

Verbesserungsvorschläge für die Prävention von externer Gewalt in einer Verwaltungsstelle mit Kundenkontakt

Dieses Dokument richtet sich an Verwaltungsstellen, die an einem Schalter mit dem Kundenempfang betraut sind und befasst sich ausserdem mit der Situation in geschlossenen Besprechungsräumen. Es soll erste Wege und Möglichkeiten für rasch umsetzbare Verbesserungsmassnahmen aufzeigen.

Das vorliegende Dokument ist keinesfalls als Ersatz für die vordringliche Massnahme eines umfassenden Audits der Situation durch einen Spezialisten gedacht. Dieses Audit muss die Empfangsanlagen, die Ausbildung des Personals, die Organisation der Kundenkontakte sowie die vorgesehenen Massnahmen bei einem Notfall beurteilen.

1 – Gestaltung des Empfangsbereichs (Schalter)

Unverzüglich umzusetzen:

- Vermeiden, dass eine Person alleine beim Empfang tätig ist.

So rasch wie möglich umzusetzen:

- Eine Notruftaste zur Anforderung von Hilfe installieren.
- Den Schalterbereich mit Panzerglas absichern.
- Den Zugang zu anderen Büros mit Schlössern versehen.

2 – Gestaltung der Besprechungsräume

Unverzüglich umzusetzen:

- Den Tisch so aufstellen, dass der Angestellte dem Ausgang näher ist als der Besucher.
- Den Besucher so platzieren, dass er zur Ausgangstür blickt.
- Keine unnötigen oder gefährlichen Gegenstände auf dem Tisch herumliegen lassen.
- Dekorationen oder persönliche Gegenstände (Familienfotos usw.) vermeiden.

So rasch wie möglich umzusetzen:

- Eine Notruftaste zur Anforderung von Hilfe installieren.
- Die Räume mit durchsichtigen Türen und/oder Wänden ausstatten, sodass ein Einblick von aussen möglich ist.

3 – Schulung des Personals

Unverzüglich umzusetzen:

- Organisation der im Notfall zu treffenden Massnahmen (Notfallnummern usw.).
- Das gesamte Personal über die Notfallorganisation informieren (wer macht was).

So rasch wie möglich umzusetzen:

- Die Prozesse zur Bewältigung von Notfallsituationen organisieren, das gesamte Personal entsprechend schulen, Übungen durchführen.
- Das Personal im Umgang mit Gewaltsituationen ausbilden.
- Die Kommunikationskompetenzen des Personals ergänzen und verbessern.

4 – Vorbereitung eines Gesprächs

Unverzüglich umzusetzen:

- Die Lebensgeschichte der zu treffenden Person vor dem Gespräch kennenlernen (potenzielle Aggressivität) und nach dem Gespräch ergänzen.
- Einen neutralen Ort wählen (z.B. Sitzungsraum).
- Die Plätze aller teilnehmenden Personen im Voraus festlegen.
- Die anderen Personen der Verwaltungsstelle (Empfang) über die Art des Gesprächs und über das allenfalls vorhandene Gefahrenpotenzial informieren.
- Ein Gespräch nur an einem Ort planen, in dessen Nähe sich auch andere Personen befinden.
- Bei Zweifeln bezüglich der Aggressivität des Besuchers die Tür offen lassen (jedenfalls zu Beginn des Gesprächs) oder wieder öffnen.
- Einen Mitarbeiter vorsehen, der bei Lärm oder verdächtigen Dialogen vorbeischaud, um sich zu vergewissern, dass alles in Ordnung ist.

So rasch wie möglich umzusetzen:

- Die Voraussetzungen schaffen, damit die Hilfe eines Sicherheitsspezialisten am Empfang (als Abschreckung sichtbar oder versteckt) angefordert werden kann.

5 – Massnahmen im Fall schwerwiegender Drohungen (am Telefon, beim Empfang oder während des Gesprächs)

Unverzüglich nach den Drohungen:

- Sofort eine Bestätigung verlangen: „Muss ich Ihre Aussagen jetzt als Drohung verstehen?“
- Bei Bejahung das Gespräch sofort unterbrechen und erste Schutzmassnahmen treffen (beispielsweise die Flucht ergreifen).
- Die Vorgesetzten informieren.

Vorgehen nach der Bestätigung von Drohungen:

- Am gleichen Tag den Besucher erneut telefonisch kontaktieren (so schnell wie möglich), um ihm zu erklären, dass Sie sein Verhalten nicht akzeptieren und dass Sie entsprechende Schritte einleiten werden.
- Abklären, ob Sie persönlich mit Unterstützung Ihrer Vorgesetzten eine Strafanzeige erstatten möchten.
- Die Ereignisse analysieren und angemessene Massnahmen treffen.
- Die Mitarbeitenden über die Ereignisse und die getroffenen Massnahmen informieren.
- Bei Bedarf psychologische Unterstützung anfordern.