



## **Schutz in Bedrohungssituationen**

Empfehlungen für Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter sozialer Dienste

AFET-Arbeitshilfe 3/2008



Herausgeber der 2. Aufl. Oktober 2008:

AFET-Bundesverband  
Osterstraße 27, 30159 Hannover  
Tel.: 0511 35 39 91-40 / FAX 0511 35 39 91-50  
info@afet-ev.de, www.afet-ev.de

---

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), Berlin

Herausgeber der 1. Aufl. Februar 2008:

Stadt Essen  
Der Oberbürgermeister  
Jugendamt - Soziale Dienste -

Projektgruppe: D. ten Thije, A. Irle-Kruppa  
T. Trampe, T. Bärsch

Verantwortlich: Ulrich Engelen, Abteilungsleiter, Jugendamt Essen

Druck: Druckerei Carl Küster, Hannover Oktober 2008

Alle Rechte, insb. das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Herausgebers der 1. Aufl. (Stadt Essen, Jugendamt) reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

---

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Vorworte der Herausgeber	4
1 Prävention	6
1.1 Grundsätzliche Sicherheitsvorkehrungen im Dienstgebäude	6
1.2 Grundsätzliche Sicherheitsvorkehrungen bei Hausbesuchen	7
1.3 Generelle Sicherheitsvorkehrungen	8
2 Rechtsspielräume	10
2.1 Arbeitnehmerschutz	10
2.2 Anzeigen, Verweise, Hausverbot	10
3 Verhaltensmaßnahmen/Umgang	13
3.1 Umgang des Menschen mit Stress und Gefahr	13
3.2 Deeskalationsmethoden - Verhalten in Bedrohungssituationen	16
3.3 Umgang mit Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen	20
4 Fortbildung	21
<b>Anhang</b>	
Information zu akustischen Alarmgeräten	24
Kurzinformation „Meldung bei akuter Gefahr“	25
Gesetzestexte	26
Dienstvorschriften der Stadt Essen, Jugendamt - Soziale Dienste -	28
Literaturhinweise	33
Autoren	34

## **Vorwort des AFET**

Mitarbeiterschutz, „objektive“ Sicherheit und das „subjektive“ Sicherheitsbedürfnis sind wichtige Themen in der Sozialen Arbeit, da in dieser Profession der Mensch das „Werkzeug“ ist im „Kundenkontakt“. Durch den unmittelbaren Kontakt mit Kunden und Klienten können leider auch gefährliche Situationen entstehen, nämlich dann, wenn sich Menschen bedroht fühlen und daher selbst eine Bereitschaft entwickelt haben, ihr Gegenüber zu bedrohen, weil sie ihre Persönlichkeitsgrenzen oder Rechte verletzt sehen. Dass die damit zusammenhängende Eskalation in der Folge Menschen trifft, die nicht die Verantwortung für die oftmals insgesamt krisenhafte Lebenssituation tragen, macht Angst, aber es kommt (zunehmend) vor.

Anders als beispielsweise in der Berufsgruppe der Polizeibeamten wird nämlich das Vorkommen gefährlicher Situationen im Kundenkontakt in Ausbildungen Sozialer Berufe nicht angesprochen und auch ansonsten häufig tabuisiert. Durch diesen Umgang wird das Thema für diejenigen, die es betrifft, noch angst- und unsicherheitsbesetzter.

Nur die sachliche und fachkundige Auseinandersetzung ermöglicht es, bereits sich anbahnende Bedrohungssituationen rechtzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren, bevor der „Tunnelblick“ einsetzt sowie eine an die realen Situationen angepasste Wachsamkeit zu üben und vielleicht auch unnötige Ängste zu reduzieren. Dazu gehört auch, jedes Gefühl von Bedrohung ernst zu nehmen. Die Mitarbeitenden des Jugendamts Essen haben sich entschlossen, sich diesem Thema zu stellen und eine Empfehlung hierzu erstellt, der wir einen „bundesweiten Leserkreis“ wünschen; daher gibt der AFET die Empfehlungen in einer zweiten, nur leicht bearbeiteten Auflage heraus.

In der vorliegenden Arbeitshilfe finden Sie ganz konkrete Hinweise zum Umgang mit Bedrohungssituationen in sozialen Diensten wie Sicherheitsvorkehrungen und Deeskalationsstrategien. Der Anhang enthält u.a. Gesetzestexte, Literaturhinweise und als Beispiel für die praktische Umsetzung von Sicherheitsvorkehrungen die Dienstanweisung, die eine Projektgruppe in Essen für das dortige Jugendamt erstellt hat.

Ina Stanulla  
Wissenschaftliche Referentin im AFET

Hannover, Oktober 2008

## **Vorwort des Jugendamts Essen**

Im Rahmen des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdungen werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sozialen Dienste des Jugendamtes immer wieder selbst mit ernstzunehmenden Bedrohungssituationen konfrontiert. Das Spektrum reicht von verbalen Angriffen, Diffamierungen im Internet, Sachbeschädigungen öffentlichen wie privaten Eigentums bis hin zu Androhung von Gewalt und Körperverletzung.

Im Vergleich zu früheren Jahren beschränken sich solche Bedrohungssituationen nicht mehr auf Ausnahmefälle, sondern begegnen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihrem beruflichen Alltag regelmäßig. Umso notwendiger ist es, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern umfassende Hilfestellungen zum Schutz vor eskalierenden Situationen und Übergriffen an die Hand zu geben.

Eine Projektgruppe hat sich intensiv mit Fragen des Arbeiterschutzes auseinandergesetzt und einen Katalog von persönlichen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen erarbeitet. Berücksichtigt wurden dabei auch Fragen der Persönlichkeitsrechte und des Rechtsschutzes durch den Arbeitgeber.

Die Arbeitshilfe dient dazu, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtige Hinweise zu geben, wie sie sich persönlich auf kritische Fallsituationen vorbereiten oder auf plötzliche Eskalationen reagieren können.

Ganz besonders bedanken möchte ich mich bei der Projektgruppe, die sich erstmalig mit den verschiedenen Ebenen des Arbeiterschutzes auseinandergesetzt hat und hieraus differenzierte Empfehlungen zum persönlichen, rechtlichen und organisatorischen Arbeiterschutz erarbeitet hat.

Ulrich Engelen  
Abteilungsleiter Soziale Dienste

Essen, Februar 2008

## 1 Prävention

### 1.1 Grundsätzliche Sicherheitsvorkehrungen im Dienstgebäude

Vorbereitung auf Gespräche im Dienstgebäude

- Im Büro sollten Sie grundsätzlich keine gefährlichen Gegenstände (z.B. Schere, Brieföffner) offen herum liegen lassen.
- Legen Sie Ihre Termine nach Möglichkeit in die Öffnungszeiten.
- Bei späteren Terminen sollten sie die Kolleginnen / Kollegen darüber informieren und die Anwesenheit dieser klären.
- Der / Die Vorgesetzten sollte durch Sie über den Sachverhalt informiert werden.
- Es sollte ein unauffälliger Satz im Team ausmacht werden (z.B. Hole noch bitte den Antrag vom Fax), der besagt: „Bitte bleibe in der Nähe!“ (Dies sollte auch in der Dienststelle eingeübt werden!)
- Lassen Sie grundsätzlich keine Schlüssel - weder innen noch außen - im Türschloss stecken oder offen herumliegen.
- Ihnen sollten die Fluchtwege bekannt sein und darüber hinaus ein alternativer Fluchtweg, sollte der reguläre abgeschnitten sein.
- Es sollten geeignete Besprechungszimmer, wenn möglich mit mehreren Zugängen oder gut einsehbare Räume, genutzt werden.
- Setzen Sie sich nach Möglichkeit im Gespräch so, dass sie den Ausgang schnell erreichen können.

- Klären Sie, ob die Beteiligung der Polizei zur Absicherung erforderlich ist (hohes Gewaltpotenzial in der Familie, Inobhutnahmen usw.) Erkundigen Sie sich, wo sich die nächstgelegene Polizeidienststelle befindet.
- Die Grundrisse der Dienstgebäude werden der Polizei zur Einsichtnahme in Notfällen zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der Abwehr von Gefahrenlagen und Ausnahmesituationen wird mit der Polizei eine Checkliste zur Gefahrenabwehr (analog dem Gefahrenabwehrplan an Schulen) abgestimmt und dieser zur Verfügung gestellt. Die Checkliste beinhaltet wichtige Informationen, die für eventuelle Einsätze der Polizei notwendig sind.

## **1.2 Grundsätzliche Sicherheitsvorkehrungen bei Hausbesuchen**

(Vorbereitung auf Gespräche bei Hausbesuchen / Inobhutnahmen)

- Klären Sie im Vorfeld wer alles in der Wohnung lebt (z.B. über das Einwohnermeldeamt).
- Bei Inobhutnahmen in Schulen / Kindergärten ist zu überlegen, wer vom dortigen Personal einzuschalten ist.
- Machen Sie Hausbesuche nach Möglichkeit mit mindestens einer weiteren Kollegin / einem weiteren Kollegen (auf jeden Fall bei Gefährdungssituationen, bei vorherigen Bedrohungen und Neufällen, in denen es bereits zu Gewalthandlungen kam).
- Der / Die Vorgesetzte sollte über den Sachverhalt informiert sein.
- Sagen und / oder schreiben Sie auf, wohin Sie zum Hausbesuch gehen.

- Der Hintergrunddienst (Bereitschaftsdienst) in der Bezirksstelle sollte geklärt sein.
- Nehmen Sie das Diensthandy mit, welches die (im Notfall) wichtigsten Nummern eingespeichert hat.
- Eine Notfalltelefonliste (Ärzte, Sozialpsychiatrischer Dienst, Polizei, Bereitschaftspflegefamilien, Aufnahmeheime) sollte jede Mitarbeiterin / jeder Mitarbeiter bei einem Hausbesuch mitführen.
- Klären Sie, ob die Beteiligung der Polizei zur Absicherung erforderlich ist (hohes Gewaltpotenzial in der Familie, Inobhutnahmen usw.). Soll die Polizei sich zu ihrem Schutz vor dem Haus postieren, muss sie den Hausbesuch begleiten oder soll nur ein Hinweis auf eine mögliche Gefahrenlage an die Polizei erfolgen. Erkundigen Sie sich, wo sich die nächstgelegene Polizeidienststelle befindet.
- Setzen Sie sich nach Möglichkeit im Gespräch so, dass Sie den Ausgang schnell erreichen können.
- Bitten Sie den Besuchten, Hunde und andere „gefährliche“ Tiere wegzuschließen.

### **1.3 Generelle Sicherheitsvorkehrungen**

- Kleidung wie z.B. enge Röcke, Pumps oder „Schlappen“ sind für eine Deeskalation von Nachteil, weil Sie weder stabil stehen noch wegrennen können. Halsketten könnten zum Festhalten oder Würgen missbraucht werden.



- Führen Sie für Notfälle eine Trillerpfeife oder einen Heulalarm (Beschreibung siehe Anhang, Seite 24) mit sich.
- Setzen Sie sich mit den verschiedenen deutschen und ausländischen Milieus und Kulturen auseinander, mit denen Sie Umgang haben, damit Sie Ihr Gegenüber nicht unwissend und unnötig provozieren.
- Geben Sie sich im Telefonbuch und im Internet nicht mit Namen, Adresse und Telefonnummer zu erkennen.
- Vermeiden Sie dienstliche Anrufe von privaten Telefonen oder unterdrücken Sie ihre Rufnummer.
- Geben Sie auf Briefen, Emails und Faxen nicht ihren Vornamen an.
- Versuchen Sie in schwierigen Fällen nach Möglichkeit zu vermeiden, dass Kunden den privaten Pkw kennen.
- Bei Bedrohungsfällen beantragen Sie über die Bezirksstellenleitung eine Auskunftssperre beim Einwohnermeldeamt (EMA).
- Je weniger Informationen ein Kunde von ihnen hat, desto schwieriger ist es, weitere Details über Sie zu erfahren.
- Die Einrichtung einer Notruftaste solltein jedem Büro erfolgen.

Achten Sie auf ihre Kolleginnen und Kollegen und bieten Sie ihre Unterstützung an.

## 2 Rechtsspielräume

### 2.1 Arbeitnehmerschutz (Privatadresse / private E-Mailadresse)

Auch im *privaten* Bereich kann man sich schützen, indem man beim Bürgeramt eine Auskunftssperre beantragt. Der / Die Dienstvorgesetzte kann dies veranlassen. Darüber hinaus sollte bei Telefonbucheinträgen und bei der E-Mailadresse auf die Angabe von Vornamen verzichtet werden (siehe auch 2.3).

### 2.2 Anzeigen, Verweise, Hausverbot

Jede *Bedrohungssituation* ist anders, es gibt keine generellen Regeln. Von daher sollten sie in der Dienststelle zwischen betroffenen Kolleginnen und Kollegen, Bezirkstellenleiterin / Bezirkstellenleiter und evtl. weiteren erfahrenen Kolleginnen und Kollegen ausführlich besprochen werden. Es sollte Rücksprache mit dem Rechtsamt oder Justiziar gehalten werden. Auch wenn dort keine originäre Zuständigkeit besteht, können Klärungen erfolgen. Der juristische Blickwinkel und das dortige Erfahrungspotenzial sind wichtig.

Jede Mitarbeiterin / jeder Mitarbeiter kann die Polizei rufen, wenn sie / er sich *subjektiv bedroht* fühlt. Der / Die Vorgesetzte muss vorher nicht eingeschaltet sein.

Die rechtlichen Aspekte der *Notwehr und des rechtfertigenden Notstands* der § 32-34 StGB (siehe Anhang Seite 26) gelten in privaten sowie dienstrechtlichen Zusammenhängen.

*Zivilrechtliche Forderungen* muss die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter selber geltend machen, z.B. Schmerzensgeld. Eine Rechtsanwältin / ein Rechts-

anwalt kann nur privat eingeschaltet werden. Hierzu empfiehlt es sich eine berufliche Rechtsschutzversicherung bei einer Versicherungsgesellschaft abzuschließen.

Als Gewerkschaftsmitglied oder Mitglied einer berufsständischen Organisation haben Sie ggf. auch Anspruch auf Arbeitnehmerrechtsschutz. Ob eine Rechtsvertretung übernommen wird, ist im Einzelfall abzuklären.

Bei *Beleidigung, Bedrohung, körperlichem Übergriff, Verletzung* stellt die / der Dienstvorgesetzte (Bezirksstellenleitung) Strafantrag direkt bei der Staatsanwaltschaft (nicht bei der Polizei, so entsteht ein höherer Ermittlungsdruck).

Ob die notwendigen Kosten einer Rechtsverteidigung vom Arbeitgeber – evtl. als zinsloses Darlehen – übernommen werden können, ist mit der zuständigen Personalsachbearbeitung zu klären.

Bei *Sachbeschädigung von städtischem Eigentum* sind die zuständigen Ämter / Stellen schriftlich zu benachrichtigen.

Bei *Diebstahl von städtischem Eigentum* ist die Kriminalpolizei zu unterrichten und eine schriftliche Anzeige zu erstatten. Kopien der Anzeige gehen an die die zuständigen Ämter / Stellen (siehe Dienstanweisung des Jugendamts Essen „DIGO“ im Anhang Seite 28ff.).

Bei *Sachbeschädigung von privatem Eigentum*, z.B. eigener PKW, besteht in der Regel die Möglichkeit einer Regulierung für alle Beschäftigten nach den verschiedenen Landesbeamtengesetzen (in Nordrhein- Westfalen ist es z.B. § 91, siehe Anhang Seite 27). Die Einzelheiten sind mit der jeweiligen Sachbearbeitung zu klären, auch was Beweissicherung, Zeugen, Anzeige bei der Polizei usw. anbelangt.

Die *Grenzen der Zusammenarbeit* mit einem Kunden sind nicht genau definierbar, hier handelt es sich um eine Grauzone, die auch geprägt ist von der sehr individuellen Toleranz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Beschäftigte im öffentlichen Dienst, insbesondere Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, sind gefordert mit schwierigem Klientel umzugehen. Bei „Querulanten“, Daueranrufern o.ä. kann der Kontakt auch - möglichst in Abstimmung mit der / dem Vorgesetzten - abgebrochen werden, z.B. durch Hörer auflegen.

*Hausverbote* müssen verhältnismäßig sein. Es handelt sich um einen Verwaltungsakt, daher sollte er nicht übereilt ausgesprochen, sondern gut durchdacht und wegen der möglicherweise gerichtlichen Überprüfung sorgfältig dokumentiert werden. Die / Der Betroffene wird zunächst angeschrieben mit der Androhung eines Hausverbotes. Ihr / Ihm ist Gelegenheit zur schriftlichen Stellungnahme bzw. Anhörung zu geben. Erfolgt keine Reaktion, erfolgt eine Entscheidung per Aktenlage. Je nach Sachlage empfiehlt es sich auch, dass die Bezirksstellenleitung und / oder der Hauskurator versuchen, mit dem Kunden persönlich zu sprechen.

Die Hausverbote sind wegen möglicher späterer Beweisprobleme auf keinen Fall nur mündlich auszusprechen, sondern - zeitlich begrenzt - in schriftlicher Form der / dem Betroffenen nachzureichen und mit einem Rechtsbehelf zu versehen.

### 3 Verhaltenmaßnahmen / Umgang

#### 3.1 Umgang des Menschen mit Stress und Gefahr

*Biologisch* gesehen, leitet der menschliche Körper in Gefahrensituationen (Stress) das Blut aus den Gedärmen in die Muskulatur. Der Körper wird durch Hormone schneller schmerzempfindlicher und kann dadurch besser angreifen oder fliehen („fight or flight“). In dieser Situation ist das Gehirn nicht mehr optimal durchblutet und der Mensch ist hauptsächlich zu diesen beiden Möglichkeiten fähig. Aus dem Tunnelblick heraus zu kommen, die Angelegenheit wieder zu überblicken, klar zu denken und die richtige Lösung zu finden erfordert Willen und Übung.

Es gibt drei *Phasen der Eskalation*, bevor es zu einer körperlichen Auseinandersetzung kommt:

1. visuelle Phase: Mit Blicken arbeiten, u.a. um den anderen einzuschüchtern
2. verbale Phase: Drohungen, Beschimpfungen und Beleidigungen
3. taktile Phasen: Anrempeln, Anpacken, Schubsen und „Ohrfeigen“

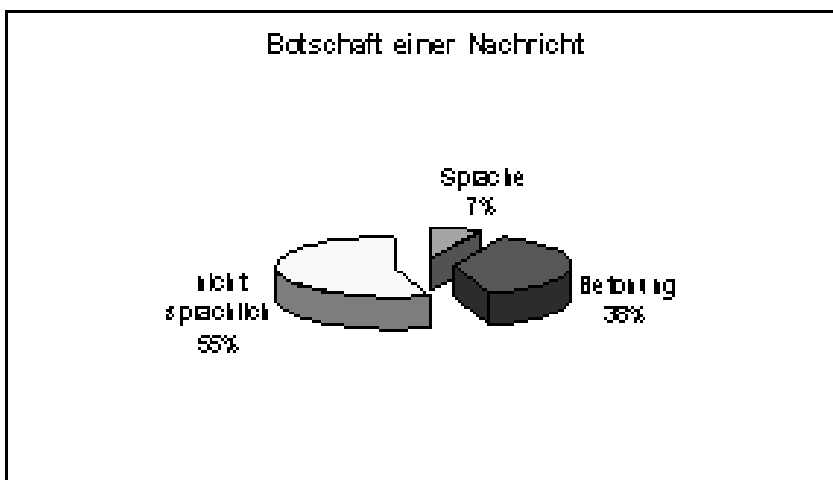
Umso früher Sie deeskalierend tätig werden, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit eines positiven Ausganges.

*Vereinfacht* kann man sagen, dass es hauptsächlich zwei Gründe gibt, warum man angegriffen wird: Man wirkt wie ein Opfer oder wie eine Gefahr für das Gegenüber.

Sätze aus der *Kommunikationspsychologie* wie „Man kann nicht nicht kommunizieren“ oder „Die Botschaft einer Nachricht bestimmt der Empfänger“

machen es der Sozialarbeiterin / dem Sozialarbeiter schwer - in allen Situationen - deeskalierend zu reagieren. Es gibt leider keine Universallösung, aber es gilt auch hier der (Jugendamts-) Satz „Prävention vor Intervention“.

Die Wirkung einer Botschaft ergibt sich nur zu etwa 7 Prozent aus ihrem sprachlichen Inhalt, zu 38 Prozent bestimmen Betonung und Sprechweise unsere Aussage und zu 55 Prozent sind es unsere Gestik und Mimik (Untersuchungen von Albert Mehrabian 1971).



Die *Geisteshaltung* ist schon die erste Möglichkeit einer Deeskalation. Die positive Wertschätzung des Gegenübers ist wichtig, um mit dieser Person arbeiten zu können. Diverse Ansätze der Sozialen Arbeit sehen die

Wertschätzung, die Empathie, den guten Kontakt, den Rapport, das positive „Bankkonto“ usw. als wichtigsten Standpfeiler einer gemeinsamen Arbeit.

Diese spiegelt sich auch in der *Körperhaltung* („Handschuh der Seele“) wieder. Kurz beschrieben: Der Mensch macht sich klein (Kopf nach unten, krummer Rücken, Knie zusammen usw.), wenn er sich unwohl fühlt. Er macht sich groß (Brust raus, Beine mehr als hüftbreit usw.), wenn er imponieren möchte. Der neutrale und deeskalierende Stand befindet sich zwischen diesen beiden Extremen.

Die Schärfung der *Wahrnehmung* kann ebenfalls zur Deeskalation beitragen. Sie sollten lernen, frühzeitig Warnsignale von anderen und ihnen selbst zu erkennen, die auf eine mögliche Eskalation hinweisen. Die eigenen Gefühle können genauso wie die Körpersprache des Gegenübers ein Warnsignal sein. Je früher Sie eine Eskalation wahrnehmen, desto einfacher ist die Deeskalation. Dabei sollte man besonders auch auf die eigenen un-guten „komischen“ Gefühle, auf die eigene Intuition achten.

Es gibt in der Wahrnehmung und Interpretation Unterschiede in den verschiedenen Milieus und Kulturen (der deutschen sowie der nicht -deutschen), daher ist es wichtig, diese zu kennen (siehe Punkt 1.3, Seite 9)

Umso mehr *Wahlmöglichkeiten* Sie in einer Stresssituation haben, desto effektiver können Sie in einer solchen reagieren. Einige erlernen Sie durch Erfahrung, u.a. sind Rollenspiele eine gute Möglichkeit, dies im geschützten Rahmen auszuprobieren, z.B.:

- *Ignorieren* des Aggressors: Sie nehmen keinen Kontakt zum Gegenüber auf, auch keinen Augenkontakt. Obwohl dieser Sie provozieren möchte, zeigen Sie weder ein Opfer- noch ein Aggressionsverhalten.

- *Verwirren des Aggressors:* Sie sprechen mit sich selbst, stellen dem Gegenüber Fragen, begrüßen ihn wie einen alten Bekannten, fragen nach dem Weg, bekommen einen Hustenanfall usw. Hier ist der Kreativität keine Grenze gesetzt.
- *Neutraler Stand.:* Sie stellen sich seitlich zum Gegenüber, bilden ihm gegenüber keine Front, bleiben ruhig und locker. Die Arme hängen neben dem Körper. Ihr Gesicht zeigt weder Aggression noch Angst.

Der Körpersprachtrainer Holger R. Schlafhost spricht von einer „entschiedenen Neutralität“, die Sie verinnerlichen und wie ein Programm abrufen können sollten.

- *Grenze ziehen:* Stellen Sie sich frontal zum Gegenüber und zeigen Sie, dass Sie keine Angst haben. Nehmen Sie die Arme vor, berühren Sie ihn aber nicht und zeigen Sie die offenen Handflächen.

### **3.2 Deeskalationsmethoden – Verhalten in Bedrohungssituationen (Gewalt Akademie Villigst)**

#### **Vorbereiten!**

Bereiten Sie sich auf mögliche Bedrohungssituationen seelisch vor. Spielen Sie Situationen für sich allein und im Gespräch mit anderen durch. Werden Sie sich grundsätzlich darüber klar, zu welchem persönlichen Risiko Sie bereit sind. Es ist besser, sofort die Polizei zu alarmieren und Hilfe herbeizuholen, als sich nicht für oder gegen das Eingreifen entscheiden zu können und gar nichts zu tun.



### **Ruhig bleiben!**

Panik und Hektik vermeiden und möglichst keine hastigen Bewegungen machen, die reflexartige Reaktionen herausfordern können. Wenn ich „in mir ruhe“, bin ich kreativer in meinen Handlungen und wirke auch auf andere Beteiligte entspannend.

### **Aktiv werden!**

Wichtig ist, sich von der Angst nicht lähmen zu lassen. Eine Kleinigkeit zu tun ist besser, als über große Heldentaten nachzudenken. Wenn Sie Zeuge oder Zeugin von Gewalt werden: Zeigen Sie, dass Sie bereit sind, gemäß Ihrer Möglichkeiten einzugreifen. Ein einziger Schritt, ein kurzes Ansprechen, jede Aktion verändert die Situation und kann andere dazu anregen, ihrerseits einzugreifen.

### **Gehen Sie aus der Ihnen zugewiesenen Opferrolle!**

Wenn Sie angegriffen werden: Flehen Sie nicht und verhalten Sie sich nicht unterwürfig. Seien Sie sich selbst über Ihre Prioritäten im Klaren und zeigen Sie deutlich, was Sie wollen. Ergreifen Sie die Initiative, um die Situation in Ihrem Sinne zu prägen. „Schreiben Sie Ihr eigenes Drehbuch!“

### **Halten Sie den Kontakt zum Gegner / Angreifer!**

Stellen Sie Blickkontakt her und versuchen Sie, Verständigung herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten.

### **Reden und Zuhören!**

Teilen Sie sich mit, sprechen Sie ruhig, laut und deutlich. Ein stummes, dumpfes „Etwas“ ist ein leichteres Opfer als ein Mensch, der sich bemerkbar

macht. Hören Sie zu, was Ihr Gegner bzw. der Angreifer sagt. Aus seinen Antworten können Sie Ihre nächsten Schritte ableiten.

### **Nicht drohen oder beleidigen!**

Machen Sie keine geringschätzigen Äußerungen über den Angreifer. Versuchen Sie nicht, ihn einzuschüchtern, ihm zu drohen oder Angst zu machen. Kritisieren Sie sein Verhalten, aber werten Sie ihn nicht persönlich ab.

### **Holen Sie sich Hilfe!**

Sprechen Sie nicht eine anonyme Masse an, sondern einzelne Personen. Dies gilt sowohl für Opfer als auch für Zuschauer, die eingreifen wollen. Viele sind bereit zu helfen, wenn jemand anders den ersten Schritt macht oder sie persönlich angesprochen werden.

### **Tun Sie das Unerwartete!**

Fallen Sie aus der Rolle, seien Sie kreativ und nutzen Sie den Überraschungseffekt zu Ihrem Vorteil aus.

### **Vermeiden Sie möglichst den Körperkontakt!**

Wenn Sie jemandem zu Hilfe kommen, vermeiden Sie es möglichst, den Angreifer anzufassen, es sei denn, Sie sind zahlenmäßig in der Überzahl, so dass Sie jemanden beruhigend festhalten können. Körperkontakt ist in der Regel eine Grenzüberschreitung, die zu weiterer Aggression führt. Wenn möglich, nehmen Sie lieber direkten Kontakt zum Opfer auf.

### **Aktives gewaltfreies Verhalten ist erlernbar**

Indem wir uns unsere Ängste und Handlungsgrenzen bewusst machen, erfahren wir gleichzeitig auch mehr über den Bereich, der zwischen diesen Grenzen liegt. Oft unterschätzen wir die Vielfalt unserer Möglichkeiten. In Rollenspielen und konkreten Übungen zum Umgang mit direkter Gewalt können wir neue Antworten auf Konfliktsituationen entdecken. Verhaltenstrainings bieten uns die Chance, bisher ungewohntes Verhalten auszuprobieren, zu verändern und einzuüben.

### **Empfehlung der Polizei: - Schutzhaltung im Alarmfall -**

Wenn Sie sich im Raum einschließen / verbarrikadieren:

- Weg von Fenstern und Türen
- Möglichst dicht am Boden bleiben
- Mit dem Rücken möglichst an die dickste Wand
- Falls vorhanden, Handy betriebsbereit halten (nur für wichtige Informationen für den in diesem Fall gebildeten Krisenstab benutzen.).
- Abwarten, bis das Zeichen zur Evakuierung / Entwarnung gegeben wird.

- Kennwort zum Öffnen eines verbarrikadierten Raumes:

Es sollte ein Kennwort vereinbart sein, an dem in einem Raum befindliche Personen erkennen können, dass sie ungefährdet die Tür öffnen können. Es könnte sein, dass sich Täter vor einer Tür als Polizei ausgeben, um die Öffnung der Tür zu erreichen. Ein im Dienstgespräch vereinbartes Kennwort bietet einen gewissen Schutz.

**Im eigenen Interesse:** Dieses Kennwort darf nur im Mitarbeiterkreis bekannt sein und wird im Notfall dem Krisenstab mitgeteilt.

### 3.3 Umgang mit Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen

- Jede *Bedrohungssituation* ist, sowohl auf der Ebene der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters als auch der / des Vorgesetzten ernst zu nehmen.
- Die Mitarbeiterinnen / Mitarbeiter sind gefordert bei Bedarf auch den Schutz durch die / den Vorgesetzten einzufordern.
- Die *Beleidigung / Bedrohung* ist in Form eines Vermerks seitens der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters festzuhalten und der / dem Vorgesetzten zur Kenntnis zu geben.
- Bei Bedarf wird im Gespräch geklärt, welche Maßnahmen zu ergreifen sind.
- Bei Bedarf wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine zeitnahe Supervision angeboten.

## **4 Fortbildung**

Ein sicherer Umgang mit Gefahrensituationen erfordert, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig in Deeskalationsmaßnahmen, wie Gewalt- und Konfliktlösungsstrategien geschult und fortgebildet werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erlernen den Umgang mit Angst und Stress in Bedrohungs- und Gewaltsituationen, sie erhalten Informationen zu den Prinzipien der Eskalation und Deeskalation. Durch praktische Übungen und theoretischen Input wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein größeres Repertoire an Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt.

In den Fortbildungskontext sind auch Dienst- und Zivilrechtliche Fragestellungen sowie der generelle Umgang mit Sicherheitsvorkehrungen einzu beziehen.



# Anhang

## Information zu akustischen Alarmgeräten

Der Heul-, Taschen-, Schutz-, Personen- oder Schrillalarm ist eine einfach zu bedienende Alarmsirene, die auch in Paniksituationen problemlos zu aktivieren ist. Es gibt die Variante mit Knopfdruck (meist mit Austauschpatrone - bis ca. 110 db - Ein Düsenjet beim Start hat ca. 120 db) und mit herausziehbarem Metallstift (batteriebetrieben - bis zu 140 db -). Die zweite Variante kann auch einfach nach dem Herausziehen des Stiftes wegwerfen werden und schrillt weiter. Zusätzlich gibt es Produkte mit grellem Blitzlicht, für Kinder, als Schlüsselanhänger, im Schirm integriert, mit Codierung nach Beendigung des Alarms, die auch als Minialarmanlage für Fenster oder Taschen genutzt werden können und welche, die einen unangenehmen Ton für Hunde erzeugen. Der Schrillalarm ist eine Kaufempfehlung der Kriminalpolizei. Sie rät ausdrücklich zum Einsatz von lauten, robusten, batteriebetriebenen, akustischen Alarmgeräten.

- Der laute Alarm erzeugt Aufmerksamkeit.
- Der Ton verwirrt oder erschreckt zunächst den Angreifer. Dies ermöglicht eine Flucht.
- Durch das unangenehme Geräusch werden Angreifer in die Flucht geschlagen (teilweise auch Hunde).
- Die Geräte sind klein, leicht und problemlos zu aktivieren.
- Sie geben Sicherheit.
- Sie gefährden körperlich weder den Angreifer noch den Verteidiger.





## Kurzinformation „Meldung bei akuter Gefahr“

### *Schritt 1*

Sofort Meldung an           110  
bei Feuer                    112

mit folgenden Angaben:

- Welche Gefahr?
- Wo?
  - Stadt/Ort
  - Anschrift; Zufahrtsstraße
  - Gebäude
  - Etage
  - Zimmernummer
- Anzahl der Täter
- Bewaffnung der Täter
- Anzahl der Geiseln, Verletzte, Tote
- Wer meldet?
- Wer befindet sich im Gebäude?
- Wo genau?

### *Schritt 2*

Meldung an Amts- und Abteilungsleitung mit denselben Angaben wie oben  
und  
Mitteilung, ob 110 bzw. 112 bereits angerufen wurde.

## **Gesetzestexte (Auswahl)**

### **Strafgesetzbuch**

#### *§ 32 Notwehr*

- (1) Wer eine Tat begeht, die durch Notwehr geboten ist, handelt nicht rechtswidrig.
- (2) Notwehr ist die Verteidigung, die erforderlich ist, um einen gegenwärtigen rechtswidrigen Angriff von sich oder einem anderen abzuwenden.

#### *§ 33 Überschreitung der Notwehr*

Überschreitet der Täter die Grenzen der Notwehr aus Verwirrung, Furcht oder Schrecken, so wird er nicht bestraft.

#### *§ 34 Rechtfertigender Notstand*

Wer in einer gegenwärtigen, nicht anders abwendbaren Gefahr für Leben, Leib, Freiheit, Ehre, Eigentum oder ein anderes Rechtsgut eine Tat begeht, um die Gefahr von sich oder einem anderen abzuwenden, handelt nicht rechtswidrig, wenn bei Abwägung der widerstreitenden Interessen, namentlich der betroffenen Rechtsgüter und des Grades der ihnen drohenden Gefahren, das geschützte Interesse das beeinträchtigte wesentlich überwiegt. Dies gilt jedoch nur, soweit die Tat ein angemessenes Mittel ist, die Gefahr abzuwenden.

## Schadensersatz

hier:

### Landesbeamtengesetz Nordrhein-Westfalen

#### § 91

(1) Sind in Ausübung des Dienstes Kleidungsstücke oder sonstige Gegenstände, die üblicherweise im Dienst mitgeführt werden, beschädigt oder zerstört worden oder abhanden gekommen, so kann dafür Ersatz geleistet werden. Das Zurücklegen des Weges nach und von der Dienststelle gehört nicht zum Dienst im Sinne des Satzes 1.

(2) Ersatz kann auch geleistet werden, wenn bei der ordnungsgemäßen Wahrnehmung von Rechten oder bei der Erfüllung von Pflichten nach dem Landespersonalvertretungsgesetz oder dem Schwerbehindertengesetz ein Schaden im Sinne des Absatzes 1 eingetreten ist. Absatz 1 Satz 2 gilt entsprechend.

(In der Regel finden sich auch in den den **Beamtengesetzen der anderen Länder** entsprechende Paragraphen, z.B. in Bayern der Artikel 97, in Brandenburg § 46, in Mecklenburg-Vorpommern § 92, in Niedersachsen § 96, in Rheinland-Pfalz § 99/99a etc.)

Ein Beispiel für die Umsetzung:

## **Dienstvorschriften des Jugendamts Essen**

### *Dienst- und Geschäftsordnung (DIGO)*

#### 5.14 Maßnahmen bei Diebstahl oder Sachbeschädigung

Jede Dienstkraft ist verpflichtet, bei Entdeckung oder dem hinreichenden Verdacht eines Diebstahls oder einer Sachbeschädigung an städt. Eigentum unverzüglich folgende Maßnahmen zu treffen.

##### 5.14.1

Bei Diebstahl ist die Kriminalpolizei zu unterrichten und schriftlich Anzeige zu erstatten.

Eine Durchschrift dieser Anzeige erhalten:

- Stadtamt 14 / Rechnungsprüfungsamt,
- Stadtamt 30 / Rechtsamt, wegen der Verfolgung städt. Ansprüche, sobald der Verursacher bekannt ist,
- Stadtamt 10 /Amt für Zentralen Service, wenn die Täterschaft oder Beteiligung einer städt. Dienstkraft festgestellt wird oder ein hinreichender Tatverdacht besteht.

#### 5.14.2

Bei Sachbeschädigungen sind schriftlich zu benachrichtigen:

- Stadtamt 14,
- Stadtamt 30, wegen der Verfolgung städt. Ansprüche, sobald der Verursacher bekannt ist,
- Stadtamt 10, wenn ein schuldhaftes Verhalten einer städt. Dienstkraft vorliegt oder ein hinreichender Tatverdacht besteht.

Die Kriminalpolizei ist nur einzuschalten, wenn zur Aufklärung des Tatbestandes Ermittlungen notwendig sind.

#### 5.14.3

Das Aktenzeichen der Staatsanwaltschaft oder eine sonstige Mitteilung im Ermittlungsverfahren ist an das Stadtamt 30 weiterzuleiten, sobald der Verursacher bekannt ist.

Von der Einstellung eines Ermittlungsverfahrens sind jeweils auch die Stadtämter 10 und 14 – soweit eingeschaltet – zu unterrichten.

#### 5.14.4

Werden von Dritten Ansprüche gegen die Stadt geltend gemacht, bei Sachen, die dem städt. Gewahrsam unterliegen, entwendet oder beschädigt wurden, sind die Anspruchstellenden an das St. A. 30 zu verweisen bzw. die Vorgänge an das St. A. 30 abzugeben.

#### 5.14.5

Für Verkehrsunfälle unter Beteiligung städt. Kraftfahrzeuge ist dem Stadtamt 30 in jedem Fall unverzüglich die vorgeschriebene Verkehrsunfallmeldung zu übermitteln. Falls Regressansprüche gegen städt. Dienstkräfte geltend zu machen sind, hat das Rechtsamt das Amt für Zentralen Service zu unterrichten, das in diesem Fall für die weitere Bearbeitung zuständig ist..

### **Dienstanweisung zur Bearbeitung von Rechtsangelegenheiten für die Stadt Essen**

#### **1. Beteiligung des Rechtsamtes**

- 1.1. In Angelegenheiten, die eine besondere rechtskundige Bearbeitung oder Beratung erfordern (Rechtsangelegenheiten), ist das Rechtsamt so früh wie möglich zu beteiligen.
- 1.2. Der rechtlich zu begutachtende Sachverhalt ist vom Fachamt klar und erschöpfend darzustellen.
- 1.3. Das Rechtsamt entscheidet über die Einlegung von Rechtsmitteln in gerichtlichen Verfahren.
- 1.4. Für die Stellung etwaiger Strafanträge sind die jeweiligen Fachämter zuständig, soweit nicht das Gesetz z.B. den Behördenleiter oder Dienstvorgesetzten vorschreibt..

## **2. Form der Beteiligung**

- 2.1 Die Beteiligung des Rechtsamtes erfolgt:
  - 2.1.1 durch direkte Übermittlung der gegen die Stadt / Behörde gerichteten Klage-, Antragsschrift o.ä. durch die Posteingangsstelle;
  - 2.1.2 über die Fachamtsleitung durch Einholen eines rechtlichen Gutachtens oder durch Mitzeichnung;
  - 2.1.3 über die Fachamtsleitung durch Zuleiten der Vorgänge zur Erhebung von Klagen, Einlegen von Rechtsmitteln, o.ä.;
  - 2.1.4 durch mündliche oder telefonische Rechtsauskünfte; das Ergebnis ist vom Fachamt in einem Aktenvermerk festzuhalten und auf Verlangen dem Rechtsamt vorzulegen.
- 2.2 Das Rechtsamt übernimmt selbst die Bearbeitung, wenn es dies aus rechtlichen Gründen für notwendig hält. Es kann sich die Mitzeichnung der Schriftsätze der Fachämter vorbehalten.

## **3. Haftpflichtansprüche**

Die Bearbeitung gesetzlicher Haftpflichtansprüche für und gegen die Stadt obliegt dem Rechtsamt (30-2).

## **5. Verfahrenskosten**

- 5.1 Für die Erstattung von Kosten in Prozess-, Verwaltungs- und Vollstreckungsverfahren ist das Rechtsamt zuständig.
- 5.2 Bei der Kostenentscheidung im Widerspruchsverfahren entscheidet das Fachamt auch darüber, ob die Zuziehung von Bevollmächtigten notwendig war.



## Literatur

- Bärsch, T. / Rohde, M.:** Kommunikative Deeskalation – Praxisleitfaden zum Umgang mit aggressiven Personen im privaten und beruflichen Bereich. Norderstedt 2008.
- Bongartz, R. / Meis, M. S. / Rhode, R.:** Angriff ... ist die schlechteste Verteidigung. Paderborn 2003.
- Karkalis, A. / Kernspecht, K. R.:** Verteidige Dich <sup>3</sup> – Selbstverteidigung für Frauen. Burg / Fehmarn 2003.
- Kumbier, D./ Schulz von Thun, F. (Hrsg.):** Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele. Hamburg 2006.
- Molcho, S.:** Alles über Körpersprache. München 2001.
- Rosenberg, M. B.:** Gewaltfreie Kommunikation. Paderborn 2004.
- Schlafhorst, H. R. u.a.:** Der Umgang mit Menschen. Ingelheim 2003.
- Schulz von Thun, F.:** Miteinander Reden 1. Hamburg 2006.
- Stadt Essen:** Informationen zum Waffenrecht unter [www.jugend.essen.de](http://www.jugend.essen.de)

Zusätzliche Literatur zum Thema finden Sie bei der Edition Zebra ([www.gewaltakademie.de](http://www.gewaltakademie.de))

**Autoren**

Projektgruppe des Jugendamts Essen:

D. ten Thije, A. Irle-Kruppa, G. Trampe , T. Bärsch

Gewaltakademie Villigst

Schwerte



ISBN 978-3-941222-01-4

---