



Umgang mit Konflikten und Gewalt am Arbeitsplatz

Leitfaden für Beschäftigte der Kreisverwaltung Teltow-Fläming

Inhalt

1.	Vorwort.....	3
2.	Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz.....	4
3.	Das Aachener Modell – Gesamtübersicht.....	5
4.	Gefährdungslagen.....	7
5.	Gefahrenbewertung	9
6.	Verantwortlichkeiten.....	10
7.	Handlungs- und Verhaltensempfehlungen.....	11
7.1	Gefahrenstufe 0	12
7.2	Gefahrenstufe 1	15
7.3	Gefahrenstufe 2	18
7.4	Gefahrenstufe 3	21
8.	Deeskalationssoftware „NetAlarmPro“	23
8.1	Anwendungen - Gesamtübersicht	24
8.2	Funktionalitäten	25
8.2.1	Auslösen eines Alarms.....	25
8.2.2	Anzeigen eines Alarms	26
8.2.3	Quittieren eines Alarms.....	27
9.	Anhang.....	28
9.1	Dokumentationen von Vorfällen.....	28
9.2	Notfallordner (Beispiel)	29
9.2.1	Notfallplan – Körperverletzung (Beispiel).....	31

1. Vorwort

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

gelegentlich kommt es vor, dass sich Besucherinnen und Besucher der Kreisverwaltung Ihnen gegenüber unangemessen, streitsüchtig oder sogar aggressiv verhalten. Derartige Fälle erfordern nicht nur Schutzmaßnahmen, sondern auch klare Regelungen zum Verhalten in konflikt- oder gewaltspezifischen Situationen.

Gegenwärtig sind wir dabei, den Ist-Zustand zu analysieren und ein Sicherheitskonzept für die gesamte Kreisverwaltung zu erarbeiten. Bis zu dessen Fertigstellung und Umsetzung haben wir zu Ihrem Schutz folgende Sofortmaßnahmen ergriffen:

1. Es wurde eine Hausordnung erlassen, in mehrere Sprachen übersetzt und gut sichtbar an mehreren Stellen der Kreisverwaltung angebracht.
2. Eine zusätzliche und speziell ausgebildete Sicherheitsfachkraft versieht ihren Dienst im Eingangsbereich des Hauses und steht in Konfliktsituationen zur Verfügung.
3. Die Deeskalationssoftware „NetAlarmPro“ wird flächendeckend eingeführt.

Vor Ihnen liegt ein viertes Instrument – ein Leitfaden für Beschäftigte zum Umgang mit Konflikten und Gewalt am Arbeitsplatz. Er soll Ihnen helfen,

- Gefahrenstufen zu erkennen und zu bewerten,
- Lösungsmöglichkeiten, Handlungsempfehlungen und Verhaltensweisen für bedrohliche Situationen abzuleiten und
- die wichtigsten Voraussetzungen für einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz zu schaffen.

Weitere Maßnahmen werden mit der Erarbeitung des Sicherheitskonzeptes für die Kreisverwaltung Teltow-Fläming folgen. Zusammen werden diese Zielkomponenten dann eine Grundlage für die Ausarbeitung verbindlicher Dienstvorschriften bilden.

Der vorliegende Leitfaden zum Umgang mit Konflikten und Gewalt am Arbeitsplatz basiert auf dem „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz“. Dieses resultiert aus den Erfahrungen der kooperativen Aufsichts- und Präventionsarbeit der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen und des Polizeipräsidiums Aachen für einen wirkungsvollen Arbeits- und Gesundheitsschutz im öffentlichen Dienst.

Ich bitte Sie, die Ratschläge dieses Leitfadens zu berücksichtigen, damit Sie in bedrohlichen Situationen zu Ihrer eigenen Sicherheit richtig reagieren.

Kornelia Wehlan

Landrätin

2. Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Unsere Kreisverwaltung Teltow-Fläming ist ein gewaltfreier Ort. Wir - die Verwaltungsleitung und alle Beschäftigten - weigern uns, Gewalt am Arbeitsplatz zu tolerieren.

Deshalb ergreifen wir gemeinsam geeignete Maßnahmen, um das Auftreten von Konflikten, Gefährdungen und Gewalt für unsere Beschäftigten und Besucher in unserem Verantwortungsbereich zu vermeiden.

In allen Räumlichkeiten der Kreisverwaltung gilt daher:

Null Toleranz bei Gewalt !

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwehren wir uns gegen:

- jede Form von körperlicher Gewalt
- Sachbeschädigungen
- Bedrohungen
- Mitbringen oder Zeigen von Waffen jeglicher Art
- Ausdruck von Gewaltfantasien
- sexuelle Übergriffe oder verbale Belästigungen
- Stalking

Die Verwaltungsleitung wird deshalb in jedem Fall prüfen lassen, ob nach pflichtgemäßem Ermessen eine Strafanzeige geboten erscheint.

Luckenwalde, 31.05.2017 gezeichnet K. Wehlan

gezeichnet Schrader

Ort, Datum, Unterschriften (Landrätin und Vorsitzende des Personalrates)

3. Das Aachener Modell – Gesamtübersicht

Gefahren- stufe	Gefährdungs- lage	Verantwortung	Handlungs- empfehlung	Voraussetzungen
0	- normale bis kontroverse Gesprächssituation	- Eigenverantwortung der Beschäftigten	- sichere Arbeitsumgebung - gefahrenbewusste Absprachen - gefahrenbewusste Büroeinrichtung - Umgang mit Stress - professionelle Kommunikation	- Grundsatzerklärung gegen Gewalt - Gefahrenbewusstsein schaffen - regelmäßige Unterweisungen - Umgang mit Stress trainieren (kurz- und langfristige Strategien) - Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“ - regelmäßige Kommunikationstrainings
1	- unangepasstes Sozialverhalten verbale Aggressivität - Sachbeschädigung	- Intervention und Konfliktlösung durch Beschäftigte - Unterstützung durch die Führungskraft	- Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache - ggf. Hilfe hinzuziehen oder „NetAlarmPro“ (Gefahrenstufe 1/gelb) aktivieren - Platzverweis/Hausverbot aussprechen - Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Informationsveranstaltungen: - Selbsthilferechte - Straftatbestände Seminare: - Umgang mit Aggressionen - Deeskalationstraining - Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen - Standards nach Übergriffen - ggf. Alarmsystem/ Absprachen

Gefahren- stufe	Gefährdungs- lage	Verantwortung	Handlungs- empfehlung	Voraussetzungen
2	- Nötigung oder Bedrohung - Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt - Durchsetzung eines Platzverweises	- Sicherheitsdienst - alternativ: Polizei - Sicherheit ist von Profis sicherzustellen – nicht von den Beschäftigten!	- „NetAlarmPro“ Gefahrenstufe 2/orange aktivieren - Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen - Platzverweis/Hausverbot durchsetzen - ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei - grundsätzlich Strafanzeige ggf. Unfallanzeige - evtl. medizinische und psychologische Erste Hilfe - Beschäftigte lageangepasst informieren	- Sicherheitsfachkraft einstellen und Zugangskontrolle einrichten - Alarmsystem installieren - verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf - Rettungs- und Fluchtwege einrichten - Opferschutz - Informationsmanagement
3	- Einsatz von Werkzeugen oder Waffen - Überfall - Geiselnahme - Bombendrohung - Amoklauf	- Sachverhaltsklärung und Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen - Sicherheitsfachkraft trifft nur „erste Maßnahmen“	- sofort Polizei rufen ☎ 110 und „NetAlarmPro“ Gefahrenstufe 3/rot aktivieren - Eigensicherung beachten! - medizinische ☎ 112 und psychologische ☎ 608 3875 Notfallversorgung rufen - grundsätzlich Unfallanzeige und Strafanzeige	- Absprachen intern und extern (Polizei) - psychologische Notfallversorgung einrichten - Notfallpläne erstellen und Rettungskräfte schulen - Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

4. Gefährdungslagen

0

normale bis kontroverse Gesprächssituation

Gefahrenstufe 0 kennzeichnet den normalen Büroalltag mit Publikumsverkehr. Kontroverse Gesprächssituationen sind eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt. Selbst bei Anlegen eines strengen Maßstabes sind in derartigen Situationen keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar.

Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Konfliktgespräche selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können.

1

unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung

Unter dem Begriff unangepasstes Sozialverhalten werden zusammengefasst: distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen oder die grundsätzliche Verweigerung von Kunden, ein bestimmtes gefordertes Verhalten auszuführen. Dieses Verhalten hat keine strafrechtliche Relevanz. Allerdings kann der Hausherr von seinem Hausrecht Gebrauch machen und Platzverweise bzw. Hausverbote aussprechen.

Verbale Aggressionen sind z. B. kränkende, verletzende, teilweise entwürdigende Beschimpfungen der Beschäftigten. Derartige Handlungen stellen die Verwirklichung von Straftatbeständen dar (u. U. Beleidigung, üble Nachrede oder Verleumdung).

Aggressionen gegen Büroeinrichtungen wie Tritte und Schläge gegen Büromöbel oder Gebäudeteile, vorsätzliche Beschmutzungen, Türknallen u. ä. zeugen nicht nur von unangepasstem Sozialverhalten, sondern können bei Beschädigungen im Sinne von Substanzverletzungen den Tatbestand einer Sachbeschädigung darstellen. Im Fall einer Sachbeschädigung sollte grundsätzlich eine Strafanzeige erfolgen.

Hinweis: Alle Beschäftigte haben aufgrund ihrer persönlichen Einstellungen, Ressourcen und Erfahrungen unterschiedliche Empfindungs- und Belastungsgrenzen. Die Entscheidung, ob diese Grenzen überschritten sind, muss in jedem Einzelfall von den Beschäftigten selbst getroffen werden.

2

Nötigung oder Bedrohung, Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt, Durchsetzung eines Platzverweises

Um Leistungen durchzusetzen, auf die kein Rechtsanspruch besteht oder um rechtmäßige Sanktionen zu verhindern, reagieren manche Kunden mit Einschüchterungsversuchen. Diese beziehen sich zwar primär auf die Beschäftigten, werden aber häufig auf das soziale Umfeld (Familie, Kinder) erweitert. Äußerungen wie „Ich weiß, wo du wohnst“, „Pass auf deine Kinder auf“ oder „Ich kenne dein Auto, fahre in Zukunft vorsichtig“ sind nicht unüblich. Ziel dieser Drohungen ist es, die Beschäftigten – entgegen ihren dienstlichen Verpflichtungen – zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung zu nötigen. Die Einflussnahme auf die freie Willensbildung von Beschäftigten erfüllt den Straftatbestand der *Nötigung*.

Eine Steigerung der Nötigung stellt die *Bedrohung* dar. Hierbei wird dem Opfer oder einer ihm nahestehenden Person mit einer erheblichen Straftat – z. B. einer schweren Körperverletzung, einem Verbrechen oder Tötungsdelikt – gedroht.

Handgreiflichkeiten oder körperlich gewalttätige Auseinandersetzungen zählen zu den Taten, die im oberen Bereich der Gewaltskala anzusiedeln sind. Diese Delikte sind bei der Arbeit im Publikumsverkehr zwar eher selten, aber aufgrund ihrer Schwere und Gefährlichkeit am ehesten geeignet, bei den Beschäftigten ein bleibendes Unsicherheits- bzw. Angstgefühl zu erzeugen. Fast ohne Ausnahme stellen diese Handlungen Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar.

Aber auch Anspucken und Anschreien auf kürzester Distanz können das physische und psychische Wohlbefinden der Beschäftigten nachhaltig und nicht unerheblich beeinträchtigen. Es muss deshalb nicht geduldet werden und kann somit strafrechtliche Relevanz erhalten.

Die körperliche *Durchsetzung eines Platzverweises* ist in dieser Gefahrenstufe anzusiedeln. Die gewaltsame Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.

3

Einsatz von Werkzeugen oder Waffen, Überfall, Geiselnahme, Bombendrohung, Amoklauf

Zu den gefährlichsten Angriffen gehören alle Übergriffe, bei denen Werkzeuge oder Waffen eingesetzt werden, um das Opfer zu verletzen. Deshalb sind diese Taten als *gefährliche Körperverletzungen* mit einem deutlich höheren Strafmaß belegt. Zu den eingesetzten Waffen können auch Gegenstände zählen, die der Täter vor Ort oder im Büro vorfindet und für die Straftat zweckentfremdet, z. B. Brieföffner, Schere oder Bürostuhl.

Geiselnahmen, Bombendrohungen oder Amokläufe kommen im beruflichen Alltag sehr selten vor. Aufgrund der enormen Außenwirkung und der Unberechenbarkeit solcher Ereignisse sind derartige Delikte jedoch besonders geeignet, das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten nachhaltig zu beeinträchtigen. Aus diesem Grund ist bereits die Ankündigung solcher Straftaten mit hohen Freiheitsstrafen belegt.

5. Gefahrenbewertung

Eine absolute Sicherheit vor unvorhersehbaren Ereignissen gibt es nicht. Mit der Erkenntnis, dass etwas passieren kann, beginnt Prävention. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung muss analysiert werden, welches Gefahrenpotenzial der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Bereiche bergen, welche Personengruppen besonders gefährdet sind und wer oder was gefährlich sein könnte.

Die vier erläuterten Gefährdungslagen sollen bei der Bewertung der Arbeitsplätze bzw. Tätigkeiten eine Orientierung bieten. Bei der Einordnung sind sowohl die theoretischen Möglichkeiten als auch die statistischen Wahrscheinlichkeiten von Straftaten zu berücksichtigen. Es ist ein wissenschaftlich belegtes Phänomen, dass Menschen bei der Selbstbewertung ihrer Gefahrensituation oft zu Fehleinschätzungen neigen.

6. Verantwortlichkeiten

Festgelegte Verantwortlichkeiten helfen den Beschäftigten in einer bedrohlichen Situation. Sie können auf diesem Wege schnell abrufbare und automatisierte Handlungsroutine erlangen, um gefährliche Lagen zu bewältigen oder anderen Personen in Zwangslagen wirkungsvoll und ohne Gefährdung der eigenen Gesundheit helfen zu können.

Es ist deshalb festzulegen

- bis zu welcher Gefahrenstufe Beschäftigte selbst Konflikte lösen können und sollten,
- ab wann Vorgesetzte einzubeziehen sind und
- warum bei bestimmten Gefahrenszenarien Sicherheitsdienst oder Polizei notwendig sind.

0

Eigenverantwortung der Beschäftigten

Im Normalfall sind Beschäftigte aufgrund ihrer kommunikativen, sozialen und fachlichen Kompetenzen selbst in der Lage, Szenarien der Gefahrenstufen 0 und 1 sicher und deeskalierend zu lösen. Einem erhöhten Gefährdungspotenzial sind Beschäftigte an Einzelarbeitsplätzen ausgesetzt.

1

Intervention/Konfliktlösung durch die Beschäftigten, Unterstützung durch die Führungskraft

Führungskräften kommt bei der Bewältigung von Konflikten eine besondere Bedeutung zu. Sie können in akuten Situationen beruhigend (ein)wirken, gleichzeitig den Beschäftigten das Gefühl der Sicherheit sowie des Rückhaltes vermitteln und durch eine konsequente Nachbereitung zukünftige Eskalationen verhindern.

2

Sicherheitsdienst rufen – ggf. Polizei
Sicherheit ist von Profis sicherzustellen

3

unverzüglich Polizei benachrichtigen
Sicherheitsdienst trifft nur erste Maßnahmen

Ab der Gefahrenstufe 2 gilt der Grundsatz: „Sicherheit ist von Profis sicherzustellen“. Nur so ist gewährleistet, dass auf gravierende und gefährliche Übergriffe professionell reagiert werden kann. Es ist Aufgabe von speziell geschulten Sicherheitsdiensten und letztlich der Polizei, gefährliche Situationen zu bewältigen.

Führungskräfte dürfen im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht nicht darauf vertrauen, nicht einmal dulden, dass sich Beschäftigte in gefährlichen Situationen gegenseitig helfen. Der Gedanke der Eigensicherung ist hier jederzeit zu beachten.

7. Handlungs- und Verhaltensempfehlungen

Wichtige Voraussetzung für eine gute Sicherheits- und Notfallorganisation ist, dass die Beschäftigten auf unvorhersehbare Ereignisse und Notfälle vorbereitet werden. Erst das Thematisieren von Gewalt am Arbeitsplatz baut Hemmungen und Ängste ab und verhindert Tabus. Eine gute Kommunikationskultur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt. Das Bewusstsein, dass etwas passieren kann, erleichtert Beschäftigten und Verantwortlichen, sich auf verschiedene Gefahrensituationen, Handlungsabläufe und Verhaltensregeln einzustellen. Durch bestimmte Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensweisen können Beschäftigte viel zur Verhinderung bedrohlicher Situationen am Arbeitsplatz beitragen.

Nachfolgende technische, organisatorische und personenbezogene Handlungs- und Verhaltensempfehlungen für die jeweiligen Gefahrenstufen sollen dazu beitragen.

0	- gefahrenbewusste Büroeinrichtung - gefahrenbewusste Absprachen - Vorsorge treffen bei problematischen Bürgern/Personen - Umgang mit Stress - professionelle Kommunikation
1	- Deeskalation - Körpersprache und Selbstbehauptung - Hilfe hinzuziehen - Dokumentation des Vorfalls - Platzverweis/Hausverbot aussprechen - Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung
2	- Eigensicherung beachten und Fluchtwege nutzen - Platzverweis/Hausverbot durchsetzen - ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei - grundsätzlich Strafanzeige - Unfallanzeige - evtl. psychologische Erste Hilfe - Beschäftigte lageangepasst informieren
3	- Eigensicherung beachten - Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen - grundsätzlich Strafanzeige - grundsätzlich Unfallanzeige - Versorgung im medizinischen oder psychischen Notfall

7.1 Gefahrenstufe 0

Umfasst die Gefährdungslage: normale bis kontroverse Gesprächssituation.

0

- gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- gefahrenbewusste Absprachen
- Vorsorge treffen bei problematischen Bürgern/Personen
- Umgang mit Stress
- professionelle Kommunikation

Gefahrenbewusste Büroeinrichtung

Der Hinweis auf eine gefahrenbewusste Büroeinrichtung und die sichere Aufbewahrung von Arbeitsmitteln (Brieföffner, Schere usw.) sollte regelmäßig in den Arbeitsschutzberatungen erfolgen. Trotzdem stehen in einigen Fällen die individuellen Vorstellungen zur Arbeitsplatz-einrichtung und ein sorgloser Umgang mit den Arbeitsmitteln einer gefahrenbewussten Bürogestaltung entgegen.

Einfache Vorsichts- und Verhaltensmaßnahmen sind:

Tipps

- keine gefährlichen Gegenstände im Greifraum des Bürgers liegenlassen
- Bildschirme an Schwenkarmen befestigen, um trotz erforderlicher Distanz den direkten Blickkontakt zum Bürger zu ermöglichen
- Fotos von Familienangehörigen oder Freunden auf dem Schreibtisch vermeiden
- für Beratungsgespräche mit schwierigem Publikum sind eckige Tische besser geeignet, da ein Herumrücken erschwert wird
- Fluchtwege immer frei halten

Gefahrenbewusste Absprachen

Eine gute Vorbereitung auf eine Gesprächssituation mit schwierigen Personen ist Voraussetzung für sicheres und professionelles Handeln. Die Information der Kollegin oder des Kollegen im Nachbarbüro bzw. der Führungskraft über ein bevorstehendes, möglicherweise konfliktbelastetes Treffen zählt auch dazu. Ebenso die gegenseitige Verständigung bei verdächtigen Personen im Haus. Wichtig ist, dass im Haus unbekannte Personen angesprochen und nach deren Wünschen gefragt werden. Niemand soll das Gefühl haben, sich unbemerkt im Gebäude bewegen zu können. Die Abmeldung bei (kurzer) Abwesenheit vom Arbeitsplatz verhindert, dass Beschäftigte im Notfall erst nach Stunden gefunden werden.

Vorsorge treffen

Ist im Vorfeld absehbar, dass der geplante Termin Konfliktpotenzial birgt, sollten nachfolgende Vorsichtsmaßnahmen getroffen werden:

Tipps

- schwierige Gespräche nicht allein und niemals außerhalb der Öffnungszeiten führen
- die Bürger sollen merken, dass die Beschäftigten nicht allein sind
- vorhandene Verbindungstüren sollten zum Nachbarbüro offen stehen
- es ist ratsam, besondere Absprachen (Codewörter) zu vereinbaren, um schnelle Hilfe zu erhalten
- für heikle Gespräche empfiehlt es sich, einen neutralen Besprechungsraum anstelle des eigenen Büros zu nutzen
- unter Umständen ist es ratsam, das Gespräch von einem männlichen Kollegen bzw. Vorgesetzten führen zu lassen

Umgang mit Stress

Stress ist eine natürliche Reaktion des Körpers auf Spannungen, belastende Situationen, tägliche Widrigkeiten oder Veränderungen. Die erfolgreiche Bewältigung von Stress motiviert Menschen, fördert die Leistungsfähigkeit und verbessert die Arbeitszufriedenheit. Daher ist es wichtig, Stresssymptome zu erkennen, stressauslösende Faktoren zu benennen und persönliche Strategien zur Stressvermeidung anzuwenden.

Belastungssituationen können bewältigt werden, indem

- sich der Mensch in der akuten Stresssituation eine kurzfristige Erleichterung verschafft oder
- die private oder berufliche Gesamtsituation langfristig grundlegend verändert wird.

Die kurzfristige Erleichterung, z. B. spontane Entspannung, innere und äußere Ablenkung, positive Selbstinstruktion oder Abreaktion kann lediglich die augenblicklichen negativen Auswirkungen einer stressigen Arbeitssituation vermindern und eine eskalierende Gesprächssituation beruhigen. Das Problem oder die Ursache können sie nicht lösen.

Deshalb ist es wichtig, eventuell gemeinsam mit dem Kollegium und der Führungskraft zu analysieren, was den eigenen Stress auslöst, wann und warum ein Stressor wirksam wird und wie die eigene Situation langfristig verändert werden kann.

Professionelle Kommunikation

Kommunikationsbereitschaft und Kommunikationsfähigkeit sind wesentliche Bestandteile der erforderlichen Sozialkompetenz von Beschäftigten in publikumsintensiven Bereichen. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder Aspekte wie offene Sitzhaltung, Blickkontakt, das Zeigen von Interesse und aktives Zuhören tragen erheblich zu einer konstruktiven Gesprächssituation bei.

Folgende Handlungs- und Verhaltensweisen können eine konfliktfreie Kommunikation unterstützen:

Tipps

- aufrechte, offene Haltung annehmen
- immer wieder Blickkontakt herstellen und Ruhe bewahren
- sich auf den Menschtypen einstellen
- Techniken des aktiven Zuhörens anwenden
- aggressives oder ablehnendes Verhalten vermeiden (Körpersprache, Stimme, Blick)
- Antworten positiv formulieren
- den Bürger so wenig wie möglich frustrieren, denn Enttäuschung erzeugt Aggression
- bei Beschimpfungen ruhig und überlegt bleiben und diese nicht als persönliche Beleidigung auffassen

7.2 Gefahrenstufe 1

Umfasst die Gefährdungslagen: unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression sowie Sachbeschädigung.

1

- deeskalieren
- auf Körpersprache und Selbstbehauptung achten
- Hilfe hinzuziehen
- Vorfall dokumentieren
- Platzverweis/Hausverbot aussprechen
- Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung erstatten

Deeskalieren

Ziel der Deeskalation ist es, direkte Gewalt in einer Konfliktsituation zu verhindern bzw. zu unterbrechen. Dabei steht im Vordergrund, Schaden für alle Konfliktparteien und für das unmittelbare Umfeld abzuwenden. Jede Deeskalation ist abhängig von der konkreten Situation und den handelnden Personen mit ihren individuellen Erfahrungen und Ressourcen. Folglich kann es keine allgemeingültigen Handlungsempfehlungen für eine Deeskalationsstrategie geben.

Folgende Verhaltensweisen können jedoch helfen, kritische Situationen zu bewältigen:

Tipps

- ruhig und besonnen in der Beraterrolle bleiben
- persönliche Beleidigungen vermeiden
- den Aggressor keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- im Gespräch bleiben, die Lösung des Problems in Aussicht stellen
- die Möglichkeit für einen ehrenhaften Rückzug lassen
- selbst gehen, wenn Bürger das Büro nicht verlassen wollen

Diese Tipps gelten auch bei unangepasstem Sozialverhalten oder verbaler Aggression am Telefon. Wenn alle deeskalierenden Verhaltensweisen vergeblich bleiben, dürfen Telefonate nach mündlicher Vorwarnung einseitig durch die Beschäftigten beendet werden. Über den Gesprächsverlauf sollte ein Vermerk gefertigt werden, der zur Akte kommt. Besteht kein Aktenvorgang sollte der Vorfall trotzdem dokumentiert und die Führungskraft informiert und werden.

Auf Körpersprache und Selbstbehauptung achten

Die Körpersprache (nonverbale Kommunikation) umfasst Details wie Mimik, Gestik und Körperhaltung. Ihr kommt insbesondere aus Sicht der Deeskalation eine wichtige Bedeutung bei der Gestaltung von Gesprächssituationen zu. Der Blickkontakt beim Ansprechen oder Zuhören, die offene zugewandte Körperhaltung sowie eine positive selbstbewusste Ausstrahlung signalisieren dem Gesprächspartner Souveränität und Sicherheit.

In unserem Kulturkreis spielt der Blickkontakt eine große Rolle. Wichtig ist, dass sich Beschäftigte ihrer Rolle im Gespräch – Sprecher oder Zuhörer – bewusst sind. Positiv auf das Gespräch wirkt es, wenn die zuhörende Person sehr viel Blickkontakt hält. Für die sprechen-

de Person empfiehlt es sich, den Blickkontakt immer wieder zu unterbrechen, da ein dauernder Blickkontakt bei den meisten Gesprächspartnern als bedrängend oder irritierend empfunden wird.

Selbstbehauptung in Form verbaler Verteidigung muss kritisch betrachtet werden. Einerseits setzt energisches verbales Auftreten Grenzen und ist oft hilfreich bei der Vermeidung von weiterer Gewalt. Andererseits kann genau dieses Verhalten Personen provozieren, den Konflikt in aggressiver Weise auszutragen.

Hilfe hinzuziehen

Besonders an Einzelarbeitsplätzen ist es für Beschäftigte wichtig zu wissen, dass sie in einer stressbeladenen Konfliktsituation Hilfe hinzuziehen können. Deshalb wird empfohlen, sich als schwierig abzeichnende Gespräche zu zweit zu führen, um so die Handlungsfähigkeit zu erhöhen. Außerdem sollten Kolleginnen und Kollegen, Führungskräfte bzw. der Sicherheitsdienst vorab informiert und gebeten werden, besonders wachsam und ggf. in der Nähe zu bleiben.

Daneben kann das Angebot einer Beschwerdemöglichkeit, z. B. beim Vorgesetzten, helfen, eine eskalierende Situation zu beruhigen. Häufig sind jedoch Gespräche mit den Bürgern in neutraler Umgebung und die Lösung des Konfliktes für eine weitere Zusammenarbeit unumgänglich.

Droht das Gespräch unvorhersehbar zu eskalieren, empfiehlt es sich, über die Deeskalationssoftware „NetAlarmPro“ Hilfe herbeizurufen.

Vorfall dokumentieren

Alle relevanten Vorfälle sollten in einem internen, möglichst niederschwelligen Dokumentationssystem erfasst werden. So kann die Anzahl der tatsächlichen Übergriffe und Straftaten objektiv ermittelt und bei weiteren Vorkommnissen darauf zurückgegriffen werden. Die zuständigen Behörden können so bei ihren Ermittlungen unterstützt werden.

Platzverweis/Hausverbot aussprechen

Die dieser Gefahrenstufe zugrundeliegenden Sachverhalte rechtfertigen unter Umständen den Verweis aus dem Büro des/der Beschäftigten oder aus dem Verwaltungsgebäude. Einen solchen Platzverweis spricht die hinzugezogene Führungskraft aus. Wird dieser Aufforderung nicht gefolgt, muss der Sicherheitsdienst für eine zwangsweise Durchsetzung gerufen werden. Denn in diesen Fällen ist immer mit körperlicher Gewalt zu rechnen. (siehe Gefahrenstufe 2).

Bei wiederholten Verstößen gegen die Hausordnung oder mehreren erteilten Platzverweisen ist auch ein Hausverbot gerechtfertigt. Den begründeten Antrag auf Erteilung eines Hausverbotes stellt die Amtsleitung an die Verwaltungsleitung. Diese erteilt dann das Hausverbot schriftlich - in Wahrnehmung ihrer Hausherrenfunktion.

Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung erstatten

Verbale Aggressionen und Beleidigungen – auch am Telefon oder auf elektronischem Wege - können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Allerdings haben alle Beschäftigten aufgrund ihrer persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche Empfindungsgrenzen. Ob beispielsweise eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung durch die betroffene Person ab.

Deshalb ist wichtig, dass die Prüfung, ob nach pflichtgemäßem Ermessen eine Strafanzeige geboten erscheint, nach einheitlichen Standards im Rechtsamt erfolgt. Ein konsequentes Ahnden dieser Übergriffe ist auch aus der Sichtweise einer gelebten Sicherheitskultur in der Verwaltung empfehlenswert.

7.3 Gefahrenstufe 2

Umfasst die Gefährdungslagen: Nötigung, Bedrohung, Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt sowie Durchsetzung eines Platzverweises.

2

- Eigensicherung beachten und Fluchtwege nutzen
- Platzverweis/Hausverbot durchsetzen
- ggf. Aggressor bis zum Eintreffen der Polizei festhalten
- grundsätzlich Strafanzeige erstatten
- Unfallanzeige fertigen
- evtl. psychologische Erste Hilfe leisten
- Beschäftigte lageangepasst informieren

Verteidigung ist gut – Flucht ist besser

Die Sicherheitsdienste und die Polizei empfehlen stets, die Eigensicherung zu beachten und alles zu unternehmen, um sich selbst vor Gefahren zu schützen. Erst wenn jegliche Selbstgefährdung ausgeschlossen ist, darf mit der Tataufklärung oder Tätersicherung begonnen werden. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die freie Zugänglichkeit von Fluchtwegen unverzichtbar ist.

Im Fall einer körperlichen Bedrohung oder von Handgreiflichkeiten werden nachfolgende Verhaltensweisen empfohlen:

Tipps

- Ruhe bewahren und sachlich bleiben
- Aggressor nicht berühren und keinesfalls den Rücken zuwenden
- nicht den Helden oder die Heldin spielen
- „NetAlarmPro“ (Alarmstufe 2/orange) auslösen
- versuchen zu fliehen und sich in Sicherheit zu bringen (wenn dadurch die Situation nicht noch gefährlicher wird)

Platzverweis/Hausverbot durchsetzen

Wie bereits erwähnt, ist bei einer zwangsweisen Durchsetzung eines Platzverweises oder Hausverbotes fast immer mit Gegenwehr des Betroffenen zu rechnen. Beschäftigte haben meistens nicht die Techniken und Fähigkeiten, mit gewaltbereiter Klientel sicher umzugehen. Zudem neigen sie aufgrund fehlender Gewalterfahrung zur Überschätzung ihrer Fähigkeiten und bringen sich möglicherweise selbst in erhebliche Gefahr. Sicherheit ist von Profis sicherzustellen. Daher sind hier das Verständigen und der Einsatz von Sicherheitsdiensten oder Polizei unumgänglich.

Aggressor bis zum Eintreffen der Polizei festhalten – wenn möglich

Unter Beachtung von Eigensicherungsmaßnahmen und der Vermeidung der Gefährdung von Dritten rechtfertigen Straftaten der Gefahrenstufe 2 unter Umständen das Festhalten des Täters bis zum Eintreffen der Polizei. Speziell ausgebildete Sicherheitskräfte sind hierfür am ehesten geeignet.

Strafanzeige grundsätzlich erstatten

Während in den vorangegangenen Gefahrenstufen eine Strafanzeige nur nach Einzelfallbewertung erfolgt, sollte in Gefahrenstufe 2 bei deutlich schwerwiegenden Straftaten grundsätzlich eine Strafanzeige erstattet werden. Dieses konsequente Handeln zeigt den Beschäftigten, dass die Situation ernst genommen wird und sie als Opfer Zuwendung und Rückendeckung durch die Verwaltungsleitung erfahren. Das ist gelebter Opferschutz.

Unfallanzeige fertigen

Nach einem Gewaltvorfall, bei dem der/die Betroffene körperlich zwar unverletzt geblieben ist, kann es trotzdem zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Um einer möglichen posttraumatischen Belastungsstörung entgegenzuwirken, ist es sinnvoll, psychologische Hilfe anzubieten. Die Erstattung einer Unfallanzeige bei der Unfallkasse Brandenburg ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung.

Medizinische und eventuell psychologische Erstbetreuung leisten

Traumatische Erlebnisse am Arbeitsplatz können bei den Betroffenen körperliche und psychische Verletzungen verursachen. Bei körperlichen Gesundheitsschäden sind die medizinische Erstversorgung sicher zu stellen und weitere Schritte zu veranlassen, beispielsweise den Rettungsdienst rufen.

Die Folgen psychischer Verletzungen können sich kurzfristig als akute Belastungsreaktion und längerfristig als posttraumatische Belastungsstörung äußern. Zahlreiche Studien belegen, dass frühe psychologische Interventionen helfen können, posttraumatische Stressreaktionen zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Die Betreuung der Betroffenen ohne zeitliche Verzögerung, möglichst noch in der Verwaltung, hat sich in der Praxis, z. B. durch sogenannte psychologische Erstbetreuer bewährt. Diese Erstbetreuung vor Ort kann auch durch nichtprofessionelle Kräfte erfolgen. Bewährt hat sich dafür das Prinzip „Kollegen helfen Kollegen“, bei dem folgende Aufgaben übernommen werden:

- Auffangen der Schockreaktion durch Anwesenheit und Beruhigung
- im weiteren Verlauf lenkende und gestaltende Einwirkung auf die betroffene Person, um weitere negative Folgen zu vermindern und Problemlösungen zu erleichtern
- Übergabe an das soziale Umfeld
- bei Bedarf Übergabe an fachspezifische Dienste, Unfallversicherungsträger, Betriebsärzte oder Durchgangsarzte

Nach einem gewalttätigen Ereignis ist folgendes notwendig:

Tipps

- im Fall eines medizinischen Notfalls direkt vor Ort Erste Hilfe leisten
- die Rettungskette in Gang setzen
- Betroffenen psychologische Erstbetreuung anbieten
- ggf. verwaltungsinterne Netzwerke zur psychologischen Notversorgung aktivieren
- Unfallanzeige erstellen und Vorfall intern dokumentieren

Beschäftigte lageangepasst informieren

In Gesprächen unter den Beschäftigten werden nach einem bedrohlichen Ereignis Sachverhalte oftmals ausschweifend, dramatisierend, unsachlich und nicht der Realität entsprechend wiedergegeben. Unsachgerechte oder fehlende Informationen können die bestehende Unsicherheit und somit Ängste der Beschäftigten verstärken. Es ist daher wichtig, durch ein professionelles Informationsmanagement der Verwaltungsleitung für eine seriöse, zeitnahe und beruhigende Aufklärung der Beschäftigten zu sorgen.

7.4 Gefahrenstufe 3

Umfasst die Gefährdungslagen: Einsatz von Werkzeugen oder Waffen, Überfall, Geiselnahme, Bombendrohung sowie Amoklauf.

3

- Eigensicherung beachten
- Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen
- grundsätzlich Strafanzeige erstatten
- grundsätzlich Unfallanzeige fertigen
- medizinische oder psychische Notfallversorgung anfordern

Eigensicherung beachten

Eigensicherung hat oberste Priorität. Die Straftaten der Gefahrenstufe 3 beinhalten ein hohes Gefahrenpotenzial und erfordern überlegtes Handeln. Die Selbsthilfemöglichkeiten der Beschäftigten sind keinesfalls adäquate Mittel, um diesen Bedrohungsszenarien zu begegnen. Sicherheitsdienste können lediglich Erstmaßnahmen bis zum Eintreffen der Polizei veranlassen.

Als Verhaltensregeln für den Ernstfall gelten:

Tipps

- Ruhe bewahren
- NetAlarmPro (Alarmstufe 3/rot) auslösen
- das Büro verlassen, wenn möglich
- gekennzeichnete Fluchtwege nutzen
- sich selbst, Beschäftigte und Besucher in Sicherheit bringen
- auf die Einsatzkräfte warten, einweisen und ggf. Informationen weitergeben

Alarmierung der Polizei sicherstellen

Nach Eigensicherung und Erster Hilfe muss unverzüglich die Polizei alarmiert werden.

Grundsätzlich Strafanzeige und Unfallanzeige erstatten

Bei den Delikten der Gefahrenstufe 3 stellen die einschreitenden Polizeibeamten im Rahmen ihres Einsatzes automatisch Strafanzeige. Die Beschäftigten werden in diesen Fällen als Zeugen des Tatgeschehens erfasst.

Die unverzügliche Erstattung einer Unfallanzeige durch den Arbeitgeber bei der Unfallkasse Brandenburg bzw. beim zuständigen Dienstherrn (Beamte) ist notwendig, um den Versicherungsfall zu melden. Speziell für die Bearbeitung von Versicherungsfällen mit psychischen Gesundheitsschäden haben viele Unfallversicherungsträger Experten ausgebildet, die den Betroffenen entsprechende Hilfsangebote vor Ort unterbreiten können.

Medizinische und psychologische Erstbetreuung sicherstellen

Nach einem Unfall/Vorfall am Arbeitsplatz müssen bei körperlichen Verletzungen schnell Erste-Hilfe-Maßnahmen vor Ort eingeleitet werden, bevor die Betroffenen in professionelle ärztliche Behandlung kommen. Diese Versorgung übernehmen in der Regel die ausgebildeten Ersthelfer.

Wie bereits in der Gefahrenstufe 2 ausgeführt, sollten die Betroffenen neben der medizinischen Ersten Hilfe auch psychologisch betreut werden. Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzzeitige (in der Regel innerhalb von 24 Stunden) stabilisierende Maßnahme zur Erstversorgung von Opfern. Sie soll direkt nach dem traumatisierenden Ereignis angeboten werden und Betroffene in den ersten Stunden nach der Tat begleiten. Die psychologische Erstbetreuung soll bei den Betroffenen das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit stärken und die eigene Handlungsfähigkeit zurückgewinnen.

8. Deeskalationssoftware „NetAlarmPro“

Mit der hausweiten Einführung von „NetAlarmPro“ wird bereits eine erforderliche betriebliche Voraussetzung dafür geschaffen, dass den Beschäftigten in Gefahrensituationen ein wirkungsvolles Handlungsinstrument zusätzlich zur Verfügung steht. Das System soll zur Verstärkung des Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz beitragen.

Bei „NetAlarmPro“ handelt es sich um ein mehrstufiges Alarmierungssystem, das für den Einsatz in den Gefahrenstufen 1 bis 3 geeignet ist.

In der **Gefahrenstufe 1** sollen Beschäftigte alarmiert werden, um überhaupt Öffentlichkeit zu erzeugen. Sie sollen deeskalierend wirken und bei Bedarf die Führungskräfte zur Unterstützung anfordern. Niemand ist jedoch verpflichtet, aktive körperliche Hilfe zu leisten!

In den **Gefahrenstufen 2 und 3** sollen die Beschäftigten gewarnt, also vom Konflikt- bzw. Tatort ferngehalten werden. Stattdessen sollen der Sicherheitsdienst oder die Polizei alarmiert werden.

8.1 Anwendungen - Gesamtübersicht

Hilfesuchende	Alarmierte Nutzer	Alarmempfänger
1. bei unangepasstem Sozialverhalten, verbaler Aggression, Sachbeschädigung		
Erste Alarmstufe auslösen: Tastenkombination F3+F4 oder Mausklick	nacheinander: 1. Nachbarbüros 2. ganze Etage 3. gesamtes Gebäude Alarmfenster blinkt gelb	- Quittieren des Alarms - zur Hilfe eilen oder - Führungskraft informieren
2. bei Nötigung, Bedrohung, Handgreiflichkeiten, körperlicher Gewalt, Durchsetzung Platzverweis		
Zweite Alarmstufe auslösen Tastenkombination F5+F6 oder Mausklick	- Sicherheitsfachkraft und - Nutzer in der ganzen Etage Alarmfenster blinkt orange	- Quittieren des Alarms - in Sicherheit bringen
3. bei Einsatz von Werkzeugen oder Waffen, Überfall, Geiselnahme, Bombendrohung, Amoklauf		
Dritte Alarmstufe auslösen Tastenkombination F7+F8 und Polizei anrufen ☎ 110	- Sicherheitsfachkraft - aller Nutzer - Polizei Alarmfenster blinkt rot	- in Sicherheit bringen – Fluchtwege nutzen - Beschäftigte und Publikum mitnehmen

8.2 Funktionalitäten



8.2.1 Auslösen eines Alarms

- Auslösen von drei unterschiedlichen Gefahrenstufen möglich
- Auslösen per Tastatur oder Mausklick möglich
- die Tastatureingabe wird aus allen sonstigen Programmen abgefangen
- Auslösen sogar bei gesperrtem Bildschirm möglich

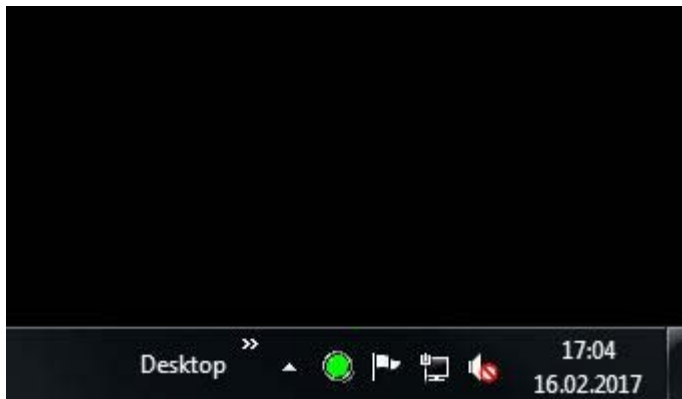


Abbildung 1 - NetAlarmPro wird mit der Anmeldung automatisch gestartet (siehe grüner Punkt).



Abbildung 2 - Den Alarm mit der Maus auslösen.

Information zum Programmfenster (Abbildung 2):

- Programm wird in der Taskleiste (Bereich im SysTray) abgelegt
- Anzeige, falls nicht genügend Nutzer angemeldet bzw. aktiv sind (ab 3 Nutzern und weniger)
- Anzeige, wer noch im gleichen Alarmkreis angemeldet ist
- automatische Umstellung auf *Status inaktiv*, wenn für längere Zeit keine Aktivität über die Tastatur oder Maus erfolgt

8.2.2 Anzeigen eines Alarms

- die Empfänger erhalten gleichzeitig eine Mitteilung mit geöffnetem Raumplan (Abb. 3)
- die Alarmierung blinkt gelb/orange/rot, bis der Alarm quittiert wird
- Anzeige, wann, von wem und in welchem Raum der Alarm ausgelöst wurde
- Anzeige des Etagenplans vom Auslöser
- Benutzer im gleichen Raum werden von der Alarmierung ausgeschlossen
- automatischer Wechsel nach 15 Sekunden in den nächsten Radius, falls ein Alarm nicht rechtzeitig quittiert wird

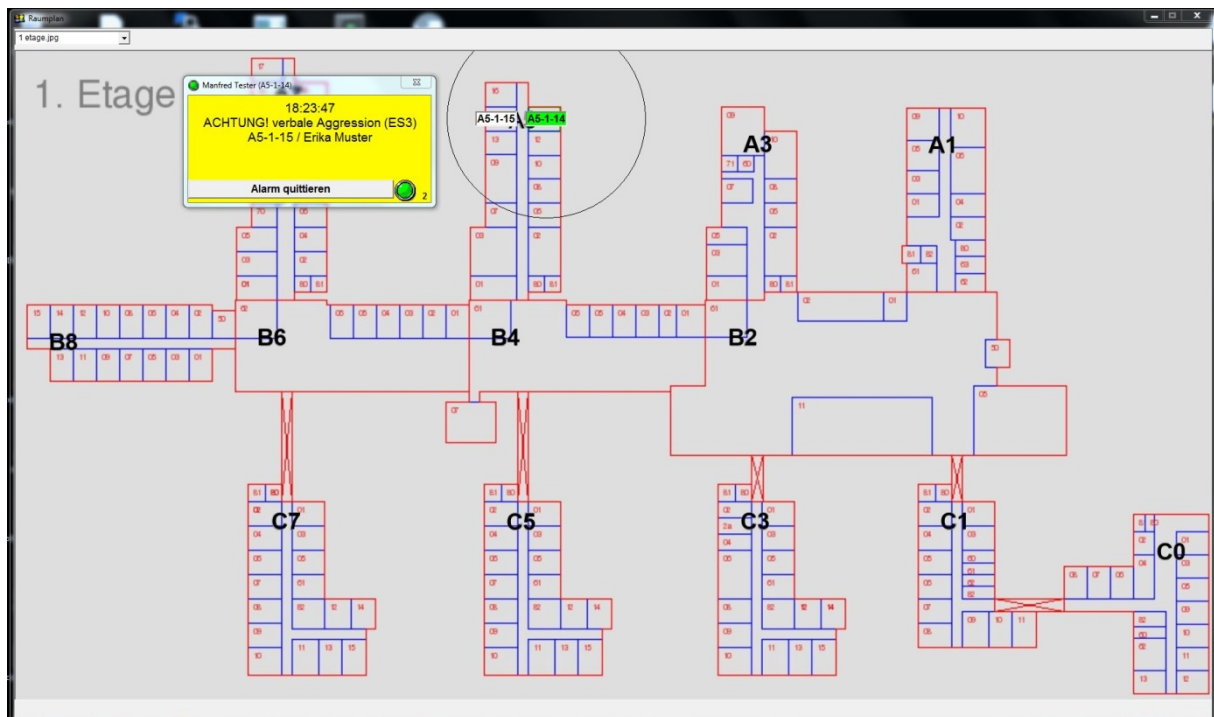


Abbildung 3 - Raumplan mit Alarm-Meldung

8.2.3 Quittieren eines Alarms

- durch den Klick auf den Button „Alarm quittieren“ wird der Alarm bestätigt
- nach dem Quittieren wird folgende Meldung am Helfer-Arbeitsplatz und allen anderen alarmierten Arbeitsplätzen angezeigt:



Abbildung 4 - Alarm-Meldung am Helfer-Arbeitsplatz

9.2 Notfallordner (Beispiel)

Gefahrenstufe	Notfall/Gefährdung	
0 – normale bis kontroverse Gesprächssituation	1.	kontroverse Gesprächssituation
1 – unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung	2.	unangepasstes Sozialverhalten (Distanzlosigkeit, Belästigungen, Duzen, grundsätzliche Verweigerung etwas auszuführen)
	3.	Beleidigung von Beschäftigten
	4.	üble Nachrede, Verleumdung
	5.	Sachbeschädigung/ Randalen
	6.	Selbsttötungsäußerungen von Besuchern
2 – Nötigung oder Bedrohung, Handgreiflichkeiten und körperliche Gewalt	7.	Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen
	8.	Erpressung
	9.	Morddrohung (Bedrohung)
	10.	schwere Sachbeschädigung
	11.	Amokdrohung
	12.	Waffenbesitz
	13.	sexuelle Übergriffe
3 – Einsatz von Werkzeugen oder Waffen, Überfall, Geiselnahme, Bombendrohung, Amoklauf	14.	Übergriffe mit Werkzeugen oder Waffen, Schusswaffengebrauch
	15.	Überfall
	16.	Geiselnahme
	17.	Bombendrohung, Drohung mit Sprengsätzen
	18.	Amoklauf
Zwischenfall	19.	kurzzeitiger Stromausfall
	20.	Diebstahl
	21.	Körperlicher Zusammenbruch von Besuchern
	22.	Leichte Verletzungen von Beschäftigten (Arbeits- und Wegeunfall)
Notfall	23.	Brandfall
	24.	Unwetter/Sturm/Naturkatastrophen
	25.	Sabotage
	26.	Verletzungen von Beschäftigten (Arbeits- und Wegeunfall)
Extremereignis	27.	Anschlag (biologisch/chemisch)
	28.	Brandanschlag
	29.	Suizid eines Besuchers

Ein Notfallordner sollte nicht nur die wichtigsten Gefährdungen, Zwischen- und Notfälle berücksichtigen, sondern auch auf die jeweiligen amtspezifischen Aufgaben abgestimmt sein. Darüber hinaus sollte er für alle Beschäftigten frei zugänglich und verfügbar sein.

Hier sind beispielhaft die wesentlichen Gefährdungen für einen Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr dargestellt. Mit der Erarbeitung des Sicherheitskonzeptes für die Kreisverwaltung Teltow-Fläming können sich aber durchaus noch andere Aspekte oder Änderungen ergeben.

Der Notfallordner sollte weitere wichtige Informationen beinhalten:

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Formblatt zur Dokumentation des Vorfalls
- Notfallpläne und innerbetriebliche Meldewege
- Räumungsplan/Flucht- und Rettungsplan/Sammelplätze
- wichtige Telefonnummer (intern/extern)
- Liste der medizinischen Ersthelfer und der psychologischen Erstbetreuung

Im Notfallordner sollten die wesentlichen Gefährdungen, Zwischen- und Notfälle nach einem einheitlichen Aufbau beschrieben werden. Beispielhaft hierfür ist der Notfallplan „Körperverletzungen“ abgebildet.

9.2.1 Notfallplan – Körperverletzung (Beispiel)

2. Gefahrenstufe - Körperverletzung		
1	Sofortreaktion	- F5+F6 Alarmstufe 2 NetAlarmPro auslösen - Sicherheitsdienst kommt! alternativ: - Polizei ☎ 110 - Rettungsdienst ☎ 112 Inhalt der Meldungen: - Wer meldet? - Was ist passiert? - Wo ist etwas passiert? - Wie viele Personen sind betroffen/verletzt? - Warten auf Rückfragen
2	Verhaltens-empfehlung	- Ruhe bewahren! Keine Panik - Gefahr bringende Gegenwehr oder Provokation unterlassen - Täterbeschreibung und Tatablauf einprägen - Eigenschutz beachten! - Gefahrenbereich verlassen, um sich in Sicherheit zu bringen, wenn die Situation dadurch nicht noch gefährlicher zu werden droht.
3	Erste Hilfe und Opferhilfe	- Erste Hilfe leisten - Ersthelfer ist: <i>Frau/Herr</i> ☎ xxxx - Person für Beruhigung und Betreuung des Opfers bestimmen - psychologische Notfallversorgung sichern über: <i>Sabine Langer</i> ☎ 3875 - Rettungsdienst einweisen - Begleitung für Krankentransport bestimmen nächstes Krankenhaus: DRK Krankenhaus Luckenwalde, Saarstraße 1; Durchgangsarzt: <i>Dr. med. Kolombe</i>
4	Dokumentation und Information	- Sachgebietsleitung informiert Amtsleitung - Amtsleitung informiert Dezernatsleitung - Strafanzeige/Strafantrag über A 30 - Unfallanzeige über Amt 11
5	Nachsorge und Aufarbeiten	- Psychologische Erstbetreuung anbieten - Information der Netzwerkpartner: Opferschutzbeauftragte der Polizeiinspektion <i>Claudia Sponholz</i> ☎ 03371/600-2842 oder Weisser Ring e. V. ☎ 0331/291273 - Information der Mitarbeiter und Auswertung im Amt - ggf. Hausverbot aussprechen und Maßnahmen anpassen - ggf. Information der Presse – nur auf Veranlassung der Verwaltungsleitung