

II. Sicherheit im öffentlichen Dienst

Während in der privaten Wirtschaft zum Teil sehr viel in die Sicherheit des Unternehmens und der Mitarbeiter investiert wird, scheint sich das Bewusstsein im öffentlichen Dienst erst in den vergangenen Jahren entwickelt zu haben. Ursächlich dafür waren zum einen vereinzelte Gewalttaten, die die ganze Republik erschüttert haben. Doch auch Tötlichkeiten, die immer häufiger zum Alltag von Mitarbeitern im Öffentlichen Dienst zu gehören scheinen, schaffen Fakten, die zur Reaktion zwingen. So hat sich in den letzten Jahren zwar viel getan, doch noch immer gibt es Bedarfe.

1. Aufkommen von Gewalttaten

Während Gewalt gegen Polizeibeamte durch Anzeigen systematisch erhoben werden und somit gut dokumentiert sind, ist dies in den anderen Bereichen im öffentlichen Dienst noch nicht der Fall. Die unterschiedlichen Gewerkschaften konstatieren seit Jahren eine besorgniserregende Zunahme der Gewalt gegen Feuerwehr und Rettungskräfte,²⁷ Mitarbeiter im öffentlichen Dienst und machen mit unterschiedlichen Kampagnen auf das Problem aufmerksam.²⁸ Doch auch nach Dienstschluss kommt es zu Gewalt, häufig zu Bedrohung der Privatpersonen aufgrund ihrer Diensttätigkeit.²⁹ In Deutschland³⁰ gibt es weder eine Statistik zur generellen Gewalt gegen Mitarbeiter im öffentlichen Dienst, sortiert nach Behörden, Einrichtungen oder Rechtskreisen, noch über entsprechende Gewalt gegen die Mitarbeiter in ihrer Freizeit.

Das Institut für Polizei- Kriminalwissenschaften (IPK) der Hochschule für Polizei und Wissenschaft (HSPV)³¹ NRW hat im Auftrag der Gewerkschaft

27 In diesem Kontext haben das LKA Bayern, sowie die Ruhruniversität Bochum (RUB) eine Studie erstellt. In NRW haben die Ministerien im Kontext Gewalt gegen Feuerwehr und Rettungskräfte ein Aktionsbündnis „Gemeinsam gegen Gewalt“ initiiert, um gezielt dagegen vorzugehen, vgl. Dienstbühl, vom 08. Januar 2020.

28 Beispielsweise hat der DGB die Aktion „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ gestartet, mit dem er für das Thema sensibilisieren will, vgl. www.dgb.de/mensch (Stand: 15. Februar 2020).

29 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 61.

30 Unterschiedliche Formen von Gewalt am Arbeitsplatz/Workplace Violence gibt es weltweit. Einige Länder und Behörden haben Studien und Statistiken angefertigt, jedoch erschweren auch hier unterschiedliche Definitionen und Implikationen von Begriffen den Vergleich, vgl. Kohl, in komba nrw (Hrsg.) 2019, 21 f.

31 Vormals Fachhochschule für öffentliche Verwaltung (FHöV) NRW; seit dem 01. Januar 2020 in HSPV umbenannt.

komba NRW³² zwei umfassende Studien zur Gewalt gegen Mitarbeiter in kommunalen Einrichtungen in Nordrhein-Westfalen in den Jahren 2013/14 und 2019 erstellt. Das erstellte Lagebild zum Aufkommen von Gewalt zeigt, dass gravierende Übergriffe auf Mitarbeitende von öffentlichen Verwaltungen bislang noch seltene Ausnahmeerscheinungen sind. Die überwiegende Mehrheit der Befragten gab an, dass der Kundenkontakt meist auf einer freundlichen und sachlichen Basis erfolge. Gleichzeitig komme es jedoch immer wieder zu Kontakten, die die Befragten als „angespannt“ empfinden. In diesen Situationen erfahren sie zwar keine tätlichen Übergriffe, sind jedoch häufig Opfer von verbaler Gewalt und unangebrachtem Sozialverhalten.³³ Auch eine Verrohung in den Manieren wurde moniert, die auch Beschwerden, Anrempeln und „Pöbeleien“ impliziert.³⁴ Dies ist durchaus ernst zu nehmen, da solche Situationen eskalieren und somit zu physischer Gewalt führen können. Zumal die Befragten auch psychische Erkrankungen oder Drogen- oder Alkoholprobleme bei Bürgern und Antragsstellern wahrnehmen, die sie als potentielle Gefährdung bewerten.³⁵

Im Umgang mit Gewaltsituationen geben Mitarbeiter an, sich nicht ausreichend vorbereitet zu fühlen, gerne mehr über das Thema reden und Situationen üben würden.³⁶ Auch die mangelnde Transparenz für den Bürger betrachten die befragten Mitarbeiter als gewaltfördernden Faktor, da ein Nicht-Verständnis für die Prozesse zu Unverständnis und dies wiederum zu Verzweiflung und/oder Wut führen kann.³⁷

2. Unterschiedliche Sicherheitsstandards in Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden

Die unterschiedlichen Behörden in Deutschland arbeiten nicht nur in unterschiedlichen Rechtskreisen, Verwaltungssystemen und daher unterschiedlichen Personengruppen, sie haben jeweils auch ganz eigene und verschiedenartige Behördenstrukturen und -kulturen. Teilweise ist dieses „von Haus zu Haus“ unterschiedlich: In einigen Verwaltungen wird ein großer Wert auf die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden der Beschäftig-

32 komba ist die einzige deutsche Fachgewerkschaft für Mitarbeiter (Beamte und Tarif-Beschäftigte) der Kommunen und ihrer privatisierten Dienstleistungsunternehmen.

33 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 48.

34 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 51.

35 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 56.

36 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 59 f.

37 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 60 f.

ten gelegt und in dieses mit Schulungen, Ansprechpartnern und zum Teil auch baulichen Elementen investiert. Es sollte tatsächlich als Investition betrachtet werden, für Sicherheit am Arbeitsplatz zu sorgen. Sieht man dies nur als Kostenfaktor, vernachlässigt dies, dass mangelnde Sicherheit und empfundene Unsicherheit sich negativ auf die Produktivität auswirkt. Zudem wirkt sich eine Gewalttat nachhaltig schädlich auf die Behörde aus, sowohl auf die Opfer (direkte und indirekte)³⁸ sowie auf den Arbeitgeber und die Institution.

Schäden für die Opfer sind:

- Körperliche Schäden und Verletzungen
- Stress
- Gefühle der Ohnmacht und Hilflosigkeit
- Angstzustände
- Schlafstörungen
- Posttraumatische Belastungsstörung
- Motivationsverlust
- Sozialer Rückzug
- Konzentrationsschwierigkeiten

Schäden für den Arbeitgeber sind:

- Zunahme der Fehlzeiten
- Abnahme der Produktivität
- Sinkende Motivation
- Höhere Versicherungskosten
- Imageverlust³⁹

In einigen Behörden hat die Erfahrung gezeigt, dass Maßnahmen ergriffen werden müssen, um einen geregelten Arbeitsablauf zu gewährleisten, wie beispielsweise die Beauftragung von Wach- und Security-Firmen, die in Jobcentern am Eingang stehen und mehr oder weniger täglich eingreifen müssen. Und tatsächlich ist es in den meisten Fällen so, dass erst ein Gewaltvorfall entsprechende Auswirkungen hat und dazu führt, dass Präventions- und Schutzkonzepte erstellt werden.

38 Direkte Opfer sind solche, die direkt von der Gewalt betroffen sind und verletzt wurden. Damit werden auch die Zeugen bezeichnet, die die Gewalt miterleben mussten. Aber auch Personen, die nicht vor Ort waren, aber beispielsweise in der Behörde arbeiten, sind als Opfer zu betrachten. Diese bezeichnet man dann als indirekte Opfer.

39 Vgl. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung 2011, S. 19; komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 65.

3. Rechtliche Grundlagen der Gewaltprävention

Sicherheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten, ist derweil keine freiwillige Aufgabe für Arbeitgeber, sondern eine Pflicht. Insbesondere im öffentlichen Dienst als staatliche Institutionen ist der Dienstherr entsprechend gefordert. Insbesondere dann, wenn eine Gefahrenlage ersichtlich wird, ist der Dienstherr aufgefordert zu handeln und Schutzmaßnahmen zu initiieren. Nachfolgend werden nur einige rechtliche Grundsätze in der gebotenen Kürze dargelegt.

In Deutschland steht der Arbeitnehmer unter dem Schutz des *Gesetzes über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit* (kurz: Arbeitsschutzgesetz= ArbSchG). Die **Grundpflichten** des Arbeitgebers sind im § 3 ArbSchG geregelt.

Der **§ 3 ArbSchG** im Wortlaut:

(1) Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen. Er hat die Maßnahmen auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen und erforderlichenfalls sich ändernden Gegebenheiten anzupassen. Dabei hat er eine Verbesserung von Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten anzustreben.

(2) Zur Planung und Durchführung der Maßnahmen nach Absatz 1 hat der Arbeitgeber unter Berücksichtigung der Art der Tätigkeiten und der Zahl der Beschäftigten

1. für eine geeignete Organisation zu sorgen und die erforderlichen Mittel bereitzustellen sowie
2. Vorkehrungen zu treffen, dass die Maßnahmen erforderlichenfalls bei allen Tätigkeiten und eingebunden in die betrieblichen Führungsstrukturen beachtet werden und die Beschäftigten ihren Mitwirkungspflichten nachkommen können.

(3) Kosten für Maßnahmen nach diesem Gesetz darf der Arbeitgeber nicht den Beschäftigten auferlegen.

Die **Allgemeinen Grundsätze** zum Schutz der Mitarbeiter sind in § 4 ArbSchG geregelt.

Der **§ 4 ArbSchG** im Wortlaut:

„Der Arbeitgeber hat bei Maßnahmen des Arbeitsschutzes von folgenden allgemeinen Grundsätzen auszugehen:

1. Die Arbeit ist so zu gestalten, dass eine Gefährdung für das Leben sowie die physische und die psychische Gesundheit möglichst vermieden und die verbleibende Gefährdung möglichst geringgehalten wird;
2. Gefahren sind an ihrer Quelle zu bekämpfen;
3. bei den Maßnahmen sind der Stand von Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene sowie sonstige gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse zu berücksichtigen;

4. Maßnahmen sind mit dem Ziel zu planen, Technik, Arbeitsorganisation, sonstige Arbeitsbedingungen, soziale Beziehungen und Einfluss der Umwelt auf den Arbeitsplatz sachgerecht zu verknüpfen;
5. individuelle Schutzmaßnahmen sind nachrangig zu anderen Maßnahmen;
6. spezielle Gefahren für besonders schutzbedürftige Beschäftigtengruppen sind zu berücksichtigen;
7. den Beschäftigten sind geeignete Anweisungen zu erteilen;
8. mittelbar oder unmittelbar geschlechtsspezifisch wirkende Regelungen sind nur zulässig, wenn dies aus biologischen Gründen zwingend geboten ist.“

Beamte und Tarifbeschäftigte

Beamte unterstehen der besonderen Fürsorgepflicht nach dem *Gesetz zur Regelung des Statusrechts der Beamtinnen und Beamten in den Ländern* (BeamtStG). Die Fürsorgepflicht ist in § 45 BeamStG geregelt und besitzt zentrale Bedeutung für das Beamtenverhältnis. Danach hat der Dienstherr im Rahmen des Dienst- und Treueverhältnisses für das Wohl der Beamtinnen und Beamten zu sorgen und diese bei der Ausübung ihrer amtlichen Tätigkeit zu schützen, d. h. auch gegen unberechtigte Angriffe jeglicher Art in Schutz zu nehmen.

Dies gilt übertragen nicht nur für Beamte, sondern auch für Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Entsprechend impliziert die Fürsorgepflicht neben dem rein technischen Arbeitsschutz auch die Verpflichtung, Arbeitnehmer vor Angriffen, Belästigungen usw. durch Dritte zu schützen. Die Abwägung der notwendigen Maßnahmen kann im jeweiligen Einzelfall entschieden werden.⁴⁰

Zuletzt hat der Freistaat Bayern angekündigt, den Rechtsschutz für alle Beschäftigten im öffentlichen Dienst ausweiten zu wollen.⁴¹ Wie der Dienstherr konkret vorgeht, um seine Mitarbeiter vor Gewalt zu schützen, kann allerdings in Gesetzen nicht dezidiert festgelegt werden, da es stets um individuelle Situationen und Maßnahmen geht. Das Bewusstsein um die Gefährdungssituationen hat sich allerdings in den letzten Jahren aufgrund diverser Vorfälle und gefährdender Situationen, bzw. solche, die so empfunden wurden, verändert.

40 Vgl. komba nrw (Hrsg.) 2019, S. 126.

41 Vgl. Stern, in: Main Post vom 19. Dezember 2019.

4. Implementieren eines Risiko- oder Bedrohungsmanagements

Grundgedanke eines Risiko- oder Bedrohungsmanagements (*Threatmanagement*) ist die Verhinderung von Gewalt am Arbeitsplatz. Untersuchungen haben gezeigt, dass vor allem schwere Gewalt in den seltensten Fällen völlig unerwartet passiert. Meistens entwickeln sich Eskalationen und Konflikte, die der schweren Gewalttat zugrunde liegen, im Vorfeld. Häufig gibt es Anzeichen, bei denen bereits interveniert werden kann, bevor es zu einer Gewalteskalation kommt. Und tatsächlich werden immer wieder Gewalt-handlungen durch Aufmerksamkeit und umsichtiges Verhalten verhindert. Dieser doch sehr positive Aspekt sollte zum Ansporn genommen werden, darf gleichzeitig jedoch nicht zu einer unrealistischen Erwartungshaltung führen: Nicht immer lässt sich Gewalt verhindern, nicht immer erkennen Menschen die Warnzeichen in der konkreten Situation oder deuten sie richtig. Auch das Bedrohungsmanagement wird von Menschen geleistet und jede Situation, jede Gefährdung ist anders.

Deswegen ist in einem ersten Schritt bei der Implementierung eines Bedrohungsmanagements ein Fokus auf die Aufklärung und Sensibilisierung der Mitarbeiter zu richten: Den Blick zu schulen und Aufmerksamkeit in der Behörde für mögliche bedrohliche Verhaltensweisen zu schaffen, ist bereits ein wesentlicher Baustein. Denn der Grundgedanke des Bedrohungsmanagements ist es, kritische Dynamiken rechtzeitig zu erkennen und zu intervenieren. Ziel ist ein frühzeitig einsetzendes und individuelles Fallmanagement, um Gefährdungen begegnen zu können, bevor sie zu einer heftigen Eskalation anwachsen. Außerdem geht es darum, Maßnahmen zu entwickeln, die von den Beschäftigten übernommen werden können, und das Sicherheitsgefühl der Beschäftigten zu stärken: Es gibt eine Anlaufstelle, die man aufsuchen kann, wenn man sich unsicher oder bedroht fühlt und in der Raum zum vertraulichen Gespräch ist.

Insbesondere die Bezeichnung „Bedrohungsmanagement“ empfinden Beschäftigte mitunter zu negativ. Wir benutzen ihn vorliegend, da es aus unserer Sicht um Bedrohungslagen und individuelle bedrohliche Situationen geht. Was ein Mensch als bedrohlich empfindet, ist unterschiedlich. Ist das subjektive Sicherheitsempfinden berührt oder gar verletzt, bedarf es der Maßnahmen. Damit eine Bedrohung gar nicht erst in einem Schadensfall endet, bzw. damit die Lage schnell wieder unter Kontrolle gebracht werden kann, bedarf es der aktiven Steuerung.

Im Prinzip ist es irrelevant, wie man ein entsprechendes Team oder Beauftragte für diesen Bereich benennen möchte. Wichtig ist jedoch, dass jedem in der Behörde bekannt ist, dass es eine Zuständigkeit gibt und wie an

diese herangetreten werden kann. Wichtig ist die Transparenz von Zuständigkeiten für alle Beschäftigten. Wenn beispielsweise das Risikomanagement (RM)/Bedrohungsmanagement (BM) von einem oder einer Beauftragten und einem Stellvertreter bestritten wird, dann sollten diese Personen sich für diese Stellen melden/bewerben und nicht einfach ernannt werden. Neben der Infrastruktur (Raum, Ausstattung), der Organisation (Sprechzeiten, Bekanntmachung, Netzwerk intern/extern, Berichtspflichten, etc.) ist zunächst der Fortbildungs- und Schulungsbedarf zu ermitteln.

Der Umgang mit Konfliktsituationen kann in sechs Phasen erfolgen:

- **Phase 1 Realisieren:**
Konflikte gehören zu zwischenmenschlichen Beziehungen dazu. Dies einzukalkulieren öffnet den Blick für die aktive Gestaltung des Arbeitsplatzes und des Miteinanders.
- **Phase 2 Verstehen:**
Konflikte und ihre Ursachen und Dynamiken (Aktion/Reaktion) haben ihre eigene Logik. Diese sollte man verstehen lernen, durch Analyse vor und während eines Konfliktes.
- **Phase 3 Intervention:**
Wie man auf Konfliktsituationen reagiert, sollte man sich bereits im Vorfeld überlegen, um im Konfliktfall handlungsfähig zu sein. Im Konflikt geht es um die vorhandenen Möglichkeiten zur Intervention in der jeweiligen Situation.
- **Phase 4 Aufarbeiten:**
Ist der Konflikt vorüber, sollte eine Situationsanalyse im Anschluss durchgeführt werden. Leitfragen sind: Was hat funktioniert, was nicht? Warum hat etwas funktioniert/nicht funktioniert?
- **Phase 5 Dokumentation:**
Die Ergebnisse dieser Analyse müssen festgehalten werden. Zudem sollte man sie dann im Team oder zwischen Vorgesetzten und den Betroffenen besprechen.
- **Phase 6 Verarbeitung:**
Wichtig ist, nach einer Konfliktsituation miteinander zu reden und gegenseitig zu erfragen, was die Mitarbeiter jeweils zur Verarbeitung brauchen.

Um die Aufgaben gut bearbeiten und bewältigen zu können, müssen Menschen sich sicherfühlen können. Das individuelle Sicherheitsempfinden wird durch unterschiedliche Faktoren geprägt, die nicht nur auf objektiven Parametern basieren.

5. Individuelles Sicherheitsgefühl

Wie sehr sich Menschen sicher oder verunsichert fühlen, hängt nicht zuletzt von der realen Kriminalität und der Berichterstattung über sie ab. In den vergangenen Jahren wies die Polizeiliche Kriminalstatistik (PKS) einen Rückgang der registrierten Straftaten aus. Politiker und Medien verkündeten gleichermaßen, dass die Kriminalität in Deutschland das zweite Jahr in Folge gesunken sei. Ob Kriminalität tatsächlich steigt oder sinkt, kann mit der PKS allerdings nicht vollkommen beantwortet werden. In der PKS werden die Straftaten gezählt, die zur Anzeige gebracht und nach Bearbeitung durch die Polizei an die Staatsanwaltschaft abgeben werden.

2019 hat das Bundeskriminalamt (BKA) zeitgleich mit Veröffentlichung der PKS 2018 die Ergebnisse des Deutschen Viktimisierungssurvey (DVS) vorgestellt. In dieser Dunkelfeldstudie⁴² wurden für 2016/2017 mehr als 31.000 Menschen ab 16 Jahren in Deutschland repräsentativ befragt. Ziel des DVS 2017 war es herauszufinden, wie häufig die Bürger Opfer von Straftaten werden, wie sicher sie sich fühlen, wie sie die Arbeit von Polizei und Justiz bewerten, wie all dies mit ihrer Lebenssituation zusammenhängt und wie es sich seit der letzten Erhebung 2012 verändert hat. Der überwiegende Teil der Bevölkerung ist der Meinung, dass die örtliche Polizei gute Arbeit bei der Verbrechensbekämpfung leistet. Gleichzeitig aber verschlechterte sich die subjektive Bewertung der Effektivität der Polizeiarbeit im Vergleich zu 2012 leicht.⁴³

Zudem zeigen die Entwicklungen der letzten Jahre, dass die Menschen in ihre Sicherheit investieren, sei es mit Alarmsystemen, Selbstverteidigungskursen oder Hundeabwehrspray in der Handtasche. Diese Vorkehrungen führen tatsächlich zu einem verbesserten persönlichen Sicherheitsgefühl, weil sie ein Gefühl von Kontrolle und Handlungsfähigkeit geben.

6. Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz verbessern

Das Maß an empfundener Sicherheit hat sehr viel mit empfundener Kontrolle zu tun: Je eher ein Mensch das Gefühl hat, eine Situation kontrollieren zu können, desto sicherer fühlt er sich. Sie können Ihr subjektives Sicherheitsempfinden steigern, indem Sie Ihren Arbeitsplatz sicher einrichten. Steht zum Beispiel Ihr Schreibtisch so, dass sie zur Tür herauskönnen, wenn sich

42 Dunkelfeldstudien erfragen Kriminalität, die nicht von den Opfern angezeigt wurde und die deswegen nicht in der PKS und damit nicht als Straftat registriert wurde. Zudem erfragen sie die Gründe, warum die Straftat nicht angezeigt wurde.

43 BKA (Hrsg.) 2019, S. 71 ff.

ein Gast in Ihrem Büro aufhält, der sich aggressiv verhält? Wenn nicht und dies aus baulichen Gründen nicht geht, positionieren sie Gegenstände wie Tacker, Locher, Schere usw. stets so, dass sie in Ihrer Griffweite, jedoch nie in der eines Fremden liegen. Überprüfen Sie Ihren Arbeitsplatz auf mögliche Risiken. Besprechen Sie dieses Thema auch in Ihrer Abteilung. Wenn Sie ein behördeneigenes Risiko- oder Bedrohungsmanagement haben, fragen Sie dort nach Tipps oder bitten Sie im Rahmen eines Indoor-Seminars um eine entsprechende Sichtung ihres Büroraumes, wenn dies möglich ist.

7. Anlegen eines innerbehördlichen Notfallordners

Damit im Notfall die wichtigsten Unterlagen schnell zu Hand sind, ist die Anfertigung eines Notfallordners hilfreich, der jedem Mitarbeiter bei Arbeitseintritt ausgehändigt und griffbereit in der Schreibtischschublade verbleiben sollte. Ein solcher Ordner kann folgende Inhalte enthalten:

- Verhaltensweisen im Not- und Brandfall (geordnetes Verlassen des Gebäudes, Befolgen von Ansagen, etc.).
- Notfallpläne und innerbetriebliche Meldewege (wer ist in welchem Fall zu informieren).
- Räumungsplan/Plan für Flucht- und Rettungswege/Sammelpunkte.
- Wichtige Telefonnummern (intern, wie z. B. Erst- und Brandschutzhelfer, sowie extern, beispielsweise Notrufnummern, etc.).
- Liste der medizinischen und psychologischen Erstbetreuung.
- Informationen zum betrieblichen Nachsorgekonzept und Ansprechpartner.
- Formulare für Vorfallsberichte.
- Formblatt zur Strafanzeige.

8. Checkliste: Sicherheitsbedarfe im Innen- und Außendienst

Erfahrungswerte zeigen, dass sich Gefährdungssituationen häufig entwickeln und selten komplett unvorbereitet entstehen. Daher sollte die Wachsamkeit im Alltag oberste Priorität haben und zur Selbstverständlichkeit werden, ohne dabei in Angst zu verfallen. Je wachsender ein Mensch seine Umgebung wahrnimmt, desto sicherer kann er sich darin fühlen. Dazu gehört es auch, den Büroraum sicher zu gestalten. Sinnvoll ist, die Räume in gemeinsamen Durchgängen in Augenschein zu nehmen und zu überlegen, was verändert und wie sie sicherer gestaltet werden können. Nachfolgende Liste stellt hierfür einige Aspekte dar:

a) Innendienst

- Mobiliar im Raum nach Möglichkeit so gestalten, dass Fluchtwege offen sind (möglichst eine Sitzsituation in einer Ecke vermeiden).
- Darauf achten, dass sich gefährliche Gegenstände (z.B. Locher, Schere, Brieföffner, etc.) außer Reichweite des Gegenübers befinden (z.B. in Schublade aufbewahren)
- Möglichkeiten zur Distanzschaffung von Beschäftigten und dem Gegenüber prüfen (z.B. hoher Empfangstisch [Tresen] am Eingangsbereich).
- Darauf achten, dass das Büro freundlich und aufgeräumt wirkt.
- Im Umgang mit schwierigeren Anliegen und Gegenüber bieten sich Büros mit Verbindungstüren an
- Möglichkeiten zur **Tastaturalarmierungen** umliegender Büros (damit einhergehend sind Schulungen zum Umgang im Alarmierungsfall notwendig, siehe Kasten unten)

Verhalten bei einem sog. „stillen Alarm“ via PC: Für gewöhnlich bekommen Sie mit der Alarmierung im Bildschirm eingeblendet, aus welchem Büro/von welchem Dienstrechner der Alarm gesendet wurde. Diesen Alarm bekommen mehrere Personen. Verständigen Sie sich kurz, wer in das Büro eintreten soll. Treten Sie zunächst nicht mit mehreren Personen ein, es ist besser, wenn noch eine Person vor dem Büro bleibt und eine weitere in einem Büro gegenüber bei geöffneter Tür verweilt. Diese kann im Notfall die Polizei anrufen. Horchen Sie zunächst an der Tür, ob sie einen Streit oder dergleichen wahrnehmen. Ist die Situation ruhig, kann der eintretende Beschäftigte mit einer Umlaufmappe eintreten und den Beschäftigten, der den Alarm ausgelöst hat, bitten, zu einem Termin zu erscheinen. Kommt es an dieser Stelle zu einer Verabschiedung, sollte er solange im Raum verweilen. Ist ein Streit deutlich hörbar, sollte das Auftreten des eintretenden Mitarbeiters entsprechend sein. Ein lautes Klopfen an der Tür zur Ankündigung, sofortiges Eintreten und dann ruhig die Frage stellen, ob alles in Ordnung ist. Hier ist es wichtig, dem Aufgebrachten gegenüber nicht den Weg zu verstellen, also nicht im Türrahmen stehen zu bleiben. Sondern lieber dem Aggressor einen Fluchtweg freilassen, damit dieser ungehindert und schnell aus dem Büro verschwinden kann. Sollte die Situation eskalieren, sollte umgehend die Polizei gerufen und der Aggressor darüber informiert werden. Fordern Sie ihn mit knappen Worten auf, das Büro zu verlassen: „Wir haben die Polizei verständigt. Verlassen Sie das Büro.“