

Herausforderung Gewalt

Empfehlungen der Kantonspolizei Bern
für öffentliche Verwaltungen und Firmen



Inhaltsverzeichnis



Das ist ein interaktives PDF

Wenn Sie im Inhaltsverzeichnis auf den gewünschten Artikel klicken, springt das PDF auf die entsprechende Seite.

1	Einleitung und Zweck der Broschüre	3
2	Grundlagen	4
2.1	Gewalt	4
2.2	Mobbing	4
2.3	Sexuelle Belästigung	4
2.4	Drohung	5
2.5	Ausserordentliche Bedrohungslage	5
3	Krisenvorsorge und Prävention	6
3.1	Infrastruktur	6
3.1.1	Zugang und Schliesssysteme	6
3.1.2	Räumlichkeiten und Einrichtung	7
3.1.3	Beleuchtung und Beschilderung	7
3.1.4	Alarmierung	8
3.2	Organisation	9
3.2.1	Krisenkonzept und Notfallpläne	10
3.2.2	Übungen	10
3.3	Mitarbeitende	10
3.4	Vorbereitung von schwierigen Kundenkontakten	11
3.5	Schutzfaktoren	12
4	Früherkennung	13
4.1	Handlungsfelder	13
4.2	Warnsignale	13
4.3	Beizug der Polizei	13
5	Ereignisbewältigung	14
5.1	Allgemeines im Kontakt mit «schwierigen» Kunden	14
5.2	Verhaltensstufen	15
5.3	Signale der Selbstsicherheit	16
5.4	Spezifische Fälle	17
5.4.1	Schwierige Kundenkontakte am Telefon	17
5.4.2	Ausserordentliche Bedrohungslage wie Amok, Terroranschlag	17
6	Nachbearbeitung	19
6.1	Rechtliche Massnahmen	20
6.2	Externe Unterstützung: Kantonales Bedrohungsmanagement	20
7	Ausbildungen und Kurse	21
8	Anhang	22
8.1	Kontakte	22
8.2	Literatur	23
8.3	Bildnachweise	23

1 Einleitung und Zweck der Broschüre

Jede fünfte Person in der Schweiz hat gemäss Studien¹ in den zwölf Monaten vor der Befragung eine Form von Gewalt am Arbeitsplatz erlebt. Die betroffenen Branchen stammen häufig aus dem Dienstleistungssektor – etwa dem öffentlichen Verkehr oder dem Gesundheits- und Pflegebereich. Dazu gehören aber immer wieder auch Angestellte von öffentlichen Verwaltungen. Die Erscheinungsformen von Gewalt, mit denen besonders Mitarbeitende im Publikumsverkehr konfrontiert werden, decken ein grosses Spektrum ab: Beschimpfungen, Anschreien, Beleidigungen, das Werfen von Gegenständen und Randalieren bis hin zu Bedrohungen, physischer oder sexueller Gewalt oder gar Tötungsdelikte. In der Regel sind Frauen häufiger davon betroffen als Männer. Gewalt kann auch innerhalb des eigenen Betriebes auftreten. Beispielsweise im Rahmen von heiklen Personalentscheiden, Entlassungen oder in Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten.

Der Arbeitgeber ist verpflichtet, zum Schutze der Gesundheit der Arbeitnehmer alle Massnahmen zu treffen, die nach der Erfahrung notwendig, nach dem Stand der Technik anwendbar und den Verhältnissen des Betriebes angemessen sind. Er hat im Weiteren die erforderlichen Massnahmen zum Schutze der persönlichen Integrität der Arbeitnehmer vorzusehen. (Art. 6 Arbeitsgesetz)

Diese Broschüre gibt einen Überblick zu den wichtigsten Aspekten der Vor- und Nachbereitung von schwierigen Situationen/Kundenkontakten sowie der damit verbundenen Ereignisbewältigung.

Die Arbeitgeber sind gesetzlich verpflichtet, entsprechende Vorkehrungen zum Schutz ihrer Mitarbeitenden zu treffen und diese vor gewalttätigen Übergriffen zu schützen. Grundlage bzw. Voraussetzung sind entsprechend qualifizierte und ausgebildete Mitarbeitende. Die Sicherheit am Arbeitsplatz basiert schliesslich auf verschiedenen Säulen (siehe Abbildung):

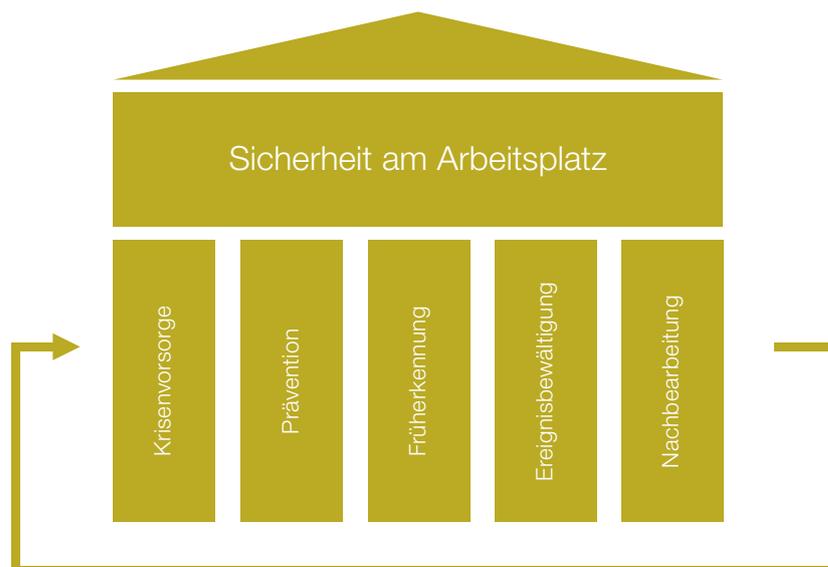


Abbildung 1 Verschiedene Elemente für die Sicherheit am Arbeitsplatz. Eigene Darstellung.

Im vorliegenden Dokument werden die wichtigsten Aspekte dieser Säulen aufgezeigt.

¹ Quelle: BFS – Schweizerische Gesundheitsbefragung (SGB) «Benachteiligung und Gewalt am Arbeitsplatz»

2 Grundlagen

2.1 Gewalt

Gewalt liegt immer dann vor, wenn eine Person an Körper oder Psyche verletzt oder eine Sache beschädigt wird. Am Arbeitsplatz können unter anderem nachgenannte Formen von Gewalt vorkommen.

2.2 Mobbing²

Mobbing ist eine Form von Verletzung der persönlichen Integrität. Das Arbeitsgesetz verpflichtet den Arbeitgeber, die erforderlichen Massnahmen zum Schutz der persönlichen Integrität der Arbeitnehmenden vorzusehen.

Unter Mobbing im Arbeitsleben versteht man Handlungen, die auf systematische Art von einer Person oder einer Gruppe gegen eine bestimmte Person ausgeübt werden. Mögliches Ziel hierbei kann das Ausschliessen aus dem Team oder auch das Ausstossen aus dem Arbeitsverhältnis sein. Die wichtigste Präventionsmassnahme ist eine klare Position der Geschäftsleitung, die sich für einen respektvollen Umgang stark macht. Dazu gehört insbesondere auch der Einsatz für eine Arbeitsorganisation und Führungskultur, die für eine konstruktive Zusammenarbeit sorgt und in der sich jeder Einzelne wertgeschätzt fühlt. Jeder Mitarbeitende soll wissen an wen er oder sie sich wenden kann, um bei allfälligen Vorfällen Unterstützung zu finden. Je nach Art, kann Mobbing Straftatbestände wie üble Nachrede, Verleumdung, etc. beinhalten, welche zur Anzeige gebracht werden können.

- > Mobbing wird in der vorliegenden Broschüre nicht weiter ausgeführt.
Zusatzinformationen sind zu finden unter: www.seco.admin.ch

2.3 Sexuelle Belästigung³

Wer eine Person am Arbeitsplatz belästigt, wer andere mit Worten, Gesten oder Taten demütigt, verletzt geltendes Recht. Das Gleichstellungsgesetz verbietet sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz.

Dazu gehören:

- > Vorzeigen, Aufhängen, Auflegen und Verschicken von pornografischem Material (auch elektronisch)
- > Anzügliche Bemerkungen und sexistische «Witze»
- > Unerwünschte Körperkontakte und Berührungen
- > Annäherungsversuche und Druckausübung, um ein Entgegenkommen sexueller Art zu erlangen – oft verbunden mit dem Versprechen von Vorteilen und dem Androhen von Nachteilen

Prävention liegt auch hier in der Verantwortung der Unternehmensleitung.

Die drei wichtigsten Pfeiler der Prävention sind:

- > Information der Mitarbeitenden, was unter sexueller Belästigung zu verstehen ist
- > Grundsatzerklärung, dass sexuelle Belästigung im Unternehmen nicht geduldet wird
- > Ansprechpersonen, an die sich betroffene Mitarbeitende wenden können

² Quelle: www.seco.admin.ch, abgerufen am 26. Juli 2021

³ Quelle: www.ebg.admin.ch, abgerufen am 26. Juli 2021

Hinweise auf sexuelle Belästigungen müssen immer ernst genommen werden. Die Unternehmensleitung oder die von ihr betraute Fachperson soll bei einem Verdacht oder einer Beschwerde rasch, diskret und fair Abklärungen vornehmen.

- > Sexuelle Belästigung wird in der vorliegenden Broschüre nicht weiter ausgeführt. Zusatzinformationen sind zu finden unter: www.ebg.admin.ch

2.4 Drohung

Eine Drohung ist die Ankündigung einer Schädigung von Personen oder Institutionen. Dies kann mittels Gewaltanwendung oder auch in anderer Form geschehen. Ob die Drohung realisiert werden kann oder will, ist dabei unerheblich. Jedoch ist wichtig, ob die betroffene Person durch die Drohung in Angst versetzt wird, weil sie befürchtet, ihr Leben bzw. die sogenannte körperliche, psychische und/oder sexuelle Integrität könnte verletzt werden.

Grundsätzlich können alle Personen, welche von einer Handlung erfahren, die sie als strafbar einschätzen, die Polizei informieren und/oder Strafanzeige erstatten. Ob eine Drohung im strafrechtlichen Sinne vorliegt, entscheidet die Justiz.

Es gilt: Drohungen sind grundsätzlich ernst zu nehmen und ihr Risiko ist sorgfältig einzuschätzen.

Antrags- oder Offizialdelikt?

Der Tatbestand der Drohung ist erfüllt, wenn die Tatperson dem Opfer einen objektiv schwerwiegenden Nachteil in Aussicht stellt und damit dieses in Angst und Schrecken versetzt (Art. 180 StGB). Beispiel: «Ich werde Sie spitalreif schlagen!» Hierbei handelt es sich um ein Antragsdelikt: Die geschädigte Person muss Anzeige erstatten, damit die Polizei tätig wird. Das Antragsrecht erlischt nach drei Monaten nach Bekanntwerden der Tatperson. Der Strafantrag kann zurückgezogen werden, bis ein erstinstanzliches Urteil gefällt ist. Gewalt und Drohungen gegen eine Behörde oder gegen eine Person einer Behörde, mit dem Ziel der Beeinflussung einer Amtshandlung gelten jedoch als Offizialdelikt, welches durch die Polizei verfolgt werden muss, sobald sie davon Kenntnis erhält.

2.5 Ausserordentliche Bedrohungslage

Eine ausserordentliche Bedrohungslage (zielgerichtete Gewalt, bspw. «Workplace-Shooting», Amok, Terror usw.) ist sicherlich das gravierendste Ereignis, welches sich ereignen kann. Im Volksmund werden die verschiedenen Ereignisse häufig als Amok-Taten bezeichnet.

- > Diese Ereignisse sind glücklicherweise sehr selten und werden in dieser Broschüre nur am Rande erwähnt (siehe Ziffer 5.4.2).

3 Krisenvorsorge und Prävention

3.1 Infrastruktur

Manch eine gefährliche Situation oder ein schwieriger Kundenkontakt kann schon allein dadurch entschärft werden, dass der Infrastruktur und baulich-technischen Massnahmen das nötige Augenmerk geschenkt wird.

Aufgrund der möglichen Kostenfolgen ist es angezeigt, insbesondere bei grösseren Um- und vor allem bei Neubauten frühzeitig die verschiedenen baulich-technischen Aspekte für die verschiedensten Risiken zu berücksichtigen (ausserordentliche Bedrohungslagen, Feuer etc.). Bei bestehenden Gebäuden ist eine Beurteilung im Einzelfall nötig und es kann notwendig sein, die Massnahmen zu priorisieren. Zahlreiche Gefahrensituationen im Alltag, beispielsweise schwierige Gespräche, können bereits mit einfachen Massnahmen entschärft werden.

Die Fachstelle Sicherheitsberatung der Kantonspolizei Bern bietet Beratungen zu diesen Belangen an ([Kontakt siehe Ziffer 8.1](#)).

3.1.1 Zugang und Schliesssysteme

Die Schwierigkeit bei der Empfehlung eines Schliesssystems gründet auf der erwünschten bzw. unerwünschten Zugänglichkeit für Mitarbeitende und Kunden. Einerseits möchte man nicht unangenehm überrascht werden, anderenfalls soll die Möglichkeit bestehen, dass Mitarbeitende in einer Notsituation zu Hilfe eilen können.

Die grundlegenden Anforderungen an Brandschutz- und Personensicherheit (Fluchtweg) dürfen durch das gewählte System nicht beeinträchtigt werden. Weiter ist die Verriegelung von Hauptzugängen im Hinblick auf eine allfällige Intervention durch die Polizei zu überdenken.

Einschränkungen im Sinne einer Zonenregelung sind in jedem Fall sinnvoll und zu empfehlen. Der Eingangsbereich (bspw. Schalter) sollte so beschaffen sein, dass bei Anwesenheit mehrerer Personen die bestmögliche Diskretion vorhanden ist. Für bestimmte Räume kann es von Vorteil sein, wenn nach Aussen Sichtkontakt hergestellt werden kann. Je nachdem ist situativ ein angepasstes Schliesssystem in Erwägung zu ziehen. In diesem Fall ist eine professionelle und individuelle Prüfung vor Ort nicht nur empfehlenswert, sondern unabdingbar.

3.1.2 Räumlichkeiten und Einrichtung

Die Raumgestaltung ist aus psychologischer Sicht wesentlich und hat einen direkten Einfluss auf die Kundschaft. Ein Informationsschalter, Sitzgelegenheiten und Unterhaltungsmedien tragen zu einer entspannten Atmosphäre bei. Während grosse und helle Räume deeskalierend wirken, können kleine und dunkle Räume eine vorhandene Aggressivität zusätzlich anheizen.

Weitere Möglichkeiten sind:

- > Elektronische Nummernvergabe in Wartezonen in der Reihenfolge des Eintreffens
- > Alarmsysteme für Mitarbeitende
- > Überwachungskameras im Empfangsraum
- > Zutrittskontrollen

Nach Möglichkeit und sofern es die Örtlichkeiten zulassen, sollte man für schwierige Kundengespräche schon nur aufgrund des Datenschutzes spezielle Räumlichkeiten zur Verfügung stellen. Diese können jedoch für Mitarbeitende auch ein erhöhtes Gefahrenpotenzial mit sich bringen. Deshalb ist bei schwierigen und risikobehafteten Gesprächen eine gute Einsehbarkeit von Vorteil. Dies sollte nach Möglichkeit mit einem/einer Sicherheitsexperten/-in begutachtet werden ([Kontakt Fachstelle Sicherheitsberatung der Kantonspolizei Bern unter Ziffer 8.1](#)).

Entscheidend ist jedoch, dass sich die Mitarbeitenden an ihrem Arbeitsplatz wohl fühlen. Dies hat eine unmittelbare Auswirkung auf die Kundschaft. Dies trifft auch bei der Wahl der Sitzposition zu. Wenn sich die/der Mitarbeitende unwohl fühlt, sollte sie/er den Sitzplatz in der Nähe des Ausgangs wählen.

Auf Gegenstände, welche als Waffe eingesetzt werden könnten, sollte verzichtet werden (bspw. Trinkgläser, Wasserkaraffen, Büromaterial, Vasen, Feriensouvenirs usw.).

Werden die Klienten in den eigenen Büroräumlichkeiten empfangen, ist darauf zu achten, seine eigene Privatsphäre zu schützen (bspw. Familienfotos usw.).

3.1.3 Beleuchtung und Beschilderung

Die Sicherung der Institution beginnt im Aussenbereich. Dazu gehört, dass das gesamte private Gelände sowie die Zugangswege hell beleuchtet und gut einsehbar sein sollten. Diese Übersichtlichkeit schafft Sicherheit und verhindert, dass eine mögliche Täterschaft sich verstecken kann.

Es muss bei einem allfälligen Ereignis sichergestellt werden, dass den Einsatzkräften die genauen Örtlichkeiten – trotz Aufregung/Panik – zuverlässig angegeben werden können. Die Polizei, Feuerwehr oder Rettungsdienste müssen eine klare Orientierungsmöglichkeit auf dem Betriebsareal vorfinden, damit kein unnötiger Zeitverlust für die Intervention entsteht. Der Beschilderung kommt hierbei eine äusserst wichtige Bedeutung zu, welche verlangt, dass auch Gebäudepläne entsprechend beschriftet sind und die Kennzeichnungen stets aktuell gehalten werden.

Zudem sind gemäss den behördlichen Vorgaben auch die Flucht-/Evakuationswege und Sammelplätze zu kennzeichnen.

3.1.4 Alarmierung

Im Ereignisfall ist es wichtig, dass alle Personen, welche sich im unmittelbaren Gefahrenbereich befinden, rasch erreicht und gewarnt werden können.

Der Alarmierung kommt bei unterschiedlichen Ereignissen allerdings eine völlig andere Bedeutung zu, wie nachfolgende Grafik illustriert:

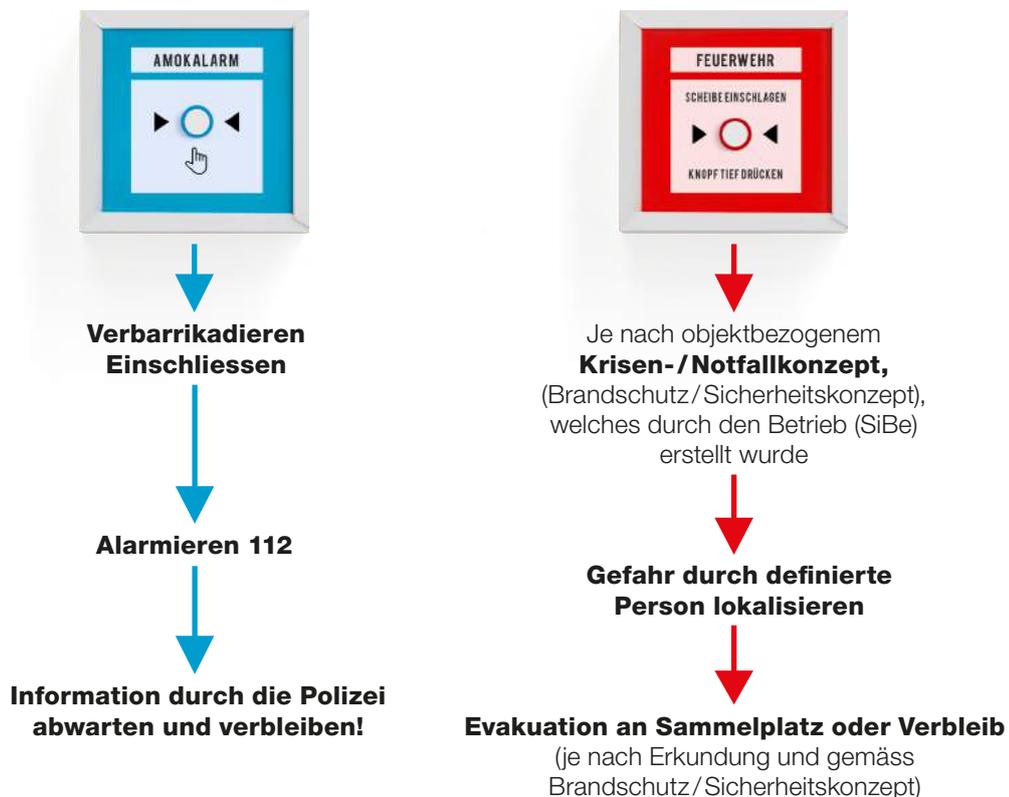


Abbildung 2 Gegenüberstellung des Ablaufs bei einem Brand- und einem Gewaltvorfall wie Amok/Terror. Eigene Darstellung.

Bei Brandereignissen wird in einer ersten Phase im Gebäude resp. Raum verblieben, sofern dies gefahrlos möglich ist (Ereignis ausserhalb des Raums). Nach einer Beurteilung der Lage durch eine bezeichnete Person im Betrieb wird entschieden, ob eine Evakuierung von einzelnen Räumen oder des ganzen Betriebes sinnvoll/nötig ist. Hierbei sind die Vorgaben des betriebsinternen Krisen- und Notfallkonzepts zu befolgen, in welchem vorliegende Thematik in Zusammenarbeit mit dem Sicherheitsbeauftragten (SiBe) Brandschutz des Betriebes, den zuständigen Behörden sowie, sofern nötig/sinnvoll, der Feuerwehr bzw. dem Kantonalen Feuerwehrrinspektorat zu erarbeiten ist. Die entsprechenden Flucht-/Evakuationswege und Sammelplätze sind entsprechend den behördlichen Vorgaben auch betrieblich zu kennzeichnen (Fluchtwegbeschilderung, Flucht- und Rettungszeichen). Weiterführende Angaben finden sich in der [Broschüre der GVB](#).

Bei Gewaltvorfällen (ausserordentliche Bedrohungslagen wie Amok etc.) muss durch eine zuständige Person ein Verbleib in geschlossenen Räumen und ein Aufenthalt in einem geschützten Bereich angeordnet werden. Sollte man eindeutig die Täterschaft lokalisieren können und eine Flucht gefahrlos möglich sein, kann es eine Option sein, zu flüchten. Da dies in den meisten Fällen schwierig einzuschätzen ist, wird von einer Flucht abgeraten.

Wichtige Punkte bei Alarmierungseinrichtungen:

- > Bevor eine Alarmierungsanlage installiert wird, sollten Alarmierungsprozesse konzeptionell durchdacht und festgelegt werden.
- > Bereits bei der Planung und Installation einer Alarmierungsanlage und entsprechender Auslösestellen muss gewährleistet sein, dass diese jederzeit funktionstüchtig und gegen Manipulationsversuche bestmöglich gesichert sind.
- > Es muss sichergestellt sein, dass eine Alarmierungseinrichtung (z.B. Notfalltelefon) für Mitarbeitende jederzeit zugänglich ist.
- > Der Alarm muss für alle Personen in und um die Anlage hörbar sein (bspw. Toiletten oder Kantinen, Aussenplätze).
- > Die interne Krisenorganisation muss festgelegt sein.
- > Nach Möglichkeit sind Durchsagen mit konkreten Verhaltensregeln als Bandansage vorzubereiten. So können Missverständnisse verhindert werden.
- > Bei Gewaltvorfällen ist die persönliche Alarmierung der Polizei via Telefon zentral, damit die allfälligen Fragen der Einsatzdisposition beantwortet werden können. Selbiges gilt für das Melden von medizinischen Notfällen an die Sanitätsnotrufzentrale. Den Anweisungen der Einsatzdisponent/-innen muss anschliessend unbedingt Folge geleistet werden.
- > Auslösung und Art des Alarms bei Gewaltvorfällen wie Amok/Terror ist strikt von anderen Alarm wie bspw. Bedrohungsalarne zu trennen.

Auch die im Kanton Bern gemachten Erfahrungen zeigen, dass unter Umständen mit einem langen Verbleib der Personen im Gebäude gerechnet werden muss. Nach Möglichkeit sollte das System erlauben, Informationen an die Betroffenen weiterzuleiten.

3.2 Organisation

Arbeitgeber sind rechtlich zum Schutz der physischen und psychischen Gesundheit der Arbeitnehmenden verpflichtet. Bei der Erstellung eines entsprechenden Konzepts sind die betriebsinternen Vorgaben bezüglich Krise und Notfall zu befolgen. Hierbei sollte eine Zusammenarbeit mit dem/der Sicherheitsbeauftragten des Betriebs, den zuständigen Behörden sowie, sofern nötig/sinnvoll, der Feuerwehr erfolgen.

Im Rahmen des Kantonalen Bedrohungsmanagements wurde die Funktion der Ansprechperson KBDM für kantonale, kommunale Behörden und Institutionen geschaffen: Personen mit spezifischer Ausbildung beraten und unterstützen die Mitarbeitenden ihrer Organisation/Behörde bei der Beurteilung und Bewältigung von schwierigen Situationen.

Mehr dazu unter www.police.be.ch/bedrohungsmanagement oder unter [Ziffer 6.2](#) (Externe Unterstützung).

Die Polizei unterstützt die Verwaltungen, Institutionen und Firmen zudem mit baulich-technischen Beratungen und/oder spezifischen Aus- und Weiterbildungen (siehe hierzu [Ziffer 7](#) Ausbildungen und Kurse sowie [Ziffer 8.1](#) Kontakte).

3.2.1 Krisenkonzept und Notfallpläne

Es ist anzustreben, dass Notfall- und Krisenkonzepte mit möglichst realistischen Szenarien erarbeitet werden. Während das Notfall- und Krisenkonzept auf der strategischen Ebene den Umgang mit Krisen und Notfällen regelt, beinhalten sogenannte Notfallpläne das konkrete Vorgehen im Ernstfall.

Folgende Punkte sollten bei der Erstellung eines Krisenkonzepts beachtet werden:

- > Verantwortlich für das Erstellen des Krisenkonzepts ist die Geschäftsleitung.
- > Auf operativer Ebene sind die verantwortliche Person für die Krisenkonzeption, sowie mögliche weitere Funktionsträger klar zu bezeichnen.
- > Das Erstellen eines Krisenkonzepts braucht Zeit und Ressourcen. Es empfiehlt sich, alle relevanten Stellen frühzeitig einzubeziehen.
- > Das Konzept muss im Betrieb korrekt eingeführt werden, danach ist entsprechend aus- und weiterzubilden.
- > Beinhaltet das Konzept verschiedene Checklisten zu einzelnen Szenarien, steigt der Erstellungs- und Bewirtschaftungsaufwand. Bezüglich dem Verhalten in Extremsituationen (ausserordentliche Bedrohungslagen), welches ein sehr schnelles Handeln erfordert, empfiehlt sich ein Merkblatt für die Mitarbeitenden.
- > Das Konzept muss regelmässig überprüft und ergänzt werden (bspw. Adress- und/oder Mitarbeiterlisten). Die Überprüfung bzw. die Aktualisierung sollten mindestens einmal jährlich erfolgen.
- > Eine Vorlage für ein Krisenkonzept findet sich auf der Webseite des Staatssekretariats für Wirtschaft «SECO» unter den Merkblättern mit dem Titel «[Notfallkompendium](#)».

Bei Krisenfällen, welche in die Zuständigkeit der Polizei fallen, übernimmt die Polizei die Führung.

3.2.2 Übungen

Nach der Einführung eines Krisenkonzepts muss die Umsetzung im Ereignisfall intuitiv erfolgen. In Extremsituationen führen nur kurze und klar abgefasste Dokumente zum richtigen Verhalten. Dazu muss sichergestellt werden, dass sich die Mitarbeitenden in regelmässigen Abständen mit der Vorgehensweise in Krisensituationen befassen. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, Übungen durchzuführen. Diese sollten in gewissen Abständen ohne Vorankündigung wiederholt werden.

Die Kantonspolizei Bern beteiligt sich grundsätzlich nicht an solchen Übungen. Anfragen für inhaltliche Unterstützung bei Fragen und dergleichen sind an die [örtlich zuständige Polizeiwache](#) resp. zuständigen Bezirkschef zu richten.

3.3 Mitarbeitende

Ein gutes Arbeits- und Betriebsklima zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten ist eine wichtige Voraussetzung, um allfälligen Krisensituationen entgegenwirken zu können. Dazu gehört auch eine offene Fehlerkultur.

Das regelmässige Thematisieren von Krisensituationen ist zentral. Dazu gehören beispielsweise wie oben erwähnt die Einführung von Sicherheitsvorschriften und deren klare und regelmässige Vermittlung an die Belegschaft (z. B. Informationsveranstaltungen, persönliche oder schriftliche Unterweisungen, etc.). Zentral ist die Vorbildfunktion der Vorgesetzten.

Im Kundenkontakt lassen sich Konflikte leider nicht immer vermeiden. Ein ganzheitliches Deeskalationsmanagement beinhaltet sämtliche Massnahmen, welche vor, während und nach Kundenkontakten zentral sind. Hierbei werden Prozesse entwickelt sowie Strukturen und Rahmenbedingungen geschaffen, welche die Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen der Beschäftigten zum Ziel haben.

Einheitliche Richtlinien im Umgang mit Krisensituationen sind eine wichtige Voraussetzung. Die Fachstelle Bedrohungsmanagement bietet hierzu Weiterbildungen zum Thema «Umgang mit aggressivem Kundenverhalten» an, bei welchen der ganzheitliche Umgang mittels des Modells «Sicherheitsdienliches Denken und Handeln» geschult wird (siehe Ziffer 7 – [Ausbildungen und Kurse](#)).

3.4 Vorbereitung von schwierigen Kundenkontakten

Um eine kritische Situation zu bewältigen, ist eine gute und gezielte Vorbereitung des Gesprächs mit «schwierigen» Kunden Voraussetzung für sicheres und professionelles Handeln. Hierbei sind insbesondere die folgenden Punkte wichtig:

- > **Gesprächspartner:** Möglicherweise macht es Sinn, das Gespräch zu zweit zu führen oder die Tür offen zu lassen, dass andere Mitarbeitende hören können, wenn das Gespräch eskaliert. Dazu muss das Gespräch zu den üblichen Öffnungszeiten stattfinden und nicht, wenn einzelne Mitarbeitende abends alleine im Gebäude sind.
- > **Auftrag und Informationen:** Dabei geht es um das Sammeln von Informationen. Worum geht es im vorliegenden Gespräch? Welche Erfahrungen wurden in der Vergangenheit mit dieser Person gemacht? Was könnte zu erwarten sein?
- > **Besonderes:** Was ist speziell zu beachten in diesem Gespräch? Dazu gehört auch die mentale Vorbereitung: Wie wirke ich, was könnte mich erwarten? Wie reagiere ich auf Grenzüberschreitungen? Damit können Überraschungseffekte vermieden werden.
- > **Eventualplanung:** Dadurch wird das subjektive Sicherheitsempfinden gefördert. Sich Gedanken zu machen, was man in Abhängigkeit von welcher Entwicklung der Situation tun wird, gibt in einer Krisensituation einen Zeitvorteil und es verhindert, dass die Mitarbeitenden handlungsunfähig werden.



3.5 Schutzfaktoren

Um eine zielführende Krisenvorsorge, Prävention und Vorbereitung von allfälligen schwierigen Kundenkontakten oder gar Gewaltvorfällen ermöglichen zu können, stehen folgende vier Kategorien von Faktoren im Zentrum (Auswahl):

Zusammenfassung von Schutzfaktoren	
Baulich-technische Schutzfaktoren <ul style="list-style-type: none"> > Geeignete Leitsysteme/Beschilderung > Funktionierendes, erprobtes Alarmierungssystem > Zonenregelung, Trennung zwischen internen und externen Bereichen, Zutrittskontrollen, Sicherheitsdienst > Geeignete Büro-/Arbeitsplatzausstattung 	Organisationsbedingte Schutzfaktoren <ul style="list-style-type: none"> > Optimales Krisenkonzept, Richtlinien und Konsequenzen nach einem Vorfall > Kontinuierliche, angepasste Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden > Passende Arbeitsabläufe, Absprachen und Informationsaustausch > Anwesenheit anderer Mitarbeitenden bei schwierigen Kontakten > Keine Duldung von Fehlverhalten > Guter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang, usw.) > Gesundheitsförderung, optimale Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden
Schutzfaktoren in der Person der Mitarbeitenden <ul style="list-style-type: none"> > Fachkenntnisse > Handlungskompetenzen in schwierigen Situationen (Deeskalation) > Sprach- und interkulturelle Kompetenz > Sicherheit in Körperhaltung und Kommunikation, angepasstes Auftreten > Gesundheit, Work-Life-Balance im Gleichgewicht 	Schutzfaktoren in der Person der Kunden <ul style="list-style-type: none"> > Soziale Unterstützung (Familie, Freunde) > Gesundheit, psychische Stabilität, kein Substanzkonsum > Finanzielle Stabilität, Arbeit, Bildung > Einstellungen und Werte > Kritik-/Konfliktfähigkeit > Angepasste Erwartungen an die Dienstleistung

4 Früherkennung

4.1 Handlungsfelder

Um eine stufenweise Entwicklung hin zu einem Gewaltakt zu durchbrechen und Eskalationsgefahren möglichst früh zu erkennen, sollte sich die Früherkennung auf die drei Haupttätigkeiten Erkennen, Einschätzen und Entschärfen von Eskalationsgefahren konzentrieren (siehe auch Ziffer 6.2).

Jeder Betrieb hat unterschiedliche Voraussetzungen. Die Gefahrenerkennung/-einschätzung im eigenen Betrieb ist der erste Schritt zur Früherkennung. Verschiedene Berichte zeigen, dass im Vorfeld schwerer Gewaltdelikte immer wieder Anzeichen auf eine mögliche Tatausführung hindeuteten, die mit einem systematischen und vor allem interdisziplinären Bedrohungsmanagement allenfalls hätten identifiziert und entschärft werden können. Bei schweren Gewaltdelikten gehen also oftmals Warnsignale voraus. So ist jeweils eine stufenweise Entwicklung bis hin zu einem Gewaltakt zu erkennen. Bei der Gefahrenerkennung/-einschätzung müssen der Arbeitsplatz bzw. bestimmte Bereiche sowie die Tätigkeit beurteilt werden. Beispielsweise sind Situationen, in welchen Beschäftigte eher Gewalt erleben, folgende:

- > Umgang mit Waren, Bargeld, Wertsachen.
- > Einzelarbeitsplätze, Hausbesuche, Beratungen in Sozial- und Jugendämtern, etc.
- > Zusammentreffen mit Menschen unter Substanzeinfluss.
- > Mangelhafte Abläufe, welche zu Unzufriedenheit führen bspw. durch Fehler bei der Rechnungstellung, unnötige Wartezeiten, fehlende oder mangelhafte Auskunft bzw. Beratung.

Die Mitarbeitenden empfangen die ersten Warnsignale. Diese müssen erkannt und ernst genommen werden. Mitarbeitende sollten dabei auf ihr Bauchgefühl achten, da oftmals subtile Anzeichen unbewusst wahrgenommen werden und sich über ein ungutes Gefühl äussern. Auch wenn rational noch keine Anzeichen bestehen, sollte man seinem Bauchgefühl Beachtung schenken.

4.2 Warnsignale

Abgesehen vom bereits erwähnten Bauchgefühl, können auf weiteren Ebenen Warnsignale empfangen werden, die beachtet und ernstgenommen werden müssen. Wie zum Beispiel:

- > Kommunikation: Ausdrucksweise, Ton und Inhalt verändern sich.
- > Verhalten: Extreme Impulsivität oder sozialer Rückzug.
- > Persönlichkeit: Stetes Gefühl von Ungerechtigkeit und Ausgrenzung.
- > Psychische Auffälligkeiten: Gefühl verfolgt/bedroht zu werden oder Suizidalität.

Zusätzlich zu diesen Warnhinweisen können Sympathien für radikales Gedankengut (Rechts- / Links-extrem, religiöser Extremismus, etc.) die Gefahr einer zielgerichteten Straftat begünstigen. Bei Feststellung von einem oder mehrerer Warnsignale kann die Polizei kontaktiert werden (siehe Ziffer 8.1 Kontakte)

4.3 Beizug der Polizei

In folgenden Fällen muss die Polizei einbezogen werden:

- > Wenn eine unmittelbare Selbstgefährdung des Aggressors angenommen werden muss
- > Wenn andere Personen in Gefahr sind (z. B. substantielle objektive Drohung)
- > Wenn strafbare Handlungen vorliegen

5 Ereignisbewältigung

5.1 Allgemeines im Kontakt mit «schwierigen» Kunden

Im Kundenkontakt steuern sich die Beteiligten mit ihrem Denken und Handeln gegenseitig. Es ist also nicht so, dass lediglich der/die Klient/-in allein den Ausgang des Gesprächs in der Hand hat, sondern beide Gesprächspartner gleichermassen zur Entwicklung der Situation beitragen. Dabei hat die eigene Sicherheit besonders in kritischen Situationen höchste Priorität und erfordert entschlossenes Handeln. Allerdings ist es gerade in solchen Situationen schwierig abzuschätzen, welche Reaktionen des Gegenübers zu erwarten sind und welches Handeln für die eigene Sicherheit und zur Erfüllung der Aufgabe angezeigt ist. In schwierigen Situationen hat jede Person ein Gefühl dafür, ob ihr eine Gefahr droht oder nicht. Wichtig ist, dieses Gefühl wahrzunehmen und die Situation so zu verändern, dass man sich wieder sicher fühlt.

Im Berufsalltag kann die folgende Grundhaltung helfen, eine Eskalation der Situation zu verhindern: Jede Situation kann beeinflusst werden. Es geht also nicht nur darum, auf das Gegenüber zu reagieren, sondern darum, aktiv etwas zu tun und das Gespräch bzw. die Situation mitzugestalten. Grundsätzlich soll freundlich auf das Gegenüber zugegangen werden, denn in den meisten Situationen wird dieses Verhalten erwidert. Reagiert aber das Gegenüber mit Grenzüberschreitungen, bspw. durch Duzen, Beschimpfen, Drohen oder Missachten von Distanzen, müssen diese erkannt und ihnen durch Signale der Selbstsicherheit begegnet werden, bis sich das Verhalten des Gegenübers verändert. Die meisten Gewaltvorfälle lassen sich dadurch verhindern, dass man frühzeitig auf unangemessene Verhaltensweisen reagiert und diese anspricht.

Allgemeine Tipps:

- > Aufrechte, offene Haltung
- > Immer wieder Blickkontakt herstellen und Ruhe bewahren
- > Sich auf das Gegenüber einstellen
- > Techniken des aktiven Zuhörens anwenden
- > Selbst nicht aggressiv oder ablehnend auftreten (Körpersprache, Stimme, Blick)
- > Aussagen möglichst positiv formulieren
- > Fachliche Kompetenz

Das nonverbale Verhalten (Körperhaltung, Mimik) des Gegenübers ist für die Einschätzung eines bevorstehenden Angriffs zentral. Bei fast allen gefährlichen Angriffen werden von Tatpersonen die Hände benutzt. Aus diesem Grund ist es wichtig, auf diese einen besonderen Fokus zu legen.



5.2 Verhaltensstufen

Im Kontakt mit «schwierigen» Kunden geht es darum, auf Grenzüberschreitungen zu reagieren. Dabei werden die drei Verhaltensstufen Dialog, Deeskalation und Halt unterschieden. Sie werden je nach Aufgabe, Verhalten des Gegenübers und Grad der aktuellen Gefährdung der eigenen Sicherheit gewählt und stehen für entschlossene Grenzziehungen, wobei die eigene Sicherheit nicht gefährdet werden darf und die anstehende Aufgabe trotzdem erfüllt werden kann.

Zwischen den Stufen soll variiert werden, vor allem wenn sich das Gegenüber nach einer Phase der Nichtkooperation wieder kooperativ zeigt. Dieses flexible Wechseln zwischen den Verhaltensstufen fördert den erfolgreichen Umgang mit dem Kunden.

Dialog

Auf der ersten Stufe werden Verhaltensweisen angewandt, die den Dienstleistungsgedanken in den Vordergrund stellen. Das Handeln ist geprägt von aktivem Zuhören und Erklären. Der Blickkontakt wird gehalten, vom Gegenüber wird eine positive Reaktion erwartet. Eine freundliche Herangehensweise kann sich so auf das angespannte Gegenüber übertragen. In dieser Stufe wird in der Regel ein Gespräch begonnen.

Deeskalation

Wenn das Gegenüber Grenzen überschreitet, soll in die zweite Stufe gewechselt werden. Die Deeskalation zielt darauf ab, die Situation zu beruhigen und das Gegenüber in einen Zustand zu bringen, die eine Problemlösung möglich macht. Im Idealfall kann auf die Stufe Dialog zurückgekehrt werden. Es werden Konsequenzen aufgezeigt und Signale der Selbstsicherheit ausgesendet (siehe Ziffer 5.3 «Signale der Selbstsicherheit»).

Halt

Geht das Gegenüber nicht auf die Grenzziehungen ein bzw. eskaliert die Situation noch weiter, muss auf die dritte Stufe gewechselt werden. Hier werden Verhaltensweisen angewandt, die am direktivsten sind und entschlossenes Einschreiten beinhalten. Dieses Handeln hat die eigene Sicherheit und die von Drittpersonen im Fokus. Deshalb ist auf dieser Verhaltensstufe auch ein Rückzug denkbar.

5.3 Signale der Selbstsicherheit

In allen Verhaltensstufen können Signale der Selbstsicherheit wichtig und hilfreich sein, um Grenzüberschreitungen zu begegnen. Solche Signale der Selbstsicherheit werden auf den ersten Blick nicht als solche erkannt, können den Gesprächsverlauf aber stark beeinflussen.

Einige Beispiele:

- > **Nachfragen:** Konkretisieren und klären, um was es genau geht: «Ist das eine Drohung? Was meinen Sie mit...?» Hier auch Suiziddrohungen ansprechen.
- > **Überraschen:** z. B. «Ich glaube, wir beginnen das Gespräch nochmals.» Oder als Unterbrechung der Situation wortlos aufstehen und ein Fenster öffnen.
- > **Spiegeln:** Es wird betont, wie das Gegenüber auf einen wirkt, was man von ihm wahrnimmt und verstanden hat. Dies zeigt Verständnis und Interesse am Gegenüber. «Sie wirken sehr angespannt und wütend, ist das so?»
- > **Konsequenzen aufzeigen:** «Wenn Sie sich weiter so verhalten, bin ich gezwungen, meinen Vorgesetzten zu informieren.» (Alternativ: «...eine Anzeige einzureichen / ...die Polizei beizuziehen.») Bei Drohungen am Telefon: «Sie haben sicher nichts dagegen, wenn ich auf Lautsprecher stelle?» Angedrohte Konsequenzen müssen durchsetzbar sein.
- > **Unterstützung holen:** Alarmieren, andere Mitarbeitende rufen, Flucht...



5.4 Spezifische Fälle

5.4.1 Schwierige Kundenkontakte am Telefon

Bei telefonischen Drohungen soll das Gespräch so lange wie möglich hingehalten und versucht werden, so viele Informationen wie möglich zu sammeln (was ist genau mit der Drohung gemeint, wogegen/wen richtet sie sich usw.). Die ausgesprochene Drohung soll dokumentiert werden (nach Möglichkeit wörtlich aufschreiben (www.police.be.ch/bedrohungsmanagement > Ereignisprotokoll KBDM).

Es sollte innerhalb des Betriebes/der Behörde eine klare Haltung vorhanden sein, dass trotzdem ein Telefongespräch jederzeit beendet werden kann, wenn der/die betroffene Mitarbeitende überfordert ist. Hier muss aber klar sein, dass die vorgesetzte Stelle das Verhalten der Mitarbeitenden stützt.

5.4.2 Ausserordentliche Bedrohungslage wie Amok, Terroranschlag

Für den Spezialfall, dass eine solche Tat eintritt, sind besondere Massnahmen zu treffen. Anders als in anderen Lagen, deren Vorgehen oben beschrieben wurde, ist bei ausserordentlichen Bedrohungslagen ein sicherer Raum aufzusuchen und sich dort einzuschliessen. Nach der Alarmierung der Einsatzkräfte (Notrufnummer 112) ist sicherzustellen, dass die Telefonleitung für Rückfragen frei bleibt. Andere betroffene Personen sollen nicht telefonieren. Die Anweisungen der Einsatzkräfte sind unbedingt zu befolgen.

Nachgenannte Punkte sind im Merkblatt «Ausserordentliche Bedrohungslage» zusammengefasst, welches bei der Kantonspolizei Bern bezogen werden kann ([Kontaktangaben siehe Ziffer 8.1](#)).



Sofortmassnahmen

- > Erkennen und Zuordnen der Gefahr
- > Ruhe bewahren, Panik vermeiden, Dritte beruhigen
- > In einen Schutz bietenden Raum flüchten, sich einschliessen, verbarrikadieren; sich nicht in der Nähe von Türen oder Fenstern aufhalten
- > Führung übernehmen: Andere Mitarbeitende in den Schutzbereich mitnehmen
- > Dafür sorgen, dass alle Personen ausserhalb des Sichtbereichs von Türen und Fenstern sind
- > Auf den Boden legen

Verhalten gegenüber der Tatperson

- > nicht auf sich aufmerksam machen
- > Kontakt mit der Tatperson vermeiden

Alarmieren

- > Polizei (112) alarmieren und informieren (eine Person alarmiert, Leitung ansonsten freihalten)
- > Krisenmanagement/Organisation alarmieren (gem. Alarmierungsprozess im Krisenkonzept)
- > Laufend Angaben zu Täterschaft, Standort der Täterschaft usw. übermitteln unter Einhaltung der eigenen Sicherheit

Im Raum bleiben und Schutz suchen

- > Soweit wie möglich Verletzte versorgen
- > Zettel an Fenster anbringen mit
 - > Raumbezeichnung bzw. Nr./Ansprechperson
 - > Anzahl Personen/Verletzte
 - > Handy-Nr. (Leitung freihalten/Telefon lautlos stellen)

Verhalten gegenüber Mitarbeitenden

- > Sicherstellen, dass nicht telefoniert wird (dadurch wird verhindert, dass das Netz überlastet oder unbeteiligte Personen am Tatort erscheinen)

Anweisungen der Polizei befolgen

- > Nur Anweisungen der klar erkennbaren Polizei befolgen (notfalls via Anruf in die Notrufzentrale bestätigen lassen)
- > Raum ohne Anweisung der Polizei nicht verlassen

Weitergabe Informationen

- > Informationen werden nur durch die Polizei oder in Absprache mit der Polizei durch die dafür zuständigen Personen (Krisenstab, Sicherheitsbeauftragter) erteilt. Dies gilt auch für die Verständigung von Angehörigen und das Erteilen von Medienauskünften

6 Nachbearbeitung

Viele Vorfälle werden weder den Vorgesetzten geschweige denn der Polizei gemeldet. So ist die Dunkelziffer sehr hoch, wenn es sich um kleinere bis mittlere Vorkommnisse handelt. Sie werden als zu gering gewertet und folglich ignoriert. Doch genau im kleinen Rahmen müssen bereits erste Massnahmen ergriffen werden, um schwerwiegendere Vorkommnisse vermeiden zu können. Der/die direkte Vorgesetzte sowie andere Stellen müssen über Vorfälle informiert werden.

Ein besonderes Merkmal von Krisen und schwierigen Situationen ist die grosse Anzahl von falschen und/oder lückenhaften Informationen. Das kann zu Unverständnis, Verunsicherung oder auch Frust bei allen Beteiligten führen. Deshalb ist nicht zuletzt mit Blick auf künftige Ereignisse eine fundierte Nachbearbeitung wichtig. Dabei sind insbesondere die folgenden Punkte zentral:

- > **Dokumentieren:** Es wird empfohlen, unmittelbar nach dem Ereignis ein sogenanntes «Gedankenprotokoll» anzufertigen. Darin soll möglichst genau beschrieben werden, was geschehen ist, inkl. der genauen Wortlaute des Gegenübers (bspw. einer Drohung). Die Erinnerung verblasst sehr schnell und wird durch das häufige Weitererzählen auch verfälscht. Das Kantonale Bedrohungsmanagement hat ein Formular zur Dokumentation von Ereignissen ausgearbeitet, welches hier abgerufen werden kann: www.police.be.ch/bedrohungsmanagement > Ereignisprotokoll KBDM.
- > **Informieren:** Der Einbezug der Vorgesetzten ist zentral. Allenfalls müssen auch Teamkollegen über bestimmte Dinge informiert werden, bspw. falls jemand in Zukunft Kontakt mit diesem Kunden haben wird. Die Schwierigkeit, dass oftmals nur eine Stelle von der Aggression eines Menschen weiss und kein Austausch stattfindet, kann problematische Auswirkungen haben. Eine klare, interne Vorgehensweise bei Grenzüberschreitungen muss allen Mitarbeitenden bekannt sein. Sofern weitere Partner involviert sind, sollten auch diese über Vorfälle und verhängte Sanktionen in Kenntnis gesetzt werden.
- > **Massnahmen ableiten:** Aus der Auswertung können allfällige Massnahmen abgeleitet werden: interne Abläufe anpassen, Disziplinar-massnahmen, Hausverbot, Fixzeiten für Besuche definieren, rechtliche Massnahmen (Anzeige, Gefährdungsmeldung), weitere Eskalation, usw. Hat eine renitente Person jedoch die aufgezeigten Grenzen überschritten und wurde über die Konsequenzen aufgeklärt, so müssen diese auch zwingend umgesetzt werden.

Zusätzlich darf auch die persönliche Verarbeitung nicht vernachlässigt werden. Häufig wird empfohlen, beruflich Belastendes «einfach» im Betrieb zu lassen, Dies ist nicht so einfach bzw. teils unmöglich. Es ist wichtig, den belastenden Gedanken Raum zu geben. Wird das nicht gemacht, tauchen sie irgendwann dennoch auf, bspw. im Traum. Daher kann es hilfreich sein, sich die Zeit zu nehmen, um die schwierige Situation in aller Ruhe durchzudenken. Das kann auf dem Heimweg sein oder auch zu Hause.

6.1 Rechtliche Massnahmen

Ob eine Strafanzeige eingereicht wird, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Das Personalamt des Kantons Bern hat dazu ein [Merkblatt](#) ausgearbeitet.

6.2 Externe Unterstützung: Kantonales Bedrohungsmanagement

Das Bedrohungsmanagement im Kanton Bern hat zum Ziel, schwere Delikte gegen Leib und Leben (Selbst- und Fremdgefährdung) mittels einer systematischen und koordinierten Vorgehensweise zu verhindern. Das Bedrohungsmanagement erfüllt folgende Kernaufgaben:

- > **Risikoidentifizierung:** Aktives und frühzeitiges Erkennen von Warnsignalen und Gefahren sowie Information der zuständigen Stellen
- > **Risikobewertung:** Systematisches und fundiertes Einschätzen der Gefahr
- > **Risikomanagement:** Entschärfen der Situation durch interdisziplinäres und wo nötig langfristiges Fallmanagement.

Risikoidentifizierung: Um eine stufenweise Entwicklung bis hin zu einem Gewaltakt zu durchbrechen und Eskalationsgefahren möglichst früh zu erkennen, braucht es eine Identifikation von Risikofaktoren. Schweren Gewaltdelikten gehen oftmals Warnsignale voraus, welche auf eine mögliche Tatausführung hindeuten können. Das Bedrohungsmanagement kann dabei unterstützen, abzuklären, inwiefern es sich um eine auffällige Person handelt. Kontaktpersonen und Behördenmitglieder verfügen oftmals über genügend Informationen. Dabei sollten die Mitarbeitenden auf ihr Bauchgefühl achten, denn oftmals sind sie diejenigen, die subtile Anzeichen erster Warnsignale empfangen und unbewusst wahrnehmen.

Risikobewertung: Wurde eine Person als verhaltensauffällig erkannt, geht es darum, abzuschätzen, in welchem Ausmass eine Gefahr vorhanden ist. Auf Ersuchen hin wird die Lage durch Experten der Fachstelle Bedrohungsmanagement eingeschätzt. Dabei werden nicht nur die Person, sondern auch ihr Umfeld und mögliche Opfer in die vertieften Abklärungen einbezogen.

Risikomanagement: Durch entsprechende Hinweise zur Ablaufoptimierung sowie zum Umgang mit der betroffenen Person können die Fachstelle Bedrohungsmanagement und die weiteren Beteiligten im Bedrohungsmanagement durch gezieltes und interdisziplinäres Fallmanagement zur Gefahrenreduktion beitragen.

In einer Akutsituation ist der rechtzeitige Beizug der Polizei erwünscht und von Vorteil. Die Fachstelle Bedrohungsmanagement berät vor und nach schwierigen Kundenkontakten und unterstützt im Fallmanagement. Siehe dazu auch [Abschnitt 8.1](#) (Kontakte).

Weitere Informationen finden sich hier: www.police.be.ch/bedrohungsmanagement

7 Ausbildungen und Kurse

Zum Umgang mit aggressivem Kundenverhalten bietet die Fachstelle Bedrohungsmanagement der Kantonspolizei Bern für Mitarbeitende von Kanton, Gemeinden und Institutionen eintägige Schulungen zum Thema «Umgang mit aggressivem Kundenverhalten» an:

- > Für Mitarbeitende der kantonalen Verwaltung
- > Für Mitarbeitende der kommunalen Verwaltung und Institutionen



8 Anhang

8.1 Kontakte

Im Notfall (wenn die Polizei vor Ort gebraucht wird):

- > Notrufnummer 112

Für allgemeine Anfragen:

- > Zuständige Polizeiwache: www.police.be.ch/polizeiwachen

Beratung im Umgang mit «schwierigen» Kunden:

- > Kantonspolizei Bern: Fachstelle Bedrohungsmanagement: 031 638 66 60

Baulich-technische Beratung:

- > Fachstelle Sicherheitsberatung der Kantonspolizei Bern: 031 638 56 60

Weitere Anfragen (bspw. Inputreferate für Institutionen exkl. Kanton/Gemeinden):

- > Kantonspolizei Bern, Prävention: 031 638 91 00; praevention@police.be.ch



8.2 Literatur

Diese Broschüre stützt sich zu einem wesentlichen Teil auf das Bedrohungsmanagement des Kantons Bern. Bei der Erarbeitung dieser Empfehlungen wurde zudem auf folgende Dokumente abgestützt:

- > ATAP (2006). Risk Assessment Guidelines Elements for Violence (RAGE-V). Los Angeles, CA: Association of Threat Assessment Professionals.
- > Bannenberg, B. (9 2014). Entwicklung schwerer Gewalt aus kriminologischer Sicht. Zeitschrift für internationale Strafrechtsdogmatik, S. 435-441.
- > Füllgrabe, U. (1999 (8)). Survivability: Überlebensfaktoren in gefährlichen Situationen: Zur psychologie der Eigensicherung. Praxis der Rechtspsychologie, S. 28-52.
- > Füllgrabe, U. (2003 (28)). Akutes Risiko oder leere Drohung? Wissenschaftlich fundierte Gefahren-einschätzung von Gewaltdrohungen. Report Psychologie, S. 150-161.
- > Füllgrabe, U. (2012). Psychologie der Eigensicherung: Überleben ist kein Zufall. Stuttgart: Richard Boorberg Verlag.
- > Hinder, D. (2010). Umgang mit Aggression und Gewalt. Tagung im Fachbereich Einwohnerkontrolle, (S. 1-6). Bonstetten.
- > Hoffmann, J. (2003). Amok - ein neuer Blick auf ein altes Phänomen. In C. Lorei, Polizei & Psychologie (S. 397-414). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- > Hoffmann, J., & Allwin, M. (2 2016). Amokläufe von Erwachsenen. Forum Kriminalprävention, S. 39-40.
- > Kantonspolizei Bern. (2019). Herausforderung Gewalt. Bern.
- > Köhli, J., & Sonnen, A. (2015). Skript zum Bildungsangebot der Fachstelle Drohung und Gewalt. Kantonspolizei Bern, (S. 13). Bern.
- > Gäumann, K., Knöri R. & Sonnen, A. (2019). Grundlagen und Hintergrundwissen zum «Sicherheitsdienlichen Denken und Handeln SDH». Kantonspolizei Bern: Fachstelle Bedrohungsmanagement.
- > Meloy, J. R., Hoffmann, J., Guldemann, A., & James, D. (24. 08 2011). The Role of Warning Behaviors in Threat Assessment: An Exploration and Suggested Typology. Behavioral Sciences and the Law, S. 256-279.
- > O'Toole, M. E. (2000). The School Shooter: A Threat Assessment Perspective. Federal Bureau of Investigation, Department of Justice.
- > Pässler, K., & Trommer, U. (2018). Gewaltprävention – ein Thema für Veraltungen?! Unfallkasse Nordrhein-Westfalen.
- > Peter, E., & Bogerts, B. (8. 7 2010). Epidemiologie und Psychopathologie des Amoklaufes. Nervenarzt, S. 57-63.
- > Roshdi, K., & Hoffmann, J. (2009). Ein Vergleich von Taten zielgerichteter Gewalt an Schulen mit und ohne Amok-Dynamik. In C. Lorei, Polizei & Psychologie (S. 83-104). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- > Sirsch, J.-N., Glaz-Ocik, J., & Hoffmann, J. (3 2014). Schwere Gewalt in Jobcentern. Polizei & Wissenschaft, S. 59-70.
- > Steffen, W., & Hepp, R. (2007). Strategien polizeilicher Gewaltprävention im Kindes und Jugendalter. In Strategien der Gewaltprävention im Kindes- und Jugendalter (S. 169-196). München: Arbeitsstelle Kinder- und Jugendkriminalitätsprävention.
- > Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (2018): Gewaltprävention - ein Thema für öffentliche Veraltungen? Düsseldorf.

8.3 Bildnachweise

Adobe Stock: Natalia, 205242913 (Titelseite); Fizkes, 168863834 (S.11); Fizkes, 324775327 (S. 14); Pressmaster, 131722843 (S. 16); Lightfield Studios, 267227876 (S. 17); Photo Passion, 6975063 (S. 21); Eliane Clerc (S. 22);

Kantonspolizei Bern

Waisenhausplatz 32
3011 Bern

police.be.ch