

### Vermeidung von Übergriffen / Verhalten bei Übergriffen

Kommt es vor, dass Sie manchmal ein unangenehmes Gefühl der Angst überkommt, wenn eine Person (z.B. ein Klient, Leistungsempfänger) Ihr Büro betritt?

Dann gehören Sie zu den 75 % der Beschäftigten, die sich gelegentlich am Arbeitsplatz bedroht fühlen (Quelle: Unfallkasse NRW). Die Gefahr, am Arbeitsplatz überfallen zu werden, wird immer realer. Gewalt am Arbeitsplatz ist für jeden von uns ein Thema, dem wir uns nicht verschließen dürfen, da es sehr leichtsinnig wäre zu denken „mir passiert das nicht“. Den Trägern der gesetzlichen Unfallversicherungen werden jährlich ca. 16.000 Arbeitsunfälle gemeldet, die aufgrund von Gewalteinwirkung zu einer längeren Arbeitsunfähigkeit führen und die Tendenz ist steigend (Quelle: DGUV). Mehr als ein Drittel dieser Unfälle wird durch Überfälle und Bedrohungen von betriebsfremden Personen ausgelöst, also ist unser „mulmiges Gefühl in der Magengegend“ berechtigt!



Bildquelle: pixabay.com

Natürlich gibt es Berufe, die verstärkt einer Gewaltbereitschaft ausgesetzt sind. Dazu gehören: Bus- und Taxifahrer, Verkäufer, Kassierer, Mitarbeiter im Kranken- und Pflegebereich, Angestellte von Arbeitsagenturen, JobCentern, Auszahlungskassen in Rathäusern oder Wohnbaugesellschaften. Diese Personengruppen müssen immer häufiger körperliche Gewalt am Arbeitsplatz erleiden. Am 26. September 2012 kam es zu einem Überfall, bei dem in einem JobCenter in Neuss in Nordrhein-Westfalen ein 52-jähriger Mann mit zwei Messern auf eine 32-jährige Mitarbeiterin einstach und diese dabei so schwer verletzte, dass sie an den ihr zugefügten Verletzungen im Krankenhaus verstarb. Doch das ist nur die Spitze des Eisbergs.

### Vermeidung von Übergriffen

Jedoch muss es nicht zwangsläufig zu einem Übergriff kommen, besser ist, bereits im Vorfeld Maßnahmen zu treffen, die dafür sorgen, dass dieser vermieden wird.

Dazu gehören:

- **Kein abgeschirmter Arbeitsplatz!**  
Wenn Sie Kontakt zu Kunden haben und möglicherweise einen Überfall befürchten (Sie arbeiten z. B. an der Kasse) so achten Sie darauf, dass ein Einblick von außen in Ihr Büro möglich ist, d. h. die Trennscheibe nicht durch Regale oder Schränke verdeckt ist und Ihre Kollegen beobachten können, ob Sie in Ihrem Büro bedroht werden oder einer brenzligen Situation ausgesetzt sind.
- **Ausreichende Beleuchtung!**  
Achten Sie darauf, dass Ihr Arbeitsplatz ausreichend hell ist und vermeiden Sie dunkle Ecken. Unzureichende Beleuchtung erhöht das Risiko eines Überfalls beträchtlich.

### Verhalten bei Übergriffen

Was können wir tun, wenn uns eine aggressive Person, von der wir uns bedroht fühlen, gegenüber steht oder sitzt? Natürlich können wir einen Selbstverteidigungskurs (Karate, Boxen) belegen. Doch wie reagieren wir, wenn wir über keine dieser Fähigkeiten verfügen? Üben Sie nachfolgende Verhaltensregeln mehrmals mit Freunden oder Bekannten, denn je besser Sie auf mögliche Übergriffe vorbereitet sind, umso sicherer wirken Sie auf einen potentiellen Angreifer.

- **Ruhe bewahren!**

Ängste gehören zu unserem Leben. Allerdings ist es gerade in einer Gefahrensituation unabdingbar, Ruhe zu bewahren und die Kontrolle über unser Handeln nicht zu verlieren. Berücksichtigen Sie dabei auch, dass Ihr Gegenüber unruhig, angespannt, aggressiv ist und sich in seiner augenblicklichen Situation nicht wohl fühlen kann!

- **Keine Opferhaltung einnehmen!**

Kein ängstlicher Blick, ducken Sie sich nicht. Vermeiden Sie jedoch eine Haltung, die von Ihrem Gesprächspartner als Arroganz ausgelegt werden könnte, um keine zusätzliche Anspannung oder gar Eskalation der Situation zu provozieren.

- **Mit mir nicht!**

Signalisieren Sie Widerstand und Stärke. Achten Sie auf Ihre eigene Körpersprache und zeigen Sie keine Unsicherheit. Sitzen Sie aufrecht und konzentrieren Sie sich darauf, dass beide Beine fest und sicher am Boden stehen und nicht übereinander geschlagen sind (das hilft auch dabei, wenn Sie schnell aufstehen müssen, um sich zu verteidigen). Legen Sie Ihre Hände nicht in den Schoß, sondern suchen Sie mit den Augen nach einem Gegenstand, der sich in Ihrer Nähe befindet (z. B. Lineal, Locher, Schlüsselbund, Handy), mit dem Sie sich ggf. verteidigen (also zuschlagen) können.



Bildquelle: pixabay.com

- **Sprechen Sie mit lauter Stimme kurze Sätze!**

Trauen Sie sich, Ihr Gegenüber anzusprechen, und zwar mit lauter, fester Stimme. Atmen Sie ganz ruhig durch (keine Schnappauf-Atmung). Denken Sie auch darüber nach, den Überraschungsmoment zu nutzen und ihn anzuschreien (hängt vom Gesamteindruck Ihres Gegenübers ab). Tun Sie etwas, womit dieser im Augenblick nicht gerechnet hat. Lächeln Sie ihn an und fragen Sie, was Sie für ihn tun können. Bringen Sie ihn aus seinem Konzept. Versuchen Sie heraus zu finden, warum er Sie bedroht. Bringen Sie ihn nach Möglichkeit zum Reden, um seine Anspannung abzubauen.

- **Seien Sie auf der Hut!**

Nehmen Sie Ihr Gegenüber und die Umgebung aufmerksam wahr. Schauen Sie ihm fest in die Augen und strahlen Sie keine Unsicherheit aus. So erkennen Sie eine potentielle Gefahrensituation schneller und können optimal darauf reagieren.

*Da seitens unserer Kunden reges Interesse an diesem Thema besteht, werden wir ab Juli dieses Jahres eine Unterweisung zu diesem Thema über die ITC Akademie anbieten.*