

Wer ist hier verantwortlich?

Ordnet den Gefährdungslagen die entsprechenden Verantwortungen und Handlungsempfehlungen zu, indem ihr Kästen miteinander verbindet.



Gefährdungslage



Verantwortung



Handlungsempfehlung

0

normale bis
kontroverse
Gesprächssituation

Sachverhaltsklä-
rung/ Gefahrenab-
wehr muss durch
Polizei erfolgen

Sicherheitsdienst
trifft nur „Erste
Maßnahmen“

- sofort Polizei „110“
- Eigensicherung beachten!
medizinische und psychologische
Notfallversorgung
- grundsätzlich Unfallanzeige

1

verbal aggressiv

Unangepasstes
Sozialverhalten

Sachbeschädigung

Sicherheitsdienst/
alternativ Polizei

Sicherheit ist
von Profis
sicherzustellen

**Beschäftigte
sind kein
Sicherheitsdienst**

- Platzverweis/Hausverbot durchsetzen

- Eigensicherung beachten,
Fluchtwege nutzen

- Strafanzeige erfolgt grundsätzlich

- ggf. festhalten bis zum Eintreffen
der Polizei

- Unfallanzeige

- evtl. medizinische und psycho-
logische „Erste Hilfe“

- Beschäftigte lageangepasst informieren

2

Handgreiflichkeiten
Körperliche Gewalt

Bedrohung/
Nötigung

Durchsetzung eines
Platzverweises

Eigenverantwortung
der Beschäftigten

- sichere Arbeitsumgebung
- gefahrenbewusste Absprachen
- gefahrenbewusste Büroeinrichtung
- Umgang mit Stress

- professionelle Kommunikation
- bei problematischen
Kundinnen und Kunden
Vorsorge treffen

3

Einsatz von Waffen
oder Werkzeugen

Bombendrohung,
Amoklauf

Geiselnahme,
Überfall

Intervention

Konfliktlösung
durch die
Beschäftigten

Unterstützung
durch die
Führungskraft

- Platzverweis/Hausverbot aussprechen

- Strafanzeige nach
Einzelfallentscheidung
- ggf. Hilfe hinzuziehen

- Selbstbehauptung, Deeskalation,
Körpersprache