

Sicher am Arbeitsplatz

Verhaltensempfehlungen für Behördenmitarbeiter zum Umgang mit aggressiven Klienten

Dieses Merkblatt richtet sich an Behördenmitarbeiter, die in Kontakt mit aggressivem oder gewaltbereitem Publikum stehen. Es soll ihnen Hinweise aus polizeilicher Sicht geben, die sich bewährt haben und dazu beitragen können, ihre Sicherheit zu erhöhen. Es ist sinnvoll, die genannten Massnahmen in ihrem Arbeitsteam zu besprechen, um ihr Verhalten aufeinander abzustimmen.

So sind Sie gut vorbereitet

Nehmen Sie Ihre Gefühle ernst

Beurteilen Sie jede Situation individuell. Routine ist der Feind der Sicherheit. Nehmen Sie dabei ihre Befürchtungen hinsichtlich der möglichen Gewaltbereitschaft einer Person ernst.

Achten Sie auf Warnsignale

Aus Ihrer Berufserfahrung wissen Sie, dass bestimmte Verhaltensmerkmale oder Auffälligkeiten Hinweise auf eine gesteigerte Gewaltbereitschaft sein können. Zum Beispiel Händezittern, rotes oder blasses Gesicht, Schwitzen, Nervosität, Zittern von Augenlidern oder Gesichtsmuskeln, häufiges Schlucken, Brüllen oder Schreien. Greifen Sie zur Bewertung von Warnsignalen auf Ihre Berufs- und Lebenserfahrung zurück. Bei vorher bekannten Kunden werten Sie Ihre Unterlagen bezüglich der Gewaltbereitschaft der Personen aus.

Üben Sie den Ernstfall

Stellen Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz den Ernstfall vor und spielen Sie Ihre Handlungsmöglichkeiten durch. Falls ein Alarmsystem vorhanden ist, üben Sie dessen Bedienung, damit es im Stressfall sicher klappt.

So wird Ihr Arbeitsplatz sicherer

Entfernen Sie gefährliche Gegenstände

Entfernen Sie Gegenstände, die nach Ihnen geworfen werden könnten (z.B. schwere Aschenbecher, Tassen etc.) oder die als Hieb- oder Stichwaffen eingesetzt werden könnten (Brieföffner, Scheren) aus dem Zugriffsbereich des Publikums. Diese Gegenstände sollten, wo dies möglich ist, durch leichte Exemplare (z.B. Plastikaschenbecher statt solchen aus Glas oder Stein), ersetzt werden. Scheren sind im Schreibtisch besser untergebracht. Versetzen Sie sich bei der Begutachtung Ihres Arbeitsplatzes in die Lage eines Menschen, der Sie verletzen möchte und verändern Sie ihn bei entdeckten Risiken entsprechend.

Schaffen Sie sich Freiräume

Ein ausreichender Abstand zwischen Ihnen und Ihrem Klienten kann durch Einrichtungsgegenstände (Schreibtisch, Schalter u.ä.) oder durch die Sitzanordnung (z.B. am Tisch gegenüber) erreicht werden.

Halten Sie Fluchtwege frei

Gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz möglichst so, dass Ihnen für Notfälle ein Fluchtweg offen steht. Dieser sollte weder durch Ihren Klienten noch durch Einrichtungsgegenstände verstellt sein. Vergewissern Sie sich, dass Türen oder Fenster, die Sie als Fluchtmöglichkeit einplanen, auch tatsächlich zu öffnen sind.

So gehen Sie mit aggressiven Klienten um

Bleiben Sie souverän

Reden Sie mit aggressiven Menschen ruhig, sachlich und bestimmt, eventuell signalisieren Sie Verständnis für dessen Lage. Lassen Sie sich nicht selber zu Provokationen hinreissen, das kann zu einem körperlichen Angriff führen. Wenn es Ihnen in diesem Moment schwer fällt ruhig zu bleiben, atmen Sie tief durch, machen Sie eine kurze Gesprächspause. Schicken Sie Ihr Gegenüber ggf. für eine bestimmte Zeit nach draussen. („Ich muss noch die Akte prüfen.“)

Halten Sie Distanz

Bleiben Sie ausserhalb der Schlag- und Trittweite von Menschen, die Ihnen aggressiv begegnen oder von denen Sie eine Gefahr vermuten. Günstig ist eine seitliche Stellung zu Ihrem Gegenüber.

Ziehen Sie Kollegen hinzu

Beruhigt sich Ihr Gegenüber nicht, ziehen Sie, wie für Notfälle abgesprochen, Kollegen hinzu. Erfahrungsgemäss wird eine aggressive Person dann abgelenkt und lässt von Ihnen ab.

Entziehen Sie sich körperlichen Angriffen

Sollten Sie angegriffen werden, so ziehen Sie sich zurück und machen dabei laut auf Ihre Lage aufmerksam. Täter werden durch den Lärm und die Möglichkeit, dass die Situation ihnen aus der Kontrolle gerät, verunsichert. Ihre Gesundheit ist wichtiger als Ihre Akten oder die Zimmereinrichtung.

So unterstützen Sie sich im Team

Vereinbaren Sie Notsignale

Vereinbaren Sie Signale mit Ihren Kolleginnen und Kollegen, um diese auf eine Notlage aufmerksam zu machen. Dies können z.B. laute Rufe, Stichworte am Telefon oder Klopfzeichen an der Wand sein.

Beziehen Sie Ihre Kolleginnen/Kollegen ein

Bei Klienten, die als schwierig bekannt sind, können Sie von vornherein einen Kollegen hinzubitten, ggf. die Tür zum Nachbarzimmer offen lassen und sicher stellen, dass Ihre Kolleginnen und Kollegen im fraglichen Zeitraum im Nachbarbüro anwesend sind.

Besprechen Sie richtiges Helferverhalten

Gehen Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen das Einschreiten im Notfall durch. Helfen Sie – ohne sich selbst in Gefahr zu bringen. Halten Sie als Helfer Abstand zum Aggressor. Körperlicher Einsatz führt oft zu einer Eskalation der Gewalt. Sprechen Sie die aggressive

Person ruhig aber bestimmt an. Benutzen Sie dabei das „Sie“. Als sehr effektiv hat sich auch der Ruf „Die Polizei (ggf. auch: der Sicherheitsdienst) kommt gleich!“ erwiesen. Ist die Situation nicht gewaltlos zu klären oder liegt eine Straftat vor, rufen Sie die Polizei über Telefon Nummer 117.

So verhalten Sie sich nach Straftaten

Erstatten Sie Anzeige bei der Polizei

Vermerken Sie das aggressive Auftreten oder die Anzeigenerstattung in den Unterlagen zur Person, damit andere Sachbearbeiter gewarnt werden

Quelle: Der Polizeipräsident in Berlin, Ladeskriminalamt – LKA / Berlin-Tiergarten