



Verbundprojekt „Angriffe auf Mitarbeiter\*innen und Bedienstete von Organisationen mit Sicherheitsaufgaben“

# Sicherheit im Einsatz

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



Bayerisches  
Rotes  
Kreuz

**KRIMZ**  
KRIMINOLOGISCHE ZENTRALSTELLE

**HöMS**

HESSISCHE HOCHSCHULE  
FÜR ÖFFENTLICHES MANAGEMENT  
UND SICHERHEIT  
University of Applied Sciences



**Gewaltsame Reaktionen auf mein Eintreffen und Handeln sind möglich.**

Leitsatz: Verletzte Helfende können nicht helfen!

## Zum Schichtbeginn

Absprache im Team:

- Anhaltspunkte, die eine Alarmierung der Polizei notwendig machen
- Anhaltspunkte, die Rückzug erforderlich machen
- Absprache eines Codewortes bei Gefahren
- Bedeutung des Codewortes (z. B. Polizei hinzuziehen, Rückzug)

## Vor dem Einsatz

### Bei Einsatzübernahme

Informationen zum Einsatz in Erfahrung bringen (Leitstelle):

- Alkohol, Drogen
- Psychische Ausnahmesituation
- Gewaltsituation (bspw. Schlägerei, Häusliche Gewalt)
- Ort (z. B. Kneipenviertel)
- Anzahl der Personen
- Meldende Person
- Polizei (mit alarmiert, bereits vor Ort)

### Auf der Anfahrt

Mentale Vorbereitung

Wiederholung: Anzeichen für Gewalt?

Ohne Gewähr! Jeder Einzelfall ist von den Handelnden eigenverantwortlich rechtlich, medizinisch und taktisch zu prüfen!

## Während des Einsatzes

### Beim Betreten

Achten auf:

- Türen / Auswege
- Gefährliche Gegenstände (z. B. Küchenmesser, Werkzeug)
- Anwesende Personen (ggf. danach fragen)

### Zusammenarbeit mit der Polizei

- Was ist Auftrag der Polizei, was ist der eigene Auftrag
- Informationsaustausch

### Während der Versorgung

- Tür / Ausweg im Blickfeld
- Distanz einhalten und einhalten lassen
- Kommunikation mit Kolleg\*innen (z. B. wo gehe ich hin)
- Rückzug & Abbruch erwägen
- Verhalten potentieller Angreifender
- Polizei anfordern

## Nach dem Einsatz

- Meldung des Vorfalls an Vorgesetzte
- Anzeigeerstattung erwägen
- Nachbesprechung und Lösungen für die Zukunft finden
- Informationen über Unterstützungsangebote einholen und in Erwägung ziehen

### Ansprechperson *(bitte eintragen)*

## Warnsignale für Gewalt

### Äußere Merkmale

- Alkohol oder Drogen
- Ärger, Wut, Aggressionen & Gewaltgebaren
- Stress
- hohes Aktivitätsniveau
- Umherschauen
- Person sucht nach einem Gegenstand / Person
- auffälliges Zurückziehen und Ruhigwerden („Ruhe vor dem Sturm“)

### Kommunikation

- ignoriert auffallend die Kommunikation
- kein Blickkontakt
- lange Zeit bis Antwort
- Wiederholung von beantworteten Fragen
- kann Gesprächsinhalten nicht folgen
- Anstarren
- laute Stimme
- Beschimpfungen & Fluchen
- kommt anderen Personen nahe

## Amok und Terror

- |          |                                     |
|----------|-------------------------------------|
| <b>A</b> | Allein und nervös?                  |
| <b>L</b> | Lockere Kleidung?                   |
| <b>E</b> | Sichtbare Elektronik?               |
| <b>R</b> | Rumpf steif wirkend?                |
| <b>T</b> | „Trigger“ - Hände fest geschlossen? |

Ohne Gewähr! Jeder Einzelfall ist von den Handelnden eigenverantwortlich rechtlich, medizinisch und taktisch zu prüfen!

## Deeskalationsstrategien

### **Transparenz:**

Maßnahmen und Verhalten erklären und begründen; mitteilen, welche Verhaltensweisen erwartet werden

### **Zuhören:**

Dem Gegenüber (aktiv) zuhören; nachfragen; Gesagtes in eigenen Worten wiederholen; Aufmerksamkeit signalisieren; auf Aussagen des anderen eingehen

### **Respekt:**

Höflich sein; auf Fragen des Gegenübers eingehen

### **Geduldig:**

Geduldig mit dem Gegenüber umgehen; sich Zeit nehmen

### **Empathie:**

Verständnis für Emotion des Gegenübers haben und zeigen (aussprechen)

### **Stresskontrolle:**

Ruhig bleiben; sich Zeit nehmen; ruhig atmen; Stressoren ausschalten Gegenüber beruhigen

### **Sachlichkeit:**

Wertungsfreie Ausdrucksweise; Vermeidung von Vorwürfen; professioneller Umgang mit Provokationen; keine Schuldzuweisungen; Lösungsorientierung

### **Gesichtswahrung:**

z. B. nicht bloßstellen, vorführen vor anderen

### **Taktische Maßnahmen:**

z. B. Tausch der Interaktionspartner bei festgefahrener Kommunikation; Kommunikationskanäle optimieren; Zeit verschaffen

### **Zielgruppen-adäquate Kommunikation:**

Sprachniveau entsprechend wählen; Ähnlichkeit der Konfliktparteien betonen