

Sicherheitshinweise

FÜR BESCHÄFTIGTE VON BEHÖRDEN MIT PUBLIKUMSVERKEHR

VERHALTENSEMPFEHLUNGEN BEI VERBALEN UND TÄTLICHEN ANGRIFFEN

BEREITEN SIE SICH VOR!

- Bereiten Sie sich auf mögliche Gefahrensituationen vor. Spielen Sie Situationen allein und im Gespräch mit Mitarbeitern durch.

BLEIBEN SIE RUHIG!

- Treten Sie ruhig, sicher und selbstbewusst auf. Vermeiden Sie Panik und Hektik und machen Sie möglichst keine hastigen Bewegungen, die reflexartige Reaktionen herausfordern könnten. Wenn Sie ruhig bleiben, sind Sie sicherer in Ihren Handlungen und wirken meist auch beruhigend auf andere.

WERDEN SIE AKTIV!

- Wichtig ist, sich von der Angst nicht lähmen zu lassen. Zeigen Sie, dass Sie bereit sind, nach Ihren Möglichkeiten einzugreifen. Ein einziger Schritt, ein kurzes Ansprechen, jede Aktion verändert die Situation und kann andere dazu anregen, ihrerseits einzugreifen.

VERLASSEN SIE IHRE ZUGEWIESENE OPFERROLLE!

- Wenn Sie angegriffen werden: Verhalten Sie sich nicht unterwürfig. Seien Sie sich über Ihre Position im Klaren und zeigen Sie deutlich, was Sie wollen.

KOMMUNIZIEREN SIE MIT IHREM GEGENÜBER!

- Stellen Sie Blickkontakt her und halten Sie die Kommunikation aufrecht. Teilen Sie nur das Notwendige mit, sprechen Sie ruhig, laut und deutlich. Hören Sie zu. „Duzen“ Sie Ihr Gegenüber nicht.

DROHEN ODER BELEIDIGEN SIE NICHT!

- Machen Sie keine geringschätzigen Äußerungen. Versuchen Sie nicht, Ihr Gegenüber einzuschüchtern oder zu bedrohen. Kritisieren Sie unangebrachtes Verhalten, aber werten Sie Ihr Gegenüber nicht persönlich ab.

HOLEN SIE HILFE!

- Sprechen Sie keine anonyme Personengruppe, sondern einzelne Personen direkt an. Menschen sind bereit zu helfen, wenn jemand den ersten Schritt macht oder sie persönlich angesprochen werden. Vereinbaren Sie Signale, wie zum Beispiel ein Codewort, mit Ihren Kolleginnen und Kollegen.

VERMEIDEN SIE KÖRPERKONTAKT!

- Vermeiden Sie möglichst Ihr Gegenüber anzufassen. Körperkontakt ist in der Regel eine Grenzüberschreitung, die zu weiterer Aggression führen kann.

SICHERHEIT AUSSERHALB IHRER DIENSTSTELLE

Vereinzelte können es zu Situationen kommen, bei denen Sie außerhalb Ihrer Dienststelle, z. B. auf dem Heimweg, von Ihrem Klientel abgepasst und angesprochen werden.

HIERZU EINIGE VERHALTENSTIPPS

- Machen Sie der Person sofort und unmissverständlich klar, dass Sie nur im Büro zu Ihren Dienstzeiten zu sprechen sind. Lassen Sie sich nicht auf ein „klärendes Gespräch“ außerhalb der Dienstzeiten ein.
- Informieren Sie Ihre Arbeitsstelle sowie Ihr Umfeld von solch einem Vorfall. Wenn Sie sich bedroht fühlen, alarmieren Sie die Polizei über den Notruf 110 und machen Sie andere Personen auf die Situation aufmerksam, denn Öffentlichkeit kann schützen.
- Nehmen Sie keine Unterlagen mit ins Büro, die Rückschlüsse auf Ihre private Anschrift zulassen (z. B. Briefpost, Kataloge, Broschüren). Persönliche Daten gehören nicht ins Büro!
- Erstellen Sie Anzeige! Schnelles, konsequentes Einschreiten der Polizei wirkt! In den meisten Fällen hören die Belästigungen dann auf. Durch die Kontaktaufnahme mit der Polizei werden dem Gegenüber Grenzen aufgezeigt. Da eine Anzeigeerstattung nicht automatisch zu einer Verurteilung oder Freiheitsstrafe führt, sollten Sie auch danach weiter vorsichtig sein.



AUSGANGSSITUATION ...







Als Beschäftigte einer Behörde mit Publikumsverkehr können Sie mit Personen konfrontiert werden, die ihre Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Hierbei kann es zu Körperverletzungen, Beleidigungen, Nötigungen, Sachbeschädigungen oder anderen Straftaten kommen.

Mit diesem Flyer möchte Ihnen die Polizei Hinweise und Tipps geben, wie Sie in ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Situationen angemessen reagieren können. Darüber hinaus wollen wir anregen, dass Sie sich Gedanken über Ihre Sicherheit am Arbeitsplatz machen.

... UND

Die genaue Kenntnis des behördeninternen Sicherheitskonzepts ist Voraussetzung, um in bestimmten Situationen der Lage entsprechend zu reagieren. Das Sicherheitskonzept sollte mit der örtlichen Polizeidienststelle abgestimmt werden. Eine gezielte Fortbildung der Beschäftigten zum Thema „Umgang und Bewältigung von Konfliktsituationen“ kann dazu beitragen, in unvorhergesehenen Situationen angemessen zu reagieren.

SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

-  Empfangen Sie immer nur eine Person in Ihrem Büro. Bürotüren, an denen außen ein Türknauf angebracht ist, lassen sich von dort nur mit einem Schlüssel öffnen: Unbefugte bleiben draußen!
-  Achten Sie am Arbeitsplatz und im Wartezonenbereich auf ausreichende Beleuchtung, um alle Handlungsabläufe rechtzeitig erkennen zu können.
-  Halten Sie in kritischen Gesprächssituationen die Türen zu Bereichen mit Publikumsverkehr geschlossen, um Solidarisierungseffekte zu verhindern.
-  Ihr Arbeitsplatz sollte eine ausreichende Distanz zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber ermöglichen. Auf die entsprechende Positionierung des Mobiliars ist hierbei zu achten.
-  Berücksichtigen Sie bei der Einteilung Ihres Büros persönliche Fluchtwege, um in Bedrängissituationen schnell ausweichen zu können. Achten Sie auf einen möglichst kurzen und freien Weg zur Tür.
-  Im Wartezonenbereich und am Arbeitsplatz sollten keine Gegenstände vorhanden sein, die als Waffe oder „Wurfgeschoss“ gegen Sie verwendet werden können.






SICHERHEITSTECHNISCHE

EINRICHTUNGEN

Effektive Sicherheitsmaßnahmen müssen auf die jeweiligen örtlichen Gegebenheiten abgestimmt sein. Hier können nur allgemein gültige Tipps aufgeführt werden.

In Betracht kommen:

-  Videoüberwachung, insbesondere im Eingangs- und Wartebereich,
-  interner Hausalarm durch Alarmierungsknöpfe an jedem Beratungstisch sowie über die PC-Tastatur,
-  ausreichende Beleuchtung.

Nutzen Sie zuvor unseren Service einer individuellen Beratung durch Fachberater der Kriminalpolizeilichen Beratungsstellen. Nähere Informationen finden Sie unter www.polizei-beratung.de/beratungsstellen.

IMPRESSUM

Landeskriminalamt
Baden-Württemberg
Landesprävention und
Jugendsachen
Taubenheimstraße 85
70372 Stuttgart
E-Mail
praevention@polizei.bwl.de

© LKA BW, 2011

VERTRAULICH



Baden-Württemberg

LANDESKRIMINALAMT