

# #sicherimDienst

- Persönlicher Gefahrenradar
- Klares Bekenntnis gegen Gewalt
- Arbeitsplatzbegehung / Gefährdungsbeurteilung
- Sichere Arbeitsplatzgestaltung
- **Qualifizierung (Aus-/Fortbildung)**
- Kommunikation
- Vernetzung mit externen Partnern
- Geeignete Notfall-/Interventionsmaßnahmen ergreifen
- Gewaltereignisse erfassen und dokumentieren
- Nachsorgemaßnahmen (interne und externe Betreuung)

# Organisatorische Bedingungen

- Einzelarbeitsplätze/Außendienst/Hausbesuche
- hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten
- fehlende/unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiterinnen/ Mitarbeiter und Führungskräfte
- mangelhafte Arbeitsabläufe/mangelnde EDV-Unterstützung
- schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang, etc.)
- fehlender Sicherheitsdienst
- kein/mangelhaftes Beschwerdemanagement
- fehlende Absprachen untereinander
- keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- fehlende/nicht aktuelle Dienstanweisungen/Leitlinien
- fehlende Gesundheitsförderung

# Baulich-technische Bedingungen

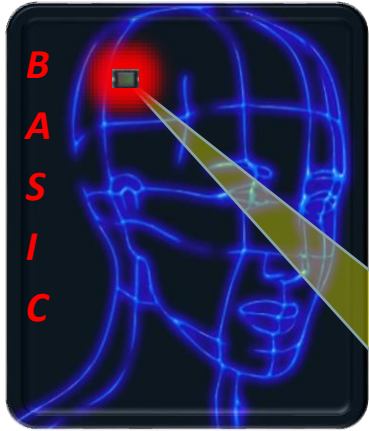
- ungeeignete Büroausstattung/ Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen
- fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen/ unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Wartezonen
- fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen

# Täterbezogene Ursachen

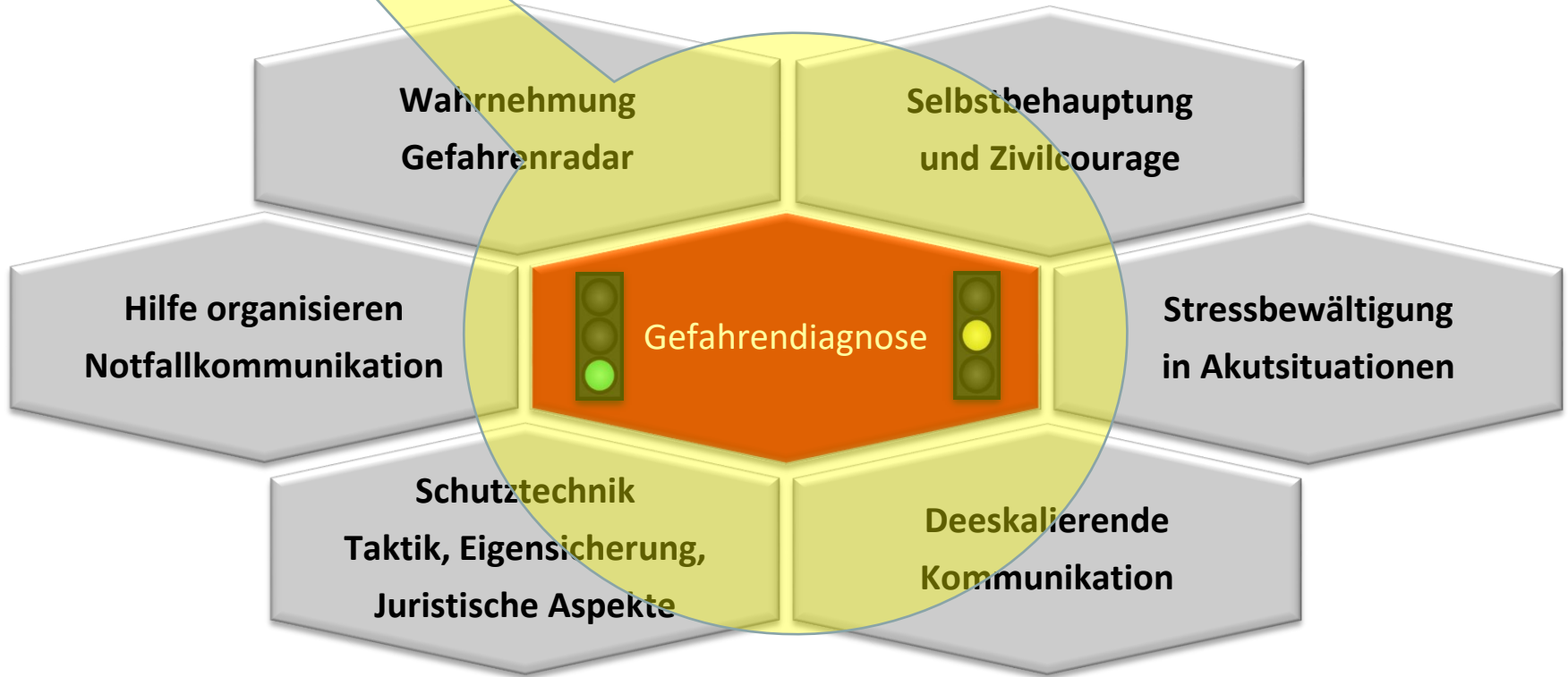
- generelle Konfliktbereitschaft/Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zu Lösung von Konflikten
- Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/ Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit/geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme/ Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- keine Angst vor Repressionen/Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

# Opferbezogene Faktoren

- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- fehlende selbstbewusste Körperhaltung/Körpersprache
- unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnis/ Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen
- Überlastung/private Probleme



# Berufsspezifisches Interventions- u. Sicherheitstraining BIUS (I) - BASIC - SCHULUNG



# Sieben Schutzmodule für außergewöhnliche Konfliktsituationen





## Wahrnehmung / Gefahrenradar

### Inhalte:

- Entstehung von Wahrnehmungen und Einstellungen
- Welchen Einfluss können Wahrnehmungen auf das Handeln in Konfliktsituationen nehmen?
- Welche Faktoren der Wahrnehmung haben hier besondere Bedeutung?
  - **Selbstwahrnehmung**
  - **Wahrnehmung des Umfeldes**
  - **Fremdwahrnehmung**
- Welchen Einfluss können meine persönlichen Einstellungen auf den Ausgang eines Konfliktes nehmen?



# Wahrnehmung & Gefahrenradar

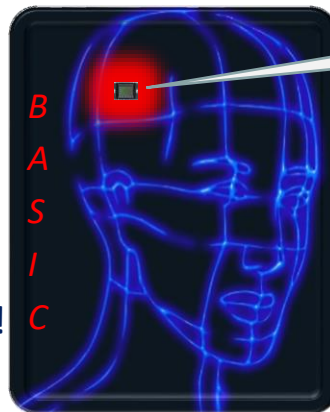
*Eine kritische  
Situation taucht auf!*

## **Folge: Fremdwahrnehmung**

- Täter nimmt eine wachsame und aktionsbereite Person wahr

## **Mein Gefahrenradar bleibt aktiv!**

- Ich behalte die Gesamtsituation im Blick!
- Ich beachte meine Sicherheits-BASICS!



**Instruktionen:**

## **Selbstwahrnehmung:**

Ich scanne handelnde Personen:

- Selbstgefährdung/Fremdgefährdung?
- bewaffnet unbewaffnet?
- Art und Weise der Gewalttätigkeit ?

## **Wahrnehmung des Umfeldes:**

- Sind weitere Personen beteiligt?
- Gibt es gefährliche Gegenstände?
- Sind Waffen im Spiel?

# „Zweimal drei Schritte“

- Prävention im organisatorischen Bereich
  - Prävention durch baulich-technischen Maßnahmen
  - Prävention durch den Erwerb und die Anwendung persönlicher Kompetenzen und Strategien
- 
- **Prävention**
  - **Intervention**
  - **Evaluation**

