

Ich ziehe
eine klare
Linie



**NULL
TOLERANZ
BEI GEWALT**





Einleitung

Das Sicherheitskonzept für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Pforzheim definiert den Umgang mit verschiedenen Gefährdungslagen im Arbeitsalltag. Mit der Grundsatzerklärung „Null Toleranz bei Gewalt!“ wird seitens der Verwaltungsleitung und des Gesamtpersonalrats eine klare Haltung vertreten.

In dieser Broschüre finden Sie konkrete Verhaltenstipps für potentiell gefährliche Situationen und eine Übersicht der direkten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für den Ernstfall.

Die Broschüre beinhaltet eine Kurzzusammenfassung eines ausführlichen Sicherheitskonzepts. Im Fokus der Broschüre steht dabei der Umgang mit Publikum.

Weitere Infos zum ausführlichen Sicherheitskonzept finden Sie in unserem Intranet: **intra.pforzheim.de/siko**

Die Grundsatzerklärung – Null Toleranz bei Gewalt

„Ihre Sicherheit hat für mich
oberste Priorität.“

Oberbürgermeister
- Peter Boch -

„Null Toleranz bei Gewalt!
Das ist die Haltung der
Personalvertretung.“

Gesamtpersonalratsvorsitzender
- Franz Herkens -



Übersicht über Gefährdungslagen

Konkrete Verhaltenstipps für die Gefährdungslagen **0** bis **3** ergeben sich direkt aus der Übersicht. Im weiteren Textverlauf nennen wir Ihnen Handlungsempfehlungen für die Stufen **1** und **2**.

Das Sicherheitskonzept enthält jedoch auch Regeln zu Themen, wie z. B. bei Mobbing, sexueller Belästigung oder Prävention am Arbeitsplatz.

Normales bis kontroverses Gespräch

Diskussion,
Konfliktgespräch



- Konflikt durch professionelle Kommunikation eigenständig lösen
- Arbeitsplatz gefahrenbewusst einrichten

Verbale Bedrohungen und Übergriffe

Verbale Aggression,
Beschimpfungen,
Sachbeschädigung



- Ruhig und sachlich erklären, dass das Verhalten nicht toleriert wird
- Bei Bedarf Konfliktsituation auflösen oder Führungskraft hinzuziehen

Körperliche Bedrohungen und Übergriffe

Handgreiflichkeiten,
körperliche Gewalt,
Nötigung



- Profis rufen (Sicherheitsdienst / Polizei), Sicherheit durch Profis herstellen
- Sich selbst in Sicherheit bringen

Einsatz von Waffen oder Werkzeugen

Überfall, Amoklauf,
Bombendrohung



- Führungskraft und Polizei informieren sowie Alarm auslösen lassen
- Sich selbst und andere in Sicherheit bringen

Stufe 1

Verbale Bedrohungen und Übergriffe

Bei verbalen Aggressionen haben Sie aufgrund Ihrer persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“. Auch wenn es sich bei diesem unangepassten Verhalten nicht um Straftaten handelt: Wir können darauf gut reagieren!

Mitarbeiterin oder Mitarbeiter wird beschimpft, verbal bedroht oder Gegenstände werden beschädigt



Verhaltenstipps

- Ruhig und besonnen bleiben, weiterhin Rolle der beratenden Person einnehmen
- Ruhig aber bestimmt erklären, dass die Verhaltensweise nicht toleriert wird und Konsequenzen hat
- Aggressive Person nicht einschüchtern, nicht bedrohen und nicht anfassen
- Aggressiver Person jederzeit ehrenhaften Rückzug ermöglichen
- Bei Bedarf Führungskraft oder Kolleginnen und Kollegen hinzurufen
- Ggf. Person des Büros oder des Dienstgebäudes verweisen bzw. Konfliktort verlassen
- Vor Eskalation ggf. Büro selbst verlassen

Bei Folgeterminen

- Führungskraft sowie Kolleginnen und Kollegen vorab informieren
- Gespräch in Anwesenheit einer/s weiteren Kollegin und Kollegen oder der Führungskraft führen
- Gespräch ggf. an neutralen Ort verlegen z. B. in Besprechungsraum
- Sich selbst grundsätzlich in Türnähe platzieren
- Gegenstände wegräumen, die als Waffe dienen könnten (Schere, Locher, etc.)

Tipps im Nachgang eines Übergriffs

- Vorfall und Aussagen zu Beweis- zwecken dokumentieren
- Führungskraft informieren
- Bei Bedarf Termin beim betriebs- psychologischen Dienst vereinbaren
- Schnellmeldung an POA senden
- Ggf. Rechtsamt informieren für mögliche Strafanzeigen oder Hausverbote

Stufe 2

Körperliche Bedrohungen und Übergriffe

Bei gravierenden und gefährlichen Übergriffen gilt: „Sicherheit ist grundsätzlich Sache von Profis!“ Zögern Sie nicht die Polizei bzw. den Sicherheitsdienst zu alarmieren. Rufen Sie die Polizei immer dann, wenn Sie den Notruf auch privat in einer vergleichbaren Situation absetzen würden. Sobald Sie die Polizei rufen, informieren Sie auch Ihre Führungskraft.

Mitarbeiterin oder Mitarbeiter wird benötigt, bedroht oder angegriffen.



Verhaltenstipps

- Ruhe bewahren und sachlich bleiben
- Nicht in Panik ausbrechen
- Aggressive Person nicht anfassen
- Aggressiver Person nicht den Rücken zudrehen
- Nicht die Heldin/den Helden spielen
- Fliehen Sie, um sich in Sicherheit zu bringen (Ausnahme: Situation wird dadurch noch gefährlicher)
- Falls Flucht nicht möglich ist, Hilfe holen oder Sicherheitsdienst/Polizei rufen

Bei körperlicher Bedrohung

- Kolleginnen und Kollegen sowie Führungskraft frühzeitig aufmerksam machen, damit diese ggf. Sicherheitsdienst/Polizei rufen können
- Jegliche Provokation vermeiden, um weitere Eskalation zu verhindern
- Ruhig, aber bestimmt das Gespräch beenden, da Bedrohungen nicht toleriert werden und Konsequenzen haben

Bei körperlichen Übergriffen

- Sich sofort in Sicherheit bringen! (Fliehen, Raum verlassen, etc.)
- Kolleginnen und Kollegen sowie Führungskraft hinzuziehen
- Bei sichtbaren Verletzungen zunächst einen Ersthelfer aufsuchen
- Immer eine/n Durchgangärztin/arzt aufsuchen und sich untersuchen lassen

Tipps im Nachgang eines Übergriffs

- Vorfall und Aussagen zu Beweis zwecken dokumentieren
- Schnellmeldung an POA senden
- Über Führungskraft Hausverbot veranlassen
- Ggf. Polizei informieren, sofern diese nicht zur Hilfe gerufen wurde. Immer in Absprache mit der Führungskraft
- Ggf. Strafanzeige über das Rechtsamt stellen
- Betriebspsychologischen Dienst aufsuchen (Empfehlung)
- Beratung durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit einholen



Verhaltensregeln für Tätigkeiten im Außendienst

- Immer ein vollständig aufgeladenes Mobiltelefon dabei haben
- Bei Kolleginnen und Kollegen und an- und abmelden. Dabei folgende Informationen nennen:
 - Wo werden Sie sich im Außendienst aufhalten?
 - Wann ist Ihre Rückkehr geplant?
- Immer Fluchtwege im Blick haben, um diese ggf. schnell nutzen zu können
- Termine mit schwierigen Menschen grundsätzlich nur zu zweit wahrnehmen
- In Ausnahmefällen vorab polizeiliche Begleitung anfordern
- Bei Veranstaltungen mit einer Vielzahl an Personen prüfen, ob Sicherheitsdienst engagiert werden kann

Tipps im Nachgang eines Übergriffs

- Vorfall und Aussagen zu Beweis-zwecken dokumentieren
- Schnellmeldung an POA senden
- Über Führungskraft Hausverbot veranlassen
- Ggf. Polizei informieren, sofern diese nicht zur Hilfe gerufen wurde. Immer in Absprache mit der Führungskraft
- Ggf. Strafanzeige über das Rechtsamt stellen
- Betriebspsychologischen Dienst aufsuchen (Empfehlung)
- Beratung durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit einholen

Ihre wichtigen Rufnummern

Tel. _____

Name _____

Direkte Führungskraft

Tel. _____

Name _____

Ersthelfer/in

Tel. 1534

Betriebspsychologischer Dienst

Tel. 102015

Arbeitsmedizinischer Dienst
zur Terminvereinbarung: Tel. 2892

Tel. 3220

Fachkräfte für Arbeitssicherheit

Tel. 1131

Rechtsamt

Tel. 2859

Personalsachbearbeitung

Tel. _____

Name _____

Amtsleitung

Tel. _____

Personalrat

Tel. 2548

Gleichstellungsbeauftragte

Tel. 112

Rettungsdienst

Tel. 110

Polizei akut

Tel. 186-3211

Polizeirevier Pforzheim-Nord

Tel. 186-3311

Polizeirevier Pforzheim-Süd





**NULL
TOLERANZ
BEI GEWALT**



Zum Schutz all unserer Beschäftigten
und der Bürgerschaft Pforzheims.

intra.pforzheim.de/siko