Thüringer Polizei
Landespolizeiinspektion Jena

Gewaltprävention und Konfliktlösung in geschlossenen Räumen

4. Fachtagung Sozialmanagement Erfurt

20.03.2025

Zur Person:

Holger Werner (42)
Kriminalhauptkommissar (KHK)

verschiedene Verwendungen in der Thüringer Polizei

Telefon: 03641 / 81 - 1522
E-Mail: beratungsstelle.jena@polizei.thueringen.de

Hinweis: **Die Polizei ist verpflichtet, bei Verdacht einer Straftat die notwendigen Ermittlungen durchzuführen und diese unverzüglich der Staatsanwaltschaft zu melden.**

(Online-)Anzeige / Notruf

https://polizei.thueringen.de/

örtliche zuständige Polizei:

-> es bahnt sich eine Gefahr an

-> bei Anzeigen (z.B. Hausfriedensbruch)

-> Hausrecht soll durchgesetzt werden

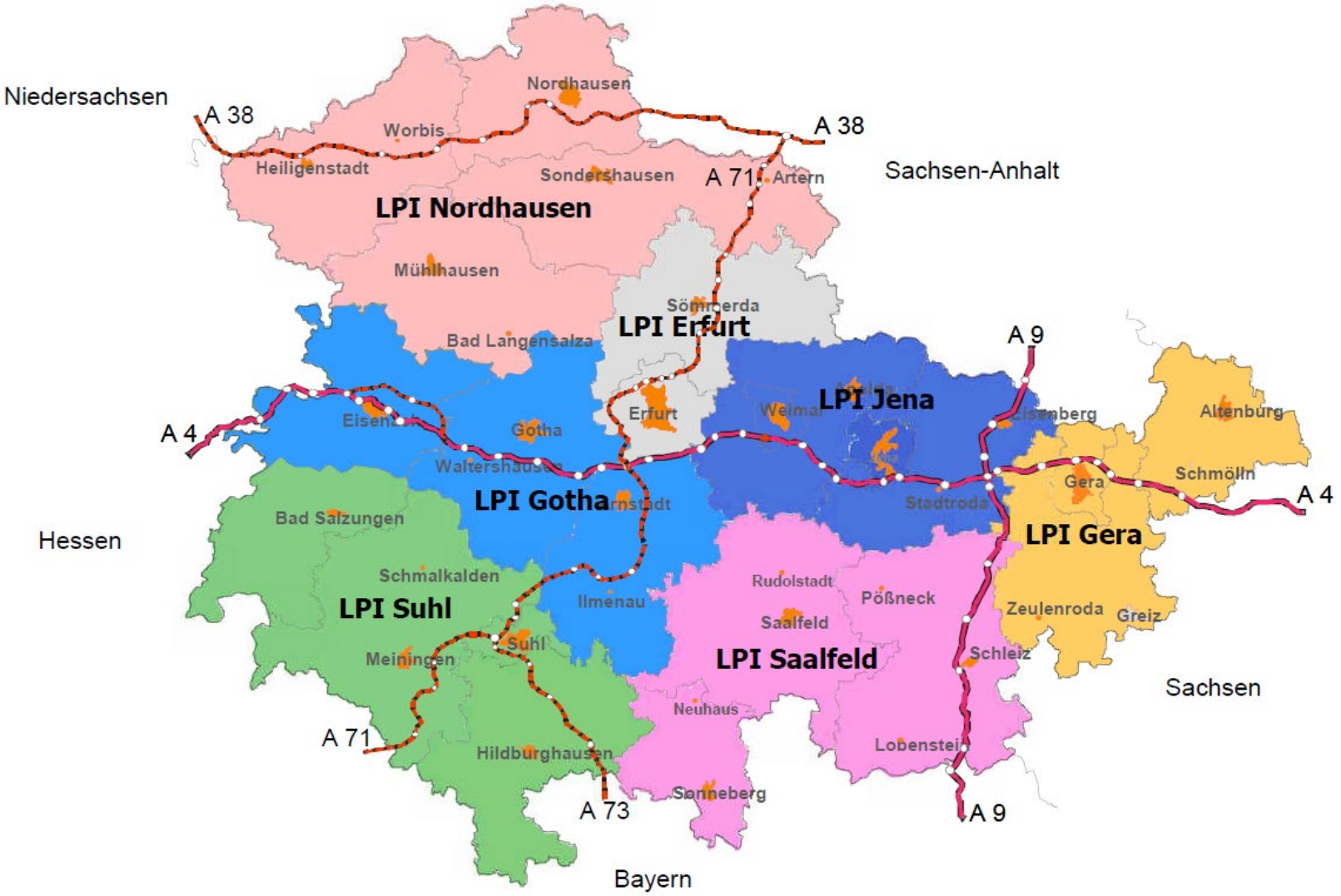
Notruf (110):

-> bei zeitkritischen Lagen

-> Täter agiert bereits

-> es gibt bereits Verletzte

Polizei Thüringen



Inhalt

- **Formen der Gewalt am Arbeitsplatz**
- **Risikofaktoren**
- **Sicherer Arbeitsplatz**
  - Grundlegende Verhaltenshinweise
  - Wie sollten Büros eingerichtet sein?
  - Was können Waffen sein?
- **Was tun im Ernstfall?**
- **Außendiensttermine**
- **Nützliche Unterlagen**

Formen der Gewalt am Arbeitsplatz

- im Vorfeld bereits bewusst unhöfliches oder unangepasstes Verhalten
- verbalisierte Gewalt (auch Einschüchtern oder Beleidigen)
- Gewalt gegen Sachen (absichtliches Verschmutzen, Beschädigen oder Randalieren)
- indirekte Gewalt (Drohungen oder Nötigungen, um Einfluss auf eine Entscheidung zu nehmen)
- körperliche Übergriffe

Risikofaktoren

Warum Menschen Gewalt anwenden, ist nicht einfach und eindeutig zu erklären. Treffen allerdings verschiedene Risikofaktoren aufeinander, ist die Gefahr hoch, dass die betroffenen Personen aggressiv oder sogar gewalttätig reagieren.

Risikofaktoren in der Person des Täter können beispielsweise sein:

- Alkohol- bzw. Drogeneinfluss
- psychische Erkrankungen

Risikofaktoren

- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- mangelnde Konfliktfähigkeit oder geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme bzw. Existenzängste
- keine Angst vor Repressionen oder Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

Grundlegende Verhaltenshinweise

- Wenden Sie gesprächsfördernde Aspekte an, wie z. B. offene Körper- bzw. Sitzhaltung, Blickkontakt, Interesse zeigen, aktives Zuhören.

- Empfangen Sie möglichst nur eine Person in Ihrem Büro.

- Achten Sie an Ihrem Arbeitsplatz und im Wartebereich auf ausreichende Beleuchtung.

Grundlegende Verhaltenshinweise

- Informieren Sie Kollegen in Ihrer Nähe über auffällige oder kritische Kunden bzw. Personen.

- Vereinbaren Sie mit Kollegen besondere Absprachen (Codewörter), um schnell Hilfe zu erhalten.

- Nehmen Sie frühzeitig Kontakt mit dem Sicherheitspersonal bzw. Ihren Kollegen auf, wenn sich ein aggressiver oder emotionaler Gesprächsverlauf mit einem Kunden andeutet.

Sicherer Arbeitsplatz

1. Beschäftigte sollten ihren Kunden gegenüber sitzen und sie gut im Blick haben. So können sie plötzliche Bewegungen (Gefahren) eher wahrnehmen und schneller reagieren. Ein fest mit dem Boden verbundener Schreibtisch sollte als „natürliche Barriere“ zwischen Kunde und Mitarbeiter dienen.

Sicherer Arbeitsplatz

2. Im Notfall müssen Beschäftigte das Büro schnell verlassen können und deshalb den kürzeren Weg zur Tür haben. Dieser Fluchtweg muss gut erreichbar und frei sein, keine Gegenstände (Möbel) dürfen ihn versperren. Sinnvoll ist ein Fluchtweg ins Nachbarbüro durch eine zweite Tür.

Sicherer Arbeitsplatz

3. Im Gefahrenfall ermöglichen automatisch verriegelnde Panikschlösser trotz verschlossener Tür die Flucht auf den Flur. Das unberechtigte Öffnen der Tür von außen verhindert ein Türknauf auf der Kundenseite. Automatische Türschließer können das „Türknallen“ verärgerter, renitenter Kunden und damit einen Solidarisierungseffekt für weitere Besucher unterbinden.

Sicherer Arbeitsplatz

4. Lassen Sie keine Unterlagen offen an Ihrem Arbeitsplatz liegen, die Rückschlüsse auf Angehörige (z. B. Familienfotos) oder Ihre private Anschrift (z. B. Briefpost, Kataloge) zulassen.

Sicherer Arbeitsplatz

5. Scheren, Brieföffner, Locher, Hefter, o. ä. können schnell als „Waffe“ oder „Wurfgeschoss“ gegen Sie verwendet werden. Lassen Sie diese deshalb niemals offen herumliegen, sondern verwahren Sie diese sicher auf, z. B. im Schreibtisch.

Sicherer Arbeitsplatz

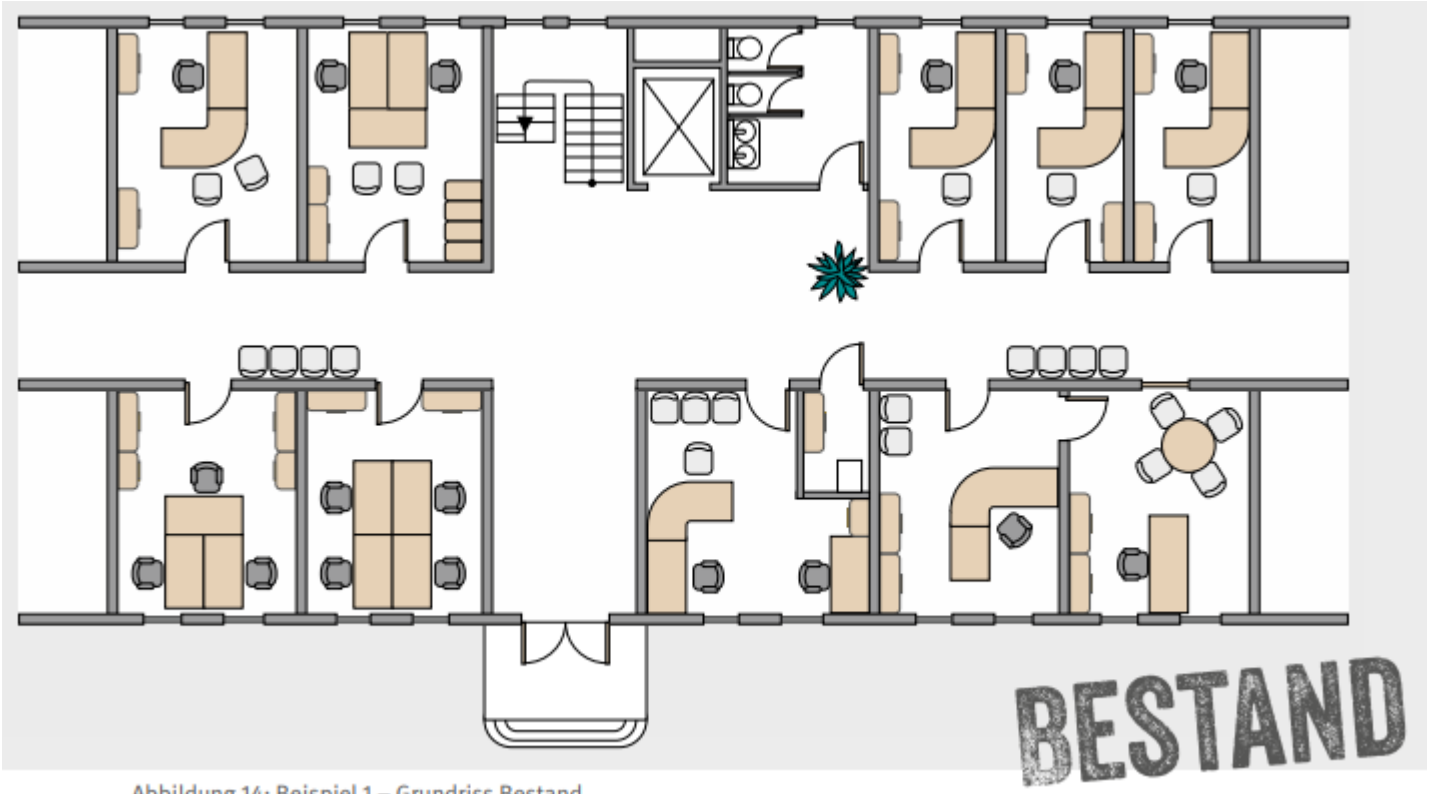


Abbildung 14: Beispiel 1 – Grundriss Bestand

Quelle:
https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Sicherer Arbeitsplatz

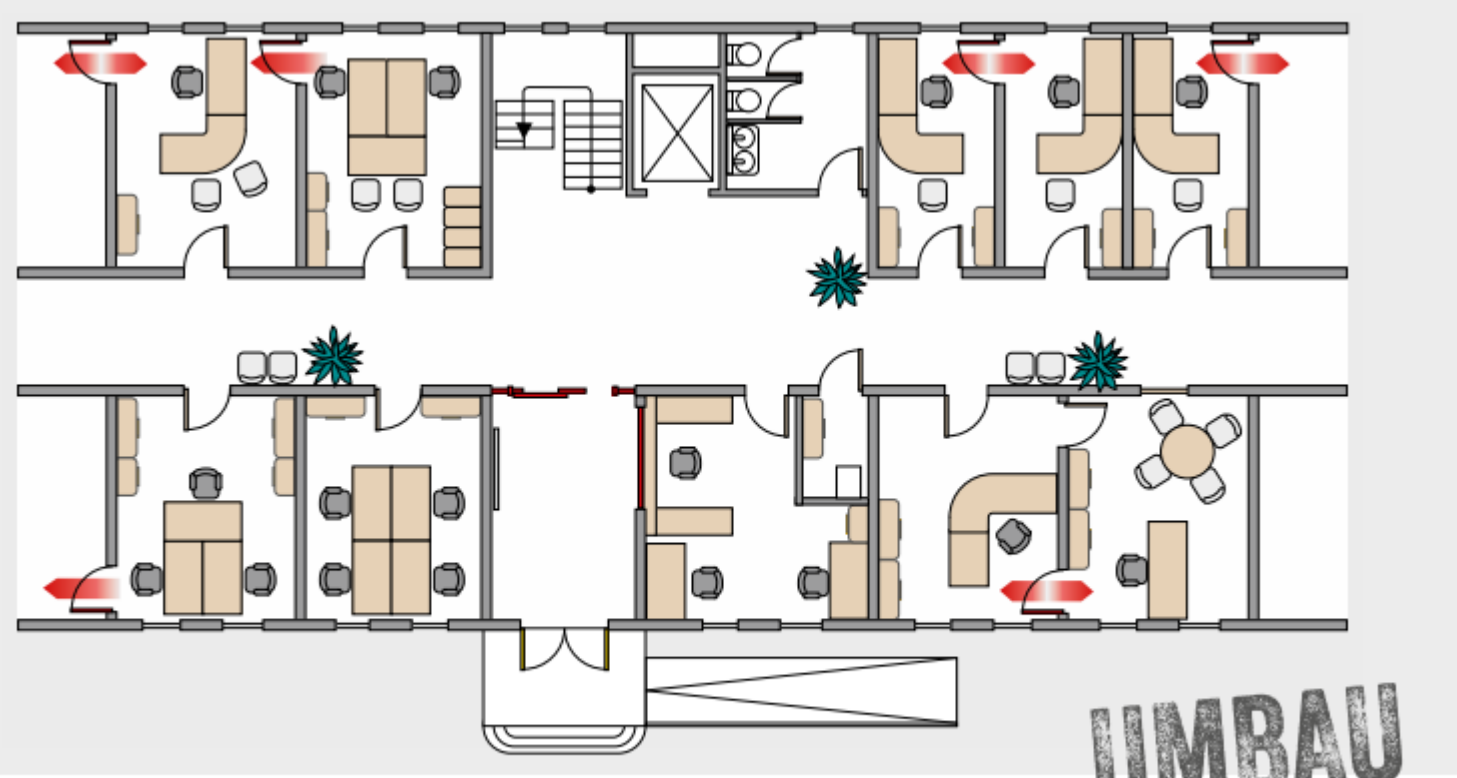


Abbildung 15: Beispiel 1 – Grundriss nach Umbau –
Minimallösung (Zugangskontrolle, Empfang (Pforte), Fluchttüren in den Büros)

Quelle:
https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Sicherer Arbeitsplatz

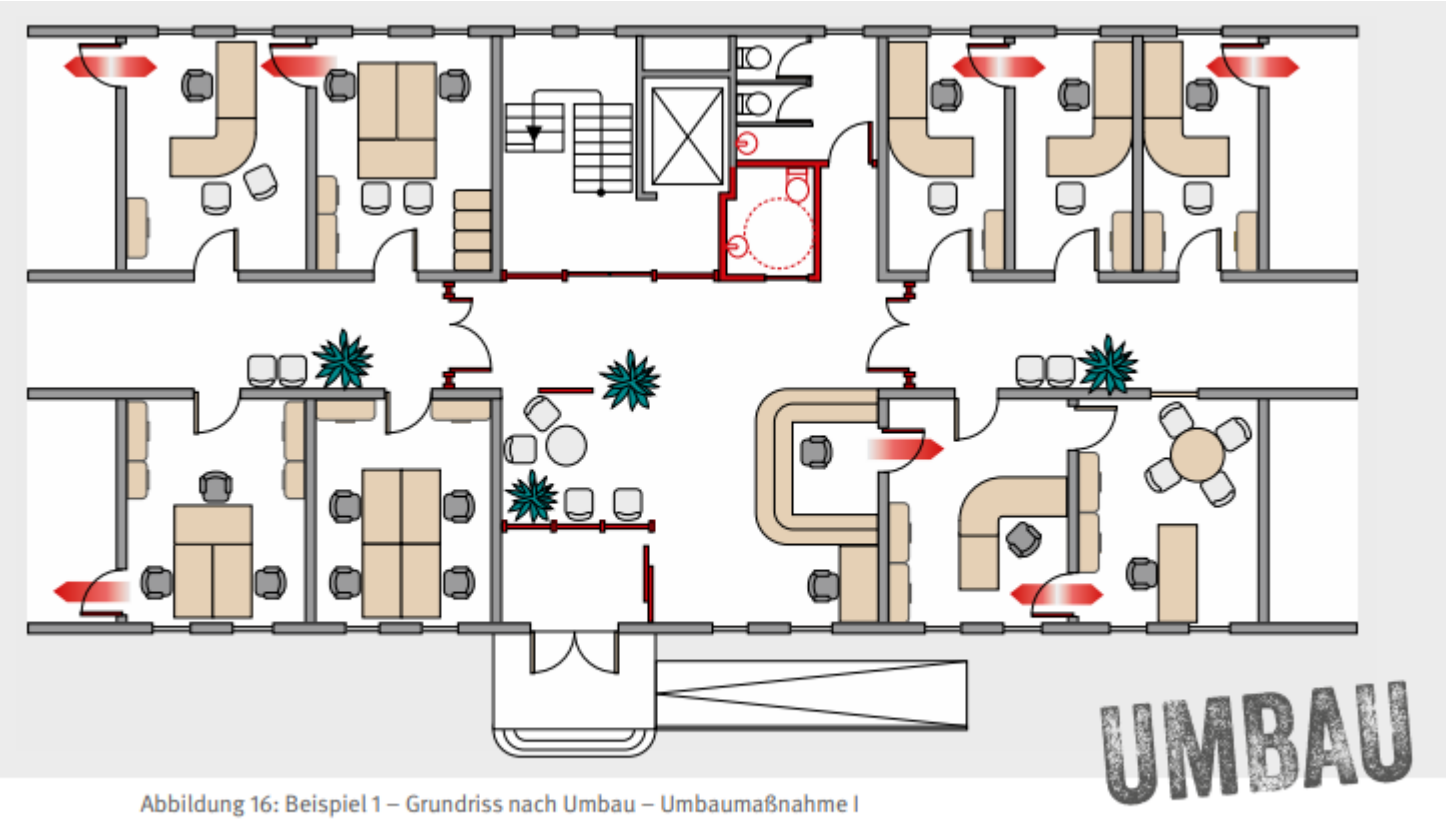


Abbildung 16: Beispiel 1 – Grundriss nach Umbau – Umbaumaßnahme I
(zentraler Empfang, kleiner Wartebereich, Zugangskontrolle, Einbau eines barrierefreien Sanitärbereiches, Fluchtmöglichkeiten aus den Büros in einen Nebenraum)

Quelle:
https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Sicherer Arbeitsplatz

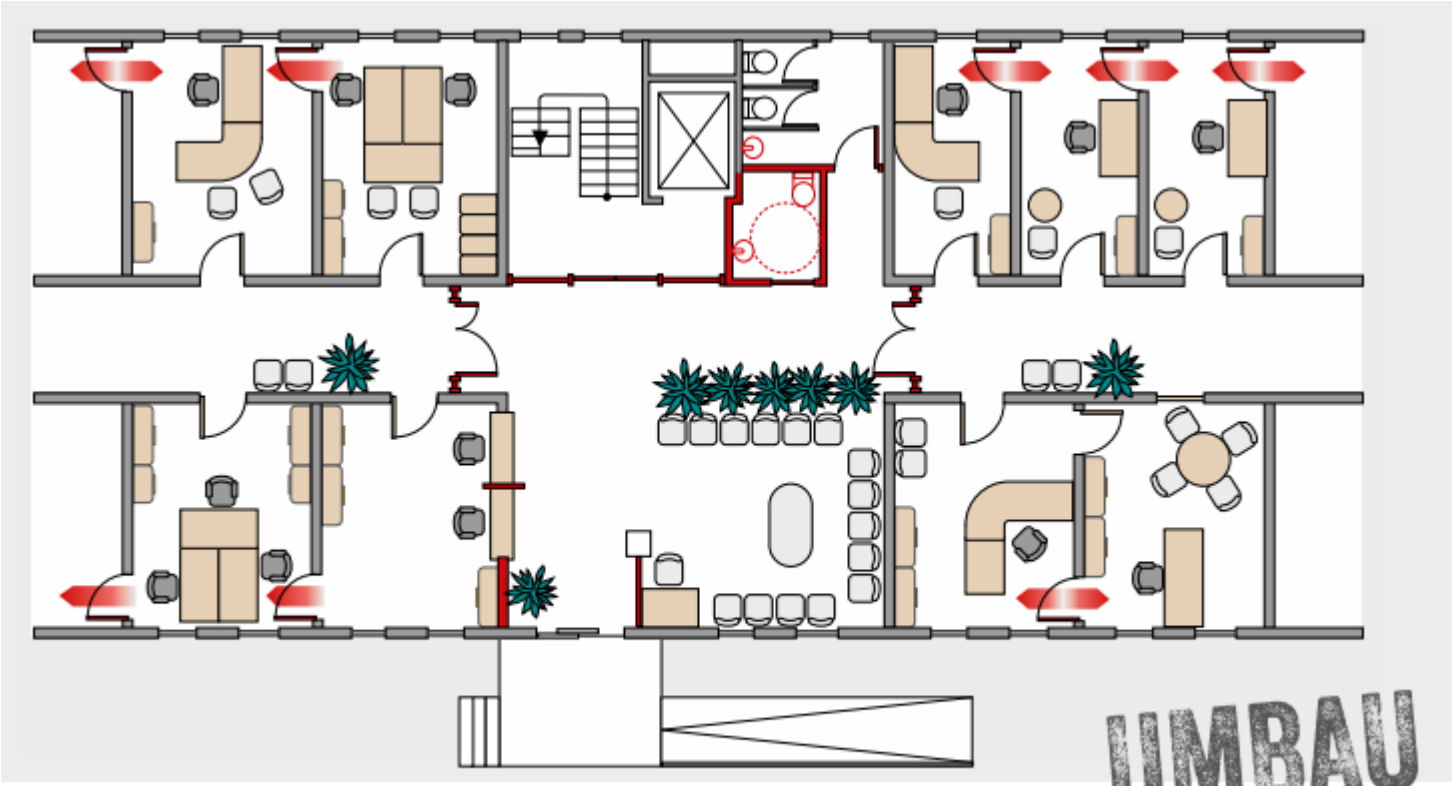


Abbildung 17: Beispiel 1 – Grundriss – nach Umbaumaßnahme II
(zentraler Empfang, großer Wartebereich, Zugangskontrolle, Einbau eines barrierefreien Sanitärbereiches, Fluchtmöglichkeiten aus den Büros durchgehend)

Quelle:
https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Sicherer Arbeitsplatz

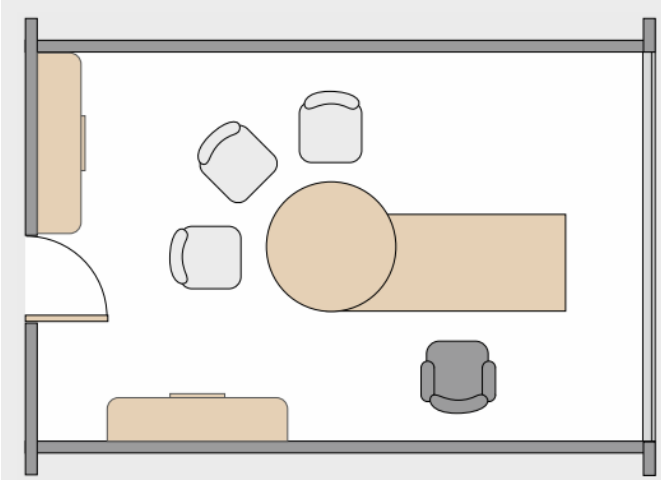


Abbildung 22: Beispiel 4 – Einzelbüro mit Kontakt zu Kundschaft – die externe Person sitzt Richtung Tür

BESTAND

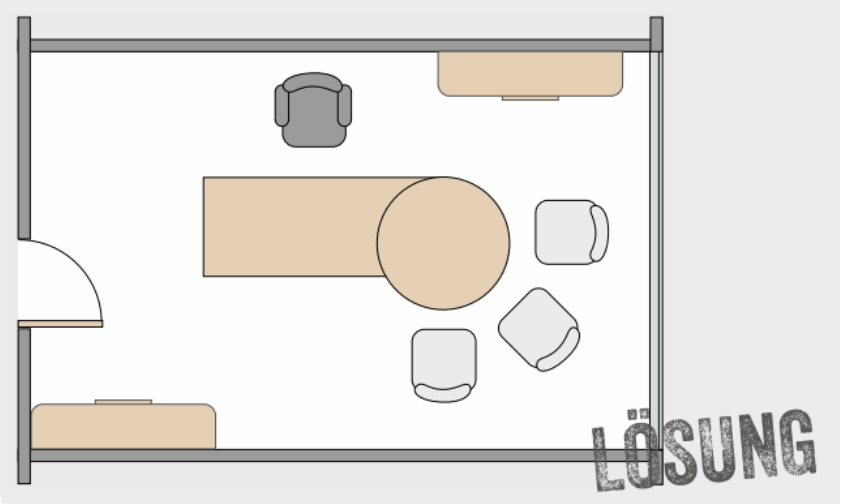


Abbildung 23: Beispiel 4 – Einzelbüro mit Kontakt zu Kundschaft – durch Umstellung der Möbel sitzt die/der Beschäftigte Richtung Tür

Quelle:
https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Was tun im Ernstfall?

Bleiben Sie ruhig!

Vermeiden Sie Panik und Hektik. Treten Sie gegenüber aggressiven Menschen ruhig, sicher und selbstbewusst auf. Wenn Sie ruhig bleiben, sind Sie sicherer in Ihren Handlungen und wirken beruhigend auf andere.

Kommunizieren Sie mit Ihrem gegenüber!

Stellen Sie Blickkontakt her und halten Sie die Kommunikation aufrecht. Reden Sie ruhig, laut und deutlich. Bleiben Sie sachlich und sprechen Sie die Person mit „Sie“ an. Wählen Sie Ihre Worte bewusst und positiv. Sprechen Sie unangebrachtes Verhalten an, aber werten Sie Ihr Gegenüber nicht persönlich ab.

Was tun im Ernstfall?

Bleiben Sie souverän!

Drohen, beleidigen und provozieren Sie nicht. Seien Sie sich über Ihre Position im Klaren und sagen Sie deutlich, was Sie wollen.

Holen Sie sich kollegiale Unterstützung!

Können Sie einen Konflikt nicht beilegen, rufen Sie einen Kollegen, um Öffentlichkeit zu erzeugen. Personelle Überlegenheit führt häufig zur Beruhigung einer Situation. Reicht dies nicht, bitten Sie einen Kollegen darum, „neutral“ zu vermitteln.

Was tun im Ernstfall?

Entziehen Sie sich körperlichen Angriffen!

Ziehen Sie sich sofort zurück, machen Sie auf Ihre Lage aufmerksam. Vermeiden Sie Körperkontakt! Ihre Gesundheit ist wichtiger als die Akten oder die Zimmereinrichtung.

Holen Sie Hilfe!

Lösen Sie Alarm aus. Informieren Sie den Sicherheitsdienst und wählen Sie den Polizeinotruf 110.

Außendiensttermine (z.B. Mietwohnung)

Bereiten Sie Außentermine gewissenhaft vor. Bei schwierigen Terminen mindert der Einsatz von Zweierteams das Risiko, Opfer von Übergriffen zu werden.

Nutzen Sie bei problematischen Maßnahmen ggf. die Amtshilfe der Polizei.

Bleiben Sie wachsam während der gesamten Maßnahmen.

Nützliche Unterlagen (1)

Beschäftigte vor Übergriffen schützen - Eine Handreichung für Behördenleiter, Geschäftsführer sowie Personalverantwortliche

https://www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/274-beschaeftigte-vor-uebergriffen-schuetzen/

Nützliche Unterlagen (2)

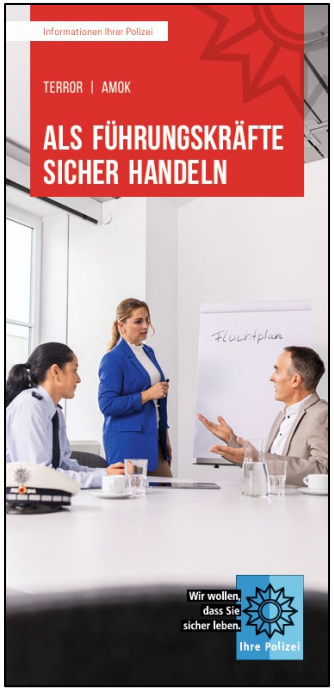
Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen - Verhaltenstipps für Beschäftigte

https://www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/275-wie-sie-sich-vor-uebergriffen-ihrer-kunden-schuetzen/

Nützliche Unterlagen (3)

Als Führungskräfte sicher Handeln

https://www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/287-als-fuehrungskraft-sicher-handeln/



Nützliche Unterlagen (4)

Wie Mitarbeitende umsichtig handeln

https://www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/288-wie-mitarbeitende-umsichtig-handeln/

Nützliche Unterlagen (5)

Handlungsleitfaden zur Prävention von Gewalt und Belästigung in öffentlichen Einrichtungen

https://www.ukbw.de/fileadmin/user_upload/UKBW_Handlungsleitfaden_Praevention_von_Gewalt.pdf

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit