

# Auf Bedrohungen reagieren

Wo unterschiedliche Erwartungshaltungen aufeinanderprallen, entsteht Konflikt- und Gewaltpotenzial. Wer plötzlich heftig bedroht wird, kann ein Trauma erleiden und für längere Zeit oder gar dauerhaft seine angestammte Tätigkeit nicht mehr ausführen. Durch angepasstes Verhalten können gefährliche Situationen schadlos überstanden werden.

Von Christoph Krieg

Sowohl als vorgesetzte Person als auch als Mitarbeitende sind wir direkt und persönlich verantwortlich, dass wir täglich unseren Arbeitsplatz unbeschadet verlassen können. Es gibt vier typische Verhaltensmuster:

- Drohungen und Gewaltpotenzial werden aus Angst nicht thematisiert.
- Aus Bequemlichkeit und Unbedachtlichkeit werden Risiken oft ignoriert.

- Fahrlässiges Handeln führt erst nach einem Ereignisfall zu einer durchdachteren Prävention.
- Offene Risiken und mögliche Folgen werden richtig interpretiert.

Als verantwortungsbewusste Führungsperson gehört nicht nur das Führen des eigenen Bereichs nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten, sondern auch das Abschätzen von Risiken zum Alltag. Die Risiken im eigenen Verantwortungsbereich müssen sorgfältig analysiert,



ANZEIGEN



Verband Schweizerischer Errichter von Sicherheitsanlagen  
Association Suisse des Constructeurs de Systèmes de Sécurité  
Associazione Svizzera dei Costruttori di Sistemi di Sicurezza

**Die Qualitätsmarke  
der Sicherheitstechnik**

Wir garantieren professionelle Sicherheit



Verband Schweizerischer Errichter von Sicherheitsanlagen  
[www.sicher-ses.ch](http://www.sicher-ses.ch)

Brandschutz  
von **MINIMAX**  
für Sie und  
Ihr Zuhause



MINIMAX AG  
Stettbachstrasse 8  
8600 Dübendorf  
043 833 44 55  
[info@minimax.ch](mailto:info@minimax.ch)  
[www.minimax.ch](http://www.minimax.ch)

sicher  
bewährt  
zuverlässig

**MINIMAX**



bewertet und dokumentiert werden. Wie auf Bedrohungs- und Gewaltsituationen reagiert werden muss, ist festzuhalten, und Mitarbeitende sind entsprechend anzuweisen, damit das *Was, Wann* und *Wie* nicht emotional und deshalb folgenschwer, sondern überlegt und zielorientiert erfolgen. Als Verantwortungsträger stellt man sich die beiden Fragen besser *vor* als *nach* einem folgenschweren Ereignis: Mit welchen Massnahmen hätten sich die Folgen des auftretenden Geschehens vermeiden oder zumindest reduzieren lassen? Warum sind diese nicht umgesetzt worden?

**Bedrohliche Situationen frühzeitig einschätzen**

Meist läuft aus der Sicht der Nichtbetroffenen immer alles nach Plan und somit in geordneten Bahnen. Schwierige oder gar dramatische Situationen werden bis zu einem gewissen Mass durch das Verhalten der Beteiligten verursacht und sind nicht zwingend vorgegeben. Es ist somit nicht einfach «Glückssache», wenn Situationen, in denen es um Würde, Geld und Freiheit geht, sich ohne Konflikte lösen lassen. Ombudsstellen, Sozialarbeit, Spitem, Betreibungsämter, aber auch Versicherungen im Bereich der Schadenvergütung sind auf hohe Sensibilisierungen beim Erkennen von Grenzbereichen und Gewaltprovokationen angewiesen. Diese Stellen setzen deshalb längst auf Präventivmassnahmen wie Sensibilisierungsinformationen für Mitarbeitende, damit geplante Kontakte mit hohem Konfliktpotenzial durch kompetente interne Gesprächsteilnehmer begleitet werden und nicht alleine stattfinden. Um solchen zusätzlichen Personalaufwand jedoch so gering wie möglich zu halten, können be-

währte Hilfsmittel für eine «stille Alarmierung» mittels Fernauslöser eingesetzt werden. Dazu gibt es handelsübliche Lösungen, über welche hausinterne Unterstützung angefordert oder bei welcher der vordefinierte Bedrohungsalarmierungsprozess, wie dies die öffentliche Notrufzentrale 144 mit dem SOS24Aid-Service anbietet, ausgelöst werden.

Dadurch können Situationen vor dem Abgleiten in Drohungen und Gewaltausbrüche in geordnete Bahnen geleitet werden. Der Umgang mit psychisch auffälligen Personen, die als Gefährderinnen oder Gefährder eingestuft werden, ist eine grosse Herausforderung. Oft stehen bedrohliche Verhaltensweisen im Raum, die strafrechtlich kaum fassbar sind, aber dennoch begründeten Anlass zu ernsthaften Befürchtungen für eine bevorstehende Gewalttat geben. Die Erkenntnisse, dass selbst gut gemeinte Aussagen vom Gegenüber als Provokation interpretiert werden, ist situationsbedingt logisch und oft Auslöser der befürchteten Kettenreaktion. Schlimmeres lässt sich

dann meist nur noch durch den Beizug von Dritten verhindern. Diese Themen werden an Fachtagungen zum Thema Bedrohungsmanagement, wie sie z.B. von der Kantonspolizei Zürich, der Universität Zürich, der Psychiatrischen Universitätsklinik und der Oberstaatsanwaltschaft organisiert werden, besprochen. Interessierte Fachleute aus der ganzen Schweiz sorgten dafür, dass der letzte Anlass restlos ausgebucht war.

**Trauma muss verhindert werden**

Die Folgen physischer Gewalt sind meist sichtbar und einfach wahrnehmbar. Als Trauma gilt ein belastendes Ereignis, das von der betreffenden Person nicht bewältigt und verarbeitet werden kann. Es ist oft das Resultat von Gewalteinwirkung, welche physischer, aber insbesondere auch psychischer Natur ist. Bildhaft lässt es sich als eine «seelische Verletzung» verstehen. Als traumatisierend werden erhebliche psychische, körperliche sowie schwere Verlust- und Vernachlässigungserfahrungen (beispielsweise das

<p><b>AidComm-Badge</b> ist Firmen-Badge und Notrufgerät in einem. Unauffällig und immer dabei, kann auch als Basisstation für Fernauslöser genutzt werden. Verfügt zudem auch über eine Abreissalarmierung.</p>	<p><b>SOS24Aid-Fernauslöser</b> mit Langzeitbatterie, einfache Montage unter Tischplatte in Büroräumen. Pro Alarmierungsgerät/Basisstation können mehrere Fernauslöser in unterschiedlichen Räumen platziert werden.</p>	<p><b>AidComm-Box</b> mit vielfältigen Montage- und Tragmöglichkeiten, kann auch als Basisstation für Fernauslöser genutzt werden. Verfügt zudem auch über eine Abreissalarmierung.</p>	<p><b>AidComm-One</b> ist das vielfältige Notrufhandy, das auch <b>ohne</b> Handy- und Funkempfang alarmieren kann und zudem als Basisstation für Fernauslöser genutzt werden kann.</p>

Es gibt auch Alarmierungs-Apps für Smartphones, was für eine «stille Alarmauslösung» jedoch nur in speziellen Situationen zweckmässig ist.

Alleinsein im Ereignisfall) bezeichnet. Derselbe Beruf kann nach einer heftigen Bedrohungslage, in welcher sich die Person hilflos und alleingelassen vorgekommen ist, nicht mehr ausgeübt werden. Bereits normale Alltagssituationen führen danach zu Angstzuständen und Panik. Ein daraus resultierendes Trauma ist eine Verletzung der Seele. Wie physische Verletzungen ist dieser Zustand nicht immer heilbar und führt nicht selten zu lebenslänglichen massiven Einschränkungen im Alltag. Durch geschultes Verhalten und den Einsatz geeigneter Hilfsmittel, wie dies durch die «stille Alarmierung» mittels Fernauslöser erfolgt, lässt sich die Entstehung eines Traumas verhindern.

### Gewaltalarmierung: Gerätetypen

Die links unten aufgeführten Geräte sind SOS24Aid-144-zertifiziert und können somit einfach den individuellen SOS24Aid-Service von Notruf 144 nutzen, der auch für die Nothilfe bei Alleinarbeit zur Verfügung steht und auf einem

im Voraus hinterlegten Alarmprozess basiert. Damit kann eine professionelle und schnelle Hilfe für Ihre Mitarbeitenden jederzeit sichergestellt werden.

möglich zurück zur Normalität zu gelangen. Die negativ behafteten Ereignisse werden aus Imagegründen in keinen extern zugänglichen Berichten von den Fir-

«Die hohe Verfügbarkeit des AidComm-Bedrohungsalarms bietet unseren Mitarbeitenden der Gemeindeverwaltung Birsfelden in heiklen Situationen Gewähr, dass umgehend Hilfe verständigt wird und unterwegs ist.»

*Daniel Lerch, Leiter Sicherheit & Rettung, Gemeinde Birsfelden*

### Warum nicht über solche Vorfälle gesprochen wird

Es gibt gute Gründe, warum bedrohte Person oder Firmen nicht über die erlebten konkreten Vorfälle berichten wollen. Sowohl Privatsphäre der betroffenen Personen als auch das Image des Arbeitgebers gilt es zu schützen, um schnellst-

men publiziert. SOS24Aid-144 hat durch die tägliche Arbeit einen vertieften Einblick in diese Problematik und weiss, dass es sich nicht nur um Einzelfälle handelt und die Prävention greifen kann.

Um das Nachahmerpotenzial zu minimieren, werden verständlicherweise keine Branchen und Zahlen publiziert.

ANZEIGE

 ADRESYS



### ANGEL - SICHERHEITSSYSTEM UND ARBEITSBEKLEIDUNG IN EINEM

ANGEL unterstützt bei gefährlichen Arbeiten. Sensoren und Elektronik sind in das Arbeitsshirt integriert und erkennen automatisch Elektrounfälle, Regungslosigkeit und Sturzunfälle. Sofort wird automatisiert die Rettungskette aktiviert. Mehr über ANGEL auf [www.adresys.com](http://www.adresys.com)

Neugierig geworden?  
So funktioniert ANGEL!





## So stoppen Sie die Kettenreaktion

Im Gegensatz zu geplanter zielgerichteter Gewalt, wie sie bei Amoktaten stattfindet, entstehen Drohungen und Gewaltausbrüche meist erst im Gesprächsverlauf. Nicht nur «Worte», sondern auch «Blicke» und «Gesten» haben Wirkung. Diese wirken aufschaukelnd oder beruhigend auf das Gegenüber. Gelingt es nicht, eine gemeinsame und wohlwollende Gesprächsbasis zu erlangen, ist eine Alarmierung angezeigt. Weil in solch bedrohlichen Situationen selbst das Anfordern von Hilfe durch einfaches Rufen oder auch Telefonieren eine Gewaltkettenreaktion auslösen kann, gibt es geeignetere Möglichkeiten. Ohne vom Gegenüber bemerkt zu werden, kann mittels «stiller Alarmierung» per Knopfdruck, basierend auf einer verfügbaren öffentlichen Alarmierungs-Cloud namens SOS24Aid-144 Hilfe angefordert werden. Dies ist ein einfaches und sicheres Vorgehen, um den gestarteten Dominoeffekt wirkungsvoll zu stoppen, da keine kritischen Entscheidung gefällt und kommuniziert werden



**Eine Drohung kann sich entweder als eine reine Beschimpfung äussern oder als physische Drohgebärde eskalieren.**

quenzen und/oder dem lokalen Handynetz basieren. Die einfachste Lösung kann bereits durch gegenseitige Absicherung aus dem geschlossenen Besprechungs-

«Notfallmassnahmen gegen Gewalt müssen im Unternehmen in gleicher Weise organisiert und instruiert werden wie jene gegen andere Risiken, wie z.B. bei einem Brand. Mit Produkten der AidComm AG haben wir in diesem Bereich eine angemessene technische Lösung initialisiert und erfolgreich umgesetzt.»

*Marco Hauser, Sicherheitsbeauftragter bei Safety&Security, CSS*

müssen. Die Zeit, bis Hilfe für die Deeskalation eintrifft, kann dadurch konsensorientiert und risikominimierend überbrückt werden.

### Vorbereitet und überlegt handeln

Die im Voraus getroffenen organisatorischen Massnahmen in Kombination mit dem Einsatz von geeigneten Hilfsmitteln entscheiden massgeblich über den Verlauf und die daraus entstehenden Folgen. Geeignete Alarmierungsgeräte verfügen mindestens über die Funktionen «stille Alarmierung» und «Fernabhören». Die Geräte müssen auf den für die Schweiz zugelassenen Notruf-Funkfre-

zimmer, zum Beispiel zu einer Person im nahen Einzelbüro, erfolgen. Die stille Alarmierung aus dem Zimmer nebenan erfolgt auf dem eigenen Alarmierungsgerät mit Warnton und zeigt im Display sofort die vordefinierte Kurzmittlung an. Sowohl die Fähigkeit, sich in einer solchen Situation kompetent einzubringen als auch die Verfügbarkeit müssen von solchen Personen erfüllt sein. So gibt es beispielsweise öffentliche Verwaltungen, bei denen im Hause verfügbare Polizisten alarmiert werden können. Diese arbeiten in der Regel in der internen Sicherheitsabteilung und sind in nächster Nähe stationiert. Wo diese Möglichkeit nicht be-

steht, erfolgt die Alarmierung meist an einen grösseren internen Personenkreis per Telefon, per E-Mail, SMS oder per Pagermeldung. Wer in einem Büro an einem Bildschirm arbeitet, kann den NetToWin-Cloud-Service aktivieren und erhält dadurch den sofortigen Zugriff auf alle hinterlegten Informationen zum Ereignis und zum genauen Ort.

Finden Gespräche in Randzeiten oder gar ausserhalb der ordentlichen Bürozeiten statt, wird meist eine Kombination von interner und externer Hilfe, koordiniert durch den Notruf 144, sichergestellt. Dieser individuelle öffentliche Nothilfeservice heisst SOS24Aid-144 und steht Suva-konform für die Nothilfe bei Alleinarbeit seit 2003 zur Verfügung.

### Deeskalationsprozessablauf

Idealerweise wird durch das Drücken des Notrufknopfes eine Einweg-Telefonverbindung, basierend auf der AidComm-One-Fernabhörfunktion aufgebaut und ermöglicht damit den Helfern sofort, das Geschehen im Problemraum 1:1 mitzuverfolgen. Diese Hilfe erfolgt somit, ohne dass die bedrohte Person auch nur ein Wort über ihre missliche Lage mitteilen muss. Eine interne Stelle erhält z.B. via NetToWin die Alarmmeldung am Bildschirm und/oder über andere geeignete Kommunikationswege. Die Details bezüglich dem «Wo, Was, Wer» stehen dadurch einfach und sofort für die Helfer zur Verfügung. Die vereinbarte und passende Unterstützung der bedrohten Person erfolgt schnell – für eine drohende Person zu 100 Prozent unbemerkt. Diese Vorteile helfen, die kritische Situation professionell zu deeskalieren. ■



**CHRISTOPH KRIEG**

Dipl. Informatik Ing. FH, Leiter QS- und Sicherheit, AidComm AG