

Umgang mit aggressiven Besucherinnen und Besuchern

Einleitung

Aufgrund verschiedener Vorkommnisse ist in etlichen Amtsstellen das Bedürfnis nach mehr Sicherheit im Umgang mit den Besuchern gestiegen. Das Sicherheitsgefühl hängt stark von der subjektiven Interpretation der momentanen Situation und der persönlichen Verfassung (Einstellung) ab. Bedrohungssituationen werden dadurch unterschiedlich wahrgenommen. Wer sein persönliches Sicherheitsrisiko und die oft damit verbundene Verbrechensfurcht mindern will, muss zuerst selbst dazu bereit sein, auch etwas für die persönliche Sicherheit zu tun. Sie umfasst ein bewusst präventives Verhalten. Dies lässt sich ohne grösseren Aufwand jederzeit realisieren. Bei der Umsetzung allfälliger Massnahmen ist darauf zu achten, dass die individuellen Bedürfnisse der Bedrohten, die Diskretion und der Persönlichkeitsschutz der Besucher auf den Amtsstellen gewährleistet sind.

100-prozentige Sicherheit kann es nicht geben. Ein Restrisiko wird immer vorhanden sein. Dieses Merkblatt ist nicht abschliessend. Es soll Ihnen jedoch Gedankenanstösse geben, um die individuellen und vielfältigen Probleme besser lösen zu können.

Möglichkeiten zur Abwendung bedrohlicher Situationen

In vergangener Zeit sind vermehrt Angestellte von öffentlichen Amtsstellen mit verbalen Drohungen oder teilweise sogar mit körperlichen Angriffen konfrontiert worden. Dabei wurde festgestellt, dass die Bereitschaft zur Gewaltanwendung seitens der Klientel stark angestiegen ist. Trotzdem ist dem Grundsatz nach einer bürgernahen Verwaltung möglichst nachzuleben. Die folgenden Tipps sollen Sie anregen und Ihnen helfen, Ihre persönliche Situation zu überprüfen:

- Vielfach sind die Kunden angemeldet. Bereiten Sie sich auf dieses Gespräch gut vor. Ihr Verhalten kann für den Gesprächsausgang entscheidend sein.
- Erwarten Sie einen Kunden, bei dem man annehmen kann, dass er aggressiv wird oder dass sogar mit Handgreiflichkeiten gerechnet werden muss, so ziehen Sie bereits zu Beginn des Gesprächs eine zweite Person bei. Sieht der Kunde, dass er es mit zwei Personen zu tun hat, wird er sich eine Handgreiflichkeit gut überlegen. Dies vermittelt Ihnen als Gesprächsführerin oder als Gesprächsführer mehr Sicherheit.

Eine andere Möglichkeit wäre, die Tür zum Nachbarbüro offen zu lassen. Der Arbeitskollege oder die Arbeitskollegin kann trotzdem der gewohnten Arbeit nachgehen, ist aber im Ernstfall schnell zur Stelle.

- Nehmen Sie eine gute Sitzposition ein. Wählen Sie diese so, dass Sie näher bei der Tür sitzen und im Ernstfall schneller die Flucht ergreifen können. Dazu ist eventuell die Sitzanordnung im Büro umzustellen.
- Besprechen Sie innerhalb der Abteilung mögliche Risikofaktoren. Suchen Sie gemeinsam in Diskussionen mit Ihren Arbeitskollegen und Arbeitskolleginnen nach tauglichen Lösungen.

- Gegenstände, welche als Waffe eingesetzt werden können (Schere, Brieföffner, Briefbeschwerer etc.), sind ausser Reichweite Ihrer Besucher aufzubewahren.
- Organisieren Sie in Ihrem Amt - zusammen mit der Abteilung Aus- und Weiterbildung des Personalamtes - ein speziell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenes Seminar. Im Kursprogramm der internen Fortbildung des Kantons St. Gallen finden Sie verschiedene Kurse zu folgender Thematik: „Schwierige berufliche Gespräche“, „Wirksam kommunizieren“, „Umgang mit Bedrohungssituationen“ (Kursprogramm 1999/ 2000).
- Orientieren Sie Ihre Vorgesetzte oder Ihren Vorgesetzten nach jedem Bedrohungsvorfall. Ersuchen Sie um Unterstützung, falls Sie sich in einer Situation unsicher fühlen.
- Allenfalls kann der schwierige Kunde einem anderen Sachbearbeiter oder einer anderen Sachbearbeiterin zugeteilt werden.
- Sprechen Sie ein Hausverbot mit Androhung einer Strafklage wegen Hausfriedensbruch aus. Bei ernst zu nehmenden Drohungen erstatten Sie bei der Polizei eine Strafanzeige.

Verschiedene Alarmierungsmöglichkeiten

- Trotz guter Gesprächsführung kann es zu schwierigen Situationen kommen. Im Ereignisfall ist schnelle Unterstützung oder Hilfe vor Ort notwendig. Eventuell kann das interne Telefon so programmiert werden, dass im Notfall innerhalb der Abteilung rasch alarmiert werden kann. Es ist zu beachten, dass nur eine hausinterne Alarmierung vorzusehen ist. Eine externe Alarmierung mit anschliessender Intervention würde viel zu lange dauern!
- Eine einfache und wirkungsvolle Massnahme zur internen Alarmierung könnte der Einsatz eines Schrillalarms (auch Personenalarm genannt) sein. Der Schrillalarm ist ein batteriebetriebenes, elektrisches Gerät, welches einen lauten Alarmton von sich gibt (erhältlich im Elektrofachhandel und in den meisten Warenhäusern). Achtung: Bei geschlossener Bürotür kann der Alarmton von aussen nicht gehört werden!
- Die genannten Massnahmen können nur dann wirkungsvoll sein, wenn die entsprechenden Alarmmöglichkeiten in Reichweite und funktionsbereit sind.
Vor dem Einsatz der erwähnten Alarmgeräte ist eine Absprache mit den zur Hilfe eilenden Personen (Büronachbarn) unabdingbar.
- Sprechen Sie sich vorgängig gemeinsam mit Ihrem Vorgesetzten und Ihren Arbeitskollegen und Kolleginnen über die im Ereignisfall zu treffenden Massnahmen ab.

Bemerkungen

Wer sich vertiefter mit der Thematik befassen will und auch sein Verhalten überprüfen, respektive verändern möchte, um in Bedrohungssituationen anders reagieren zu können, dem sei ein Kursbesuch empfohlen.

Ein allgemein gültiges Schema zum richtigen Verhalten lässt sich nicht aufstellen. Die zu treffenden Sicherungsmassnahmen sind weitgehend von der örtlichen Lage und den betreffenden Personen abhängig. Ein gesundes Misstrauen und ein "Augen auf" werden Ihnen helfen, das Risiko zu vermindern.

Weitere Auskünfte erteilt die Sicherheitsberatung der Kantonspolizei St. Gallen.