

DIENSTBÜHL · SOMMER



Sicherheit für Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst

Gefahrensituationen erkennen,
Schutzkonzepte entwickeln

 BOORBERG

Sicherheit für Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst

Gefahrensituationen erkennen,
Schutzkonzepte entwickeln

Prof. Dr. Dorothee Dienstbühl
Hochschule für Polizei
und öffentliche Verwaltung (HSPV)
Nordrhein-Westfalen,
Fachbereich Polizei

Nadja Sommer
Dipl. Sozialwirtin,
Agentur für Arbeit, Göttingen

Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über www.dnb.de abrufbar.

ISBN 978-3-415-06608-3

E-ISBN 978-3-415-06609-0

E-Book-Umsetzung: Datagroup int. SRL, Timisoara

© 2020 Richard Boorberg Verlag

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlages. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Titelfoto: ©DDRRockstar – stock.adobe.com |

Satz: abavo GmbH, Nebelhornstraße 8, 86807 Buchloe |

Druck und Bindung: Medienhaus Plump GmbH, Rolandsecker Weg 33, 53619 Rheinbreitenbach

Richard Boorberg Verlag GmbH & Co KG | Scharrstraße 2 | 70563 Stuttgart
Stuttgart | München | Hannover | Berlin | Weimar | Dresden

www.boorberg.de

Geleitwort

Längst sind nicht nur Polizisten von Gewalt betroffen, sondern auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diversen Behörden. Aus diesem Grund freue ich mich sehr, dass dieses Handbuch entwickelt wurde und wichtige Aspekte für den täglichen Bedarf aufgreift.

Die Polizei in Essen und Mülheim an der Ruhr setzt beispielsweise mit der BAO Aktionsplan Clan ein besonderes Zeichen gegen Gruppen, die sich unseren Regeln ganz bewusst widersetzen. Dabei haben wir ein besonderes Augenmerk auf Sachverhalte gelegt, bei denen Personen – oftmals ganz unerschrocken – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Behörden unter Druck setzen, um staatliche Maßnahmen in ihrem Sinne zu beeinflussen. Dieser Entwicklung muss seitens der unterschiedlichen Behörden aktiv begegnet werden.

Wir haben in diesem Kontext festgestellt, dass dies nur gemeinsam möglich ist. In dieser Kooperation entwickeln wir gleichzeitig auch mehr Verständnis füreinander und lernen uns in der Zusammenarbeit besser kennen. Im Zuge des Austausches wurde uns seitens der Polizei auch erstmals bewusst, wie häufig Beschäftigte in den unterschiedlichsten Behörden von alltäglichen Beleidigungen oder Anfeindungen betroffen sind, obwohl sie beispielsweise durch Gewährung sozialer Leistungen die Menschen unterstützen. Dabei stellen wir aber auch fest, dass die Hemmschwelle, die Polizei einzuschalten, recht hoch ist.

Häufig existiert eine gewisse Scheu in Ämtern und Behörden, die Polizei hinzuzuziehen, weil man davon ausgeht, dass der erlebte Sachverhalt „nicht ausreichend schlimm genug war“ oder weil ein Auftreten von Polizeibeamten in einer Behörde deren Ansehen schaden könnte. Selbst Tätlichkeiten werden hingenommen, weil die Unsicherheit, ob dies bereits eine Strafanzeige oder polizeiliche Maßnahmen gegen die Person rechtfertigt, sehr groß ist.

Ich bitte Sie in diesen Fällen umzudenken.

Die Polizei ist Ihr Ansprechpartner in allen Fragen der Sicherheit. Wenn Menschen an ihrem Arbeitsplatz Angst verspüren, hat das regelmäßig Gründe, und die sollte man ernstnehmen. Hier möchten wir vor Ort niederschwellig ansetzen, um größere Gefährdungen zu vermeiden. Und dies ist ein Anliegen der Polizei nicht nur hier.

Vertrauen Sie Ihrem Bauchgefühl. Sobald Sie sich bedroht fühlen, Unsicherheit oder sogar Angst empfinden, schalten Sie die Polizei ein. Sie wird eine Einschätzung treffen und weitere Maßnahmen ergreifen. Und haben

Geleitwort

Sie dabei keine Angst vor einer „Fehlalarmierung“. Informieren Sie uns lieber einmal zu viel als einmal zu wenig.

Glück auf!

Frank Richter
Polizeipräsident Essen/Mülheim an der Ruhr

Essen im Januar 2020

Danksagung

Das vorliegende Buch ist das Ergebnis diverser Seminare und Gespräche, in denen Erlebnisse geschildert wurden, die die Beschäftigten¹ aus den unterschiedlichsten Einrichtungen gemacht haben. Für die Offenheit und das Vertrauen danken wir allen, die ihre Erlebnisse mit uns geteilt und ihre Erfahrungen geschildert haben. Für einige war das Wiedererleben durch die Schilderung sehr belastend und wir hoffen, dass ihre Erfahrungen helfen, wirksame Präventionsmaßnahmen zu ergreifen und somit weitere Traumata zu verhindern.

Ein ganz besonderer Dank geht zudem an Herrn Syndikusrechtsanwalt Hans-Jörn Bury vom Richard Boorberg Verlag für den stets angenehmen Austausch, die großartige Betreuung und seine Engselgeduld.

1 Zur besseren Lesbarkeit wird auf die stetige Verwendung der weiblichen Form bzw. der Schreibweise des sog. „Gender_Gap“ verzichtet. Dass jeweils Frauen und Männer gemeint sind, ist für uns selbstverständlich. Wenn gravierende Geschlechterspezifika bestehen, wird darauf in den entsprechenden Passagen hingewiesen.

Persönlicher Dank

In der Hochschule Darmstadt (h_da) durfte ich über zwei Jahre lang das Bedrohungsmanagement leiten. Es war eine tolle Zeit, und ich möchte dort allen danken, die mit mir zusammengearbeitet und die mich ins Vertrauen gezogen haben. Ein großer Dank geht dabei an den Präsidenten der Hochschule Darmstadt, Herrn Prof. Dr. Ralph Stengler, der mir alle nötigen Freiräume gelassen hat und mit dem der Austausch stets unkompliziert und herzlich war. Ein ganz lieber Dank geht natürlich an das SSC – Ihr seid ein klasse Team und ich danke Euch von ganzem Herzen für die gemeinsame Zeit. Weiterhin danke ich meiner früheren Büronachbarin Frau Eva Schäfer für den Austausch und ihre unerschütterliche Ruhe. Ein besonderer Dank geht an Herrn Dr. Jens Hoffmann und das Institut für Psychologie und Bedrohungsmanagement (IPBm)². Vieles, was ich in den Seminaren dort und besonders bei Frau Justine Glaz-Ocik und Herrn Dr. Philipp Horn gelernt habe, hat meine Arbeit und das vorliegende Buch geprägt. Für den Austausch und die Gespräche in der Zeit meiner Tätigkeit im Bedrohungsmanagement der Hochschule Darmstadt möchte ich mich vor allem bei meiner Kollegin Frau Beatrice Wypych bedanken. Sie hat Pionierarbeit an der TU Darmstadt geleistet und stand mir immer mit Rat und Tat zur Seite. Als ich im Jobcenter des Landkreises Göttingen und im Jobcenter Darmstadt als Fallmanagerin gearbeitet habe, konnte ich viele Eindrücke und Erfahrungen sammeln. Beide Male hatte ich das Glück, in großartigen Teams zu arbeiten und ich denke jeweils gerne an die Zeit mit Euch zurück.

Dorothee Dienstbühl

Mein Dank gilt meinen Kolleginnen und Kollegen, die mich offen an Ihren Erfahrungen und Erwartungen partizipieren haben lassen. Ebenfalls danke ich den örtlichen Polizeidienststellen, die sich immer wieder gern bereit erklärt haben, Sicherheitstrainings durchzuführen und uns als Ansprechpartner und Berater zur Seite zu stehen. Nicht zuletzt danke ich meinem Arbeitgeber, welcher mir durch das entgegengebrachte Vertrauen Gestaltungsspielräume ermöglicht, um das Thema Sicherheit immer wieder in den Fokus zu rücken.

2 Homepage: www.i-p-bm.com/.

Gewalt entlädt sich oft bei dem ersten Gesicht, welches eine Organisation verkörpert. In der Regel sind dies Kollegen in Eingangszonen, Infoschalern oder ähnlichem. Nicht immer haben diese Personen Einfluss auf das eigentliche Anliegen und müssen dennoch überproportional oft mit Aggressionen umgehen. Diesen Kolleginnen und Kollegen widme ich dieses Buch.

Nadja Sommer

Über die Autorinnen

Dorothee Dienstbühl ist Professorin an der Hochschule für Polizei und öffentliche Verwaltung (HSPV) in Nordrhein-Westfalen im Fachbereich Polizei. Sie unterrichtet Kriminologie und Soziologie. Vorherige Stationen hatte sie als Leitung des Bedrohungsmanagements der Hochschule Darmstadt, als Fallmanagerin in zwei Jobcentern sowie in der Forschungsassistentin am Ludwig-Meyer-Institut der Georg-August-Universität Göttingen in der Forensischen Psychiatrie. Sie ist ausgebildete Präventionsmanagerin für Stalking und Intimpartnergewalt (IPBm).

Forschungsschwerpunkte: Terrorismus, politischer Extremismus, Radikalisierungsprozesse, Organisierte Kriminalität, sowie spezielle Gewaltphänomene wie Hasskriminalität, Amok und Ehrgehalt.

Nadja Sommer ist Dipl. Sozialwirtin und arbeitet als Teamleiterin für die Bereiche Arbeitsvermittlung und Kundenportale der Agentur für Arbeit Göttingen. Beruflich war sie bereits als Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, sowie als operative Führungskraft in unterschiedlichen Jobcentern als auch Agenturen für Arbeit tätig.

Fachliche Schwerpunkte waren neben Kundenportalen und Arbeitsvermittlung der Bereich Berufsberatung und die Integration von langzeitarbeitslosen Menschen.

Abkürzungsverzeichnis

a. a. O.	an angegebenem Ort
Abb.	Abbildung
Abs.	Absatz
AGG	Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz
AK	Arbeitskreis
Allg. M.	allgemeine Meinung
Alt.	Alternativ
Art.	Artikel
AZ	Aktenzeichen
BAMF	Bundesamt für Migration und Flüchtlinge
Bd.	Band
BePo	Bereitschaftspolizei
BfV	Bundesamt für Verfassungsschutz
BGBL.	Bundesgesetzblatt
BGH	Bundesgerichtshof
BGHSt	Entscheidungen des Bundesgerichtshofes in Strafsachen (amtliche Sammlung) (zitiert nach Band und Seite)
BGS	Bundesgrenzschutz
BGSG	Bundesgrenzschutzgesetz
BKA	Bundeskriminalamt
BKAG	Bundeskriminalamt Gesetz
BMFSFJ	Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BMI	Bundesministerium des Inneren
BOS	Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
BPol	Bundespolizei
BPolG	Bundespolizeigesetz
BtMG	Betäubungsmittelgesetz
BT-Drucks.	Bundestagsdrucksache
Ebd.	Ebenda

EU	Europäische Union
EuG	Gericht der Europäischen Union
EuGH	Europäischer Gerichtshof
FAZ	Frankfurter Allgemeine Zeitung
FDGO	Freiheitlich Demokratische Grundordnung
FKS	Finanzkontrolle Schwarzarbeit der Zollverwaltung
FN	Fußnote
HG	Häusliche Gewalt
HSA	Hauptschulabschluss
i. d. F.	in der Fassung
i. S.(d.)	im Sinne (des)
i. V.(m)	in Verbindung (mit)
i. w. S.	im weitesten Sinne
Jhd.	Jahrhundert
Jg.	Jahrgang
JGG	Jugendgerichtsgesetz
JGH	Jugendgerichtshilfe
JVA	Justizvollzugsanstalt
n. ö.	nicht öffentlich (Quellenangabe)
PKS	Polizeiliche Kriminalstatistik
PVB	Polizeivollzugsbeamte
PD	Polizeidirektion
PVD	Polizeivollzugsdienst
Rdn.	Randnummer
sog.	sogenannte(-s,-r)
StA	Staatsanwaltschaft
Stat. Bundesamt	Statistisches Bundesamt
StGB	Strafgesetzbuch
StPO	Strafprozessordnung
StrÄndG	Strafrechtsänderungsgesetz
StrRG	Strafrechtsreformgesetz
StrVz	Strafvollzug
StVStat	Strafverfolgungsstatistik

SZ	Süddeutsche Zeitung
u. H.	unter Hinweis
u. U.	unter Umständen
u. v. m.	und vieles mehr
vgl.	vergleiche
vors.	Vorsätzlich
WED	Wohnungseinbruchdiebstahl
z. B.	zum Beispiel
zit. (in/nach)	zitiert

Inhaltsverzeichnis

I.	Grundlagen	27
1.	Unser Körper als Alarmanlage	27
2.	Aggression und Gewalt	29
3.	Gewalt am Arbeitsplatz	31
4.	Angst und die Reaktionsmuster in Gefährdungssituationen	32
5.	Aggressionsfördernde Faktoren	33
6.	Aggressionsvermeidende/deeskalierende Faktoren	35
7.	Generell deeskalierende Maßnahmen	36
II.	Sicherheit im öffentlichen Dienst	37
1.	Aufkommen von Gewalttaten	37
2.	Unterschiedliche Sicherheitsstandards in Bundes-, Landes- und Kommunalbehörden	38
3.	Rechtliche Grundlagen der Gewaltprävention	40
4.	Implementieren eines Risiko- oder Bedrohungsmanagements	42
5.	Individuelles Sicherheitsgefühl	44
6.	Sicherheitsgefühl am Arbeitsplatz verbessern	44
7.	Anlegen eines innerbehördlichen Notfallordners	45
8.	Checkliste: Sicherheitsbedarfe im Innen- und Außendienst	45
	a) Innendienst	46
	b) Außendienst	47
III.	Betrug und Erschleichen von (Sozial-)Leistungen	48
1.	Zur Psychologie des Betrugs	50
2.	Bedrohungsmanagement	51
3.	Zusammenfassung	51
IV.	Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Menschen	52
1.	Aggressive Personen	52
	a) Der Erregungstyp	53
	b) Der emotionale Typ	53
	c) Der instrumentelle Typ	54
2.	Warnverhalten-Typologie	57
3.	Bedrohungsmanagement	59
	a) Umgang mit einer einzelnen aggressiven Person	59
	b) Umgang mit einer aggressiven Gruppe	61
	c) Aggressionen mit Verwendung gefährlicher Gegenstände und Waffen	61
	d) Umgang mit Beleidigungen	62

4.	Verarbeitung der Erlebnisse	64
5.	Zusammenfassung	65
V.	Umgang mit Menschen mit Persönlichkeitsstörungen	66
1.	Allgemeines zu Persönlichkeitsstörungen	67
2.	Ausgewählte Persönlichkeitsstörungen	68
	a) Hauptgruppe 1	69
	b) Hauptgruppe 2	71
	c) Hauptgruppe 3	75
3.	Umgang mit Betroffenen	77
4.	Bedrohungsmanagement	78
5.	Zusammenfassung	79
VI.	Umgang mit suizidalen Personen	80
1.	Risikoeinschätzung	80
	a) Gefährungskriterien und Erkennungsmerkmale	81
	b) Gefährungsrisiken	82
	c) Erkennungsmerkmale	83
	d) Hinweise für das Gespräch mit suizidgefährdeten Menschen	83
2.	Bedrohungsmanagement	84
3.	Verarbeitung	86
4.	Zusammenfassung	86
VII.	Umgang mit Personen mit Suchtproblematik	87
1.	Hinweise auf ein Suchtproblem	87
2.	Sucht am Arbeitsplatz	88
3.	Formen der Abhängigkeit	88
4.	Umgang mit Suchterkrankten	89
	a) Suchterkrankungen thematisieren	89
	b) Prävention und Intervention am Arbeitsplatz	90
5.	Zusammenfassung	90
VIII.	Umgang mit querulatorischen Persönlichkeiten und Kollegen ..	91
1.	Begriff und Allgemeines	91
2.	Typologie	92
	a) Rechtsquerulanten	92
	b) Karrierequerulanten	93
	c) Altruistische Querulanten	93
	d) Kollektiv-Querulanten	94
	e) Ehequerulanten	95
	f) Haftquerulanten	95

3.	Generelle Merkmale und Verhaltensweisen von Querulanten	95
4.	Möglichkeiten und Grenzen im Umgang	96
5.	Aggressionspotential von Querulanten	97
6.	Zusammenfassung	97
IX.	Prävention Terror und Amok	98
1.	Terroristische Anschläge	98
2.	Amok	101
3.	Bedrohungsmanagement	105
	a) Sicherungstechnik, Vorkehrungen und Alarmierung	106
	b) Präventives Täterprofilng	107
	c) Leaking	107
4.	Verhalten im Alarmfall	109
5.	Zusammenfassung	111
X.	Geiselnahmen	112
1.	Prävention	112
2.	Umgang mit dem Täter/den Tätern	113
3.	Zusammenfassung	114
XI.	Bombendrohungen und Bombenalarm	115
1.	Entgegennahme der Bombendrohung	116
2.	Evakuierungsalarm und Verhalten der Beschäftigten	116
3.	Zusammenfassung	117
XII.	Extremismus	118
1.	Formen und Erkennungsmerkmale	119
2.	Gründe für die Entstehung von Extremismus	121
3.	Bedrohungsmanagement	122
4.	Zusammenfassung	123
XIII.	Radikalisierung	124
1.	Radikalisierungsprozesse	124
2.	Erkennen von Radikalisierungsprozessen	127
3.	Bedrohungsmanagement	128
4.	Zusammenfassung	129
XIV.	Umgang mit Reichsbürgern	130
1.	Allgemeines zum Phänomen Reichsbürger	130
2.	Aktuelle Entwicklungen	131
3.	Bedrohungsmanagement	134
4.	Zusammenfassung	135

XV. Umgang mit Vandalismus und Sachbeschädigung	137
1. Bedrohungsmanagement	137
2. Zusammenfassung	138
XVI. Sexuelle Gewalt und sexuelle Belästigung	139
1. Definition und Abgrenzung	139
2. Bedrohungsmanagement	140
3. Zusammenfassung	143
XVII. Häusliche Gewalt	145
1. Allgemeines zu Häuslicher Gewalt	145
2. Kennzeichen Häuslicher Gewalt	146
3. Bedrohungsmanagement	147
4. Zusammenfassung	148
XVIII. Stalking	150
1. Wesen und rechtliche Einordnung	150
2. Stalkertypologien	151
3. Bedrohungsmanagement	152
4. Nachstellung und Verfolgung gegen Mitarbeiter	155
5. Zusammenfassung	155
XIX. Zum Umgang mit Drohungen	156
1. Risikoeinschätzung von Drohungen	156
2. Bedrohungsmanagement	158
3. Umgang mit anonymen Bedrohungen	159
4. Zusammenfassung	159
XX. Krisenintervention und Aufbau eines Krisenstabes	161
1. Vorgehen nach Lage	162
2. Aufbau eines Krisenstabes	163
3. Infrastruktur eines Krisenraumes	164
4. Intervenierende Krisenkommunikation	164
XXI. Wenn „es“ passiert ist	166
1. Krisenkommunikation nach einer Tat	166
2. Der Prozess der Viktimisierung aus kriminologischer Perspektive	166
3. Folgen für unmittelbare und mittelbare Opfer	167
4. Aufgaben der Leitung	168

XXII. Zusammenfassung: Generelle Anforderungen an einen sicheren Arbeitsplatz.	169
XXIII. Schriftliche Reaktion/Vorlagen	171
1. Umgang mit Beschwerdebriefen	171
a) Umgehende Eingangsbestätigung	171
b) Unterschiedliche Arten von Beschwerden	172
c) Umgang mit unsachlichen und ungerechtfertigten Beschwerden	173
d) Beleidigungen	174
2. Besondere Konstellationen.	174
a) Versagen der Behörde	174
b) Unsachliches Verhalten der Behörde	175
3. Erteilung von Hausverboten.	176
Glossar	178
Kontakte	184
Stichwortverzeichnis	193