Vorgesetzten.

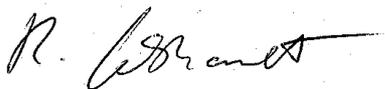
Strafanzeigen werden nach Prüfung im Einzelfall von der Personalabteilung (Herr Gärtner) erhoben, Hausverbote von der Verwaltungsleitung (Herr Leiß) erlassen.

Unfallanzeige erstatten

Nach einem gravierenden Übergriff ist es nicht nur wichtig, die Polizei zu informieren. Sie sollten über die Personalabteilung (FB 220) auch den Unfallversicherungsträger über das Geschehene in Kenntnis setzen. Selbst wenn der betroffene Mitarbeiter/die betroffene Mitarbeiterin nicht körperlich verletzt worden ist, sind dennoch psychische Beeinträchtigungen möglich, die sich schlimmstenfalls zu einer langwierigen psychosozialen Krankheit entwickeln können.

Nur wenn Sie den Vorfall dem zuständigen Träger anzeigen, haben Sie später Anspruch auf Leistungen. Das gleiche gilt für Beamtinnen und Beamte im Rahmen der Unfallfürsorge.

Im Auftrag



Roman Gebhardt
Leiter des Kommunalen Jobcenters