

Behördliches Bedrohungsmanagement:

Bedrohliche Situationen sicher handhaben

Kontext: Mitarbeitende in kommunalen und anderen öffentlichen Verwaltungen sind immer wieder mit bedrohlichen Situationen konfrontiert. Die Folge sind oft erhebliche Belastungen und Einschränkungen im Arbeitsablauf.

Ziel: Diese Empfehlungen sollen eine Orientierung bieten, solche Situationen systematisch und sicher handhaben zu können. Eine klare Struktur und Haltung stärken das Sicherheitsgefühl und Handlungsfähigkeit. Das Risiko von Eskalationen kann dadurch deutlich verringert werden.

1. Sicherheit ist Führungsaufgabe

- ▶ Umsetzung einer Null-Toleranz-Leitlinie gegenüber aggressivem Verhalten und Drohungen
- ▶ Führungskräfte haben eine Vorbildfunktion
- ▶ Aktive Unterstützung der Mitarbeitenden in ihrem Sicherheitsgefühl
- ▶ Definieren von Prozessen und Ansprechpersonen (Meldewege, Zuständigkeiten)
- ▶ Sensibilisierung (Awareness) und Herstellen von Sicherheitsbewusstsein

2. Transparente Prozesse etablieren

- ▶ Unkomplizierte Meldewege (Online-Portal, Meldebögen, Ansprechpersonen, Führungskräfte)
- ▶ Definieren, was gemeldet werden sollte: Drohungen, Auffälligkeiten, Grenzüberschreitungen
- ▶ Das Erleben von Angst und Bedrohung ist subjektiv und sollte stets ernst genommen werden
- ▶ Zeitnahe, praktische Unterstützung, Transparenz über das weitere Vorgehen
- ▶ Zusammenführen von Informationen in eine zentrale Stelle der Fallbearbeitung und Entwicklung von Strategien und zielführenden Maßnahmen
- ▶ Szenario-basierte Vorbereitung möglicher Strategien und Maßnahmen
- ▶ (hausinterne) Ressourcen für eine psychologische Unterstützung der Betroffenen / ggf. des Teams; Schulung in sicherheitsgerechtem Verhalten

3. Wie Sie sich selbst schützen

- ▶ Eigenschutz geht vor: Flucht- und Rückzugsoptionen kennen, Unterstützung aktivieren
- ▶ Situative Aufmerksamkeit stärken, vorbereitet sein »Was-wäre-wenn...«)
- ▶ Sicheres und souveränes Auftreten, Vermeiden von Provokationen
- ▶ Bei Annäherung oder Grenzverletzung: Klare und sachliche Grenzsetzung, Rückzug
- ▶ Bei verbalen Angriffen: Sachlich bleiben und spontanen Schlagabtausch (»Ping-Pong«) vermeiden, z. B. »Bleiben Sie bitte respektvoll, das gilt für beide Seiten.«
- ▶ Bei Drohungen: Den eigenen Stress regulieren, direktes Ansprechen des Gegenübers, z. B. »Sie drohen mir gerade. Das ist ein absolutes No-Go.«

4. Evaluation

- ▶ Kontinuierliche Rückmeldung der Mitarbeitenden zu sicherheitsrelevanten Vorfällen
- ▶ Nachbereitung von Vorfällen: Wie können Prozesse und Vorgehen optimiert werden?
- ▶ Sicherheitsgefühl als fester Bestandteil der Mitarbeiterbefragung

Hinweis: *Diese Leitlinie dient der Vorbereitung und Prävention.*

Bei klarer Bedrohung gilt immer: Eigenschutz vor Repräsentationspflicht!