



**Gewalt am Arbeitsplatz**

# Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen

**Verhaltenstipps für Beschäftigte**

**Wir wollen,  
dass Sie  
sicher leben.**



**Ihre Polizei**

**Kompetent. Kostenlos. Neutral.**

### Übergriffen vorbeugen

Als Beschäftigte an einem Arbeitsplatz mit Kundenverkehr können Sie mit Personen konfrontiert werden, die ihr Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Hierbei kann es zu Beleidigungen, Nötigungen, Sachbeschädigungen, Körperverletzungen oder anderen Straftaten kommen. Mit diesen Informationen wollen wir Sie anregen, sich Gedanken über Ihre Sicherheit am Arbeitsplatz zu machen, sowie Ihnen Hinweise und Tipps geben, wie Sie in ungewöhnlichen und unvorhersehbaren Situationen angemessen reagieren können.

#### WICHTIG

Machen Sie sich mit den Sicherheitskonzepten, Notfallplänen und Alarmierungssystemen Ihrer Arbeitsstelle vertraut und erfragen Sie Schulungsangebote zum Thema.

#### Das können Sie für Ihre Sicherheit tun:

- » 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.
- » 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.
- » Vermeiden Sie Solidarisierungseffekte. Halten Sie in kritischen Gesprächssituationen beispielsweise die Türen zu Kundenbereichen geschlossen. Bleiben Sie aber nicht allein mit Ihren Kunden, sondern ziehen Sie Kollegen hinzu.

- » 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.
- » Achten Sie auf ausreichende Distanz zu Ihren Kunden, z. B. durch Positionierung des Mobiliars (Schreibtisch als Barriere).
- » Verteidigung ist gut, Flucht ist besser. Achten Sie an Ihrem Arbeitsplatz auf Rückzugsmöglichkeiten, z. B. einen möglichst kurzen und freien Weg zur Tür.
- » Achten Sie darauf, dass Sie nie allein sind, d. h. noch weitere Personen im Gebäude arbeiten.
- » Automatische Türschließer, Gegensprechanlagen und andere sicherungstechnische Einrichtungen dienen Ihrem Schutz. Nutzen Sie diese.
- » Tragen Sie Ihren Hausausweis, um fremde Personen klar erkennen zu können.
- » Treffen Sie auf Fremde, fragen Sie sie nach dem Anlass ihres Besuchs und bieten Sie ihnen Hilfe an.
- » Bereiten Sie sich auf mögliche Gefahrensituationen vor. Spielen Sie Situationen allein und im Gespräch mit Kollegen durch.
- » 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.



### 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.

» **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.

» **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.

### So unterstützen Sie sich im Team



- » **Beziehen Sie Ihre Kollegen mit ein!**  
Führen Sie heikle Gespräche nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten. Unter Umständen ist es ratsam, das Gespräch in Anwesenheit eines Kollegen oder Vorgesetzten, z. B. in einem neutralen Besprechungsraum zu führen. Lassen Sie die Tür zum Nachbarbüro auf und stellen Sie sicher, dass dort Kollegen sind. Ihr Besucher soll merken: Sie sind nicht allein.
- » **Besprechen Sie gegenseitige, kollegiale Hilfe!**  
Stehen Sie Ihren Kollegen bei. Helfen Sie – ohne sich selbst in Gefahr zu bringen. Vereinbaren und üben Sie ein gemeinsames Vorgehen an Ihrem Arbeitsplatz, z. B. im Fall eines fortgeschrittenen Konflikts, dem Kollegen durch Ansprechen (z. B. mit einer Ausrede) aus der Situation zu helfen.

Im Team  
unterstützen

### Handeln und helfen Sie

- » Kümmern Sie sich um das Opfer und fordern Sie bei Bedarf ärztliche Hilfe an.
- » Erteilen oder Erwirken Sie gegebenenfalls ein Hausverbot.
- » Informieren Sie Ihre Behörden- bzw. Geschäftsleitung. Werten Sie den Vorgang gemeinsam mit Ihren Vorgesetzten aus.
- » Erstellen Sie bei Straftaten Anzeige.
- » Nehmen Sie bei Bedarf weitergehende Beratung und Unterstützung in Anspruch (z. B. Berufsgenossenschaften, Unfallkassen, Trauma-Ambulanzen, Polizei, Opferhilfevereine wie z. B. der Weisse Ring e. V. etc.).



### Sicher nach Büroschluss



Vereinzelt kann es zu Situationen kommen, bei denen Sie außerhalb Ihrer Arbeitsstelle, z. B. auf dem Heimweg, abgepasst und angesprochen werden.

#### **Verhaltensempfehlungen:**

- » 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.
- » Seien Sie zurückhaltend bei der Veröffentlichung persönlicher Daten in sozialen Netzwerken.
- » Machen Sie sofort und unmissverständlich klar, dass Sie nur zu Ihren Arbeitszeiten an Ihrem Arbeitsplatz zu sprechen sind. Lassen Sie sich nicht auf ein Gespräch ein.
- » Informieren Sie Ihre Dienststelle sowie Ihr privates Umfeld von solchen Vorfällen.
- » Alarmieren Sie die Polizei über den Notruf 110, wenn Sie sich bedroht fühlen.
- » Machen Sie andere Personen auf Ihre Situation aufmerksam, denn Öffentlichkeit kann schützen.

**Mit freundlicher Empfehlung**

(01V)350.2017.12

**HERAUSGEBER:  
PROGRAMM POLIZEILICHE  
KRIMINALPRÄVENTION  
DER LÄNDER UND DES BUNDES**

Zentrale Geschäftsstelle  
Taubenheimstraße 85, 70372 Stuttgart

**Wir wollen,  
dass Sie  
sicher leben.**



**Ihre Polizei**

[www.polizei-beratung.de](http://www.polizei-beratung.de)