VBG
Ihre gesetzliche
Unfallversicherung



Immer alles im Griff

Tipps und Checks für die Arbeit in der Wach- und Sicherungsbranche

VBG-Info

Konflikte professionell bewältigen
Gut vorbereitet
Grundsätze für den Einsatz
Vier Leitgedanken
Gespräche in der Hand behalten
Konflikte entschärfen
Problem: Alkohol und Drogen
Check „Wichtige Voraussetzungen für Arbeiten mit Konfliktgefahren“

VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Von A wie Architekturbüro bis Z wie Zeitarbeitsunternehmen – über 1,8 Millionen Unternehmen aus mehr als 100 Branchen sind Mitglied der gesetzlichen Unfallversicherung VBG. VBG ist die Kurzbezeichnung für die Verwaltungs-Berufsgenossenschaft. Sie ist eine der neun auf Branchen ausgerichteten gewerblichen Berufsgenossenschaften in Deutschland. Die VBG steht ihren Mitgliedern in zwei wesentlichen Bereichen zur Seite: bei der Prävention von Arbeitsunfällen, Wegeunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren sowie bei der Unterstützung im Schadensfall. Im Jahr 2025 wurden über 132.000 Berufskrankheiten und meldepflichtige Unfälle angezeigt. Die VBG kümmert sich darum, dass Versicherte bestmöglich wieder zurück in den Beruf und ihr soziales Leben finden. Über 2.500 Vollbeschäftigte an elf Standorten arbeiten an dieser Aufgabe mit. Darüber hinaus finden in den sechs Akademien die VBG-Seminare für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit statt. Neben Präsenz-Seminaren bietet die VBG auch verstärkt Online-Seminare für eine ortsunabhängige Weiterbildung an.

Weitere Informationen: **www.vbg.de**

Immer alles im Griff

Konflikte professionell bewältigen



Diese Publikation gibt Tipps und enthält Checks für Ihre alltägliche Arbeit:

- Wie vermeiden Sie Probleme und Unfallgefahren bei Ihrem Sicherungsauftrag?
- Wie reagieren Sie in Konflikten angemessen?

Bei speziellen Wach- und Sicherungstätigkeiten sind weitergehende Einsatztechniken erforderlich.

Gut vorbereitet



Jeder Profi weiß, dass die sorgfältige Vorbereitung den Erfolg ausmacht. Das gilt für den Profisport und ist auch in der Wach- und Sicherungsbranche nicht anders.
Das Entscheidende: Jede Wachperson muss genau wissen, was ihre Aufgabe ist. Dazu gehören folgende Punkte:

1. Klare Regeln

Sie wissen, wer Ihnen Anweisungen geben darf: in der Regel nur Ihre Vorgesetzten. Sie lassen sich auf nichts anderes ein und lassen sich von niemand anderem etwas vorschreiben. Ausnahmen sind nur Anweisungen von Polizei und Feuerwehr.

2. Gewusst was

Sie kennen Ihren Auftrag. Sie kennen Ihre Aufgaben innerhalb des Gesamtauftrages. Sie wurden für Ihre Aufgaben persönlich und fachlich vorbereitet. Wenn Sie etwas nicht ganz genau verstanden haben, fragen Sie nach.

3. Gewusst wie

Sie wissen genau, was Sie machen müssen, um Ihren Auftrag zu erfüllen, und haben eine positive Einstellung. Sie wissen auch, welches Verhalten von Ihnen erwartet wird. Sie kennen Ihre Hauptaufgaben: **feststellen, beobachten, melden – Konflikte vermeiden**.

4. Sorgfältig eingewiesen

Sie sind an Ihrem Objekt in Ihre Wach- und Sicherungsaufgaben eingewiesen. Sie kennen dort mögliche Gefährdungen und Gefahrenpunkte. Bei Nachteinsätzen sind Sie auch während des Tages in die Örtlichkeiten eingewiesen. Sie kennen Ihren Ansprechpartner beziehungsweise Ihre Ansprechpartnerin, wenn Situationen eintreten, die Sie im Rahmen Ihrer Aufgabe nicht alleine lösen können. Fragen Sie bei Unklarheiten und im Zweifelsfall immer Ihre Vorgesetzten.

5. Bestens gerüstet

Ihre Arbeitgeberin beziehungsweise Ihr Arbeitgeber hat Sie komplett ausgestattet: Sie haben die Ausrüstung und sonstigen Hilfsmittel, die Sie im Einsatz brauchen – zum Beispiel geeignete Kleidung und festes Schuhwerk, Handleuchte, Funkgerät, Schutz gegen Sonneneinstrahlung.

Grundsätze für den Einsatz



Sie haben Ihre Sicherheit und die Ihrer Kollegen beziehungsweise Kolleginnen selbst in der Hand. Ihr eigenes Verhalten bestimmt auch das Maß Ihrer persönlichen Sicherheit. Sie behalten immer einen kühlen Kopf und wissen, was zu tun ist, wenn Sie diese fünf Regeln beachten:

Regel 1: Nicht improvisieren

Sie improvisieren nicht. Sie setzen nur die Ausrüstung ein, die Ihnen von Ihrer Arbeitgeberin beziehungsweise Ihrem Arbeitgeber zur Verfügung gestellt wurde und mit der Sie vertraut sind – zum Beispiel Dienstkleidung, Ausrüstung oder Hilfsmittel der körperlichen Gewalt.

Regel 2: Immer Kontakt zur Einsatzleitung

Sie halten regelmäßig Kontakt zu Ihren Vorgesetzten oder Ihrer Leitzentrale, damit Ihre Firma weiß, dass Ihnen nichts zugestoßen ist.

Regel 3: Eigensicherung – generell keine Alleingänge

In gefährlichen Situationen wissen Sie, was zur Eigensicherung nötig ist. Sie unterlassen gefährliche Alleingänge. Sie denken gerade in gefährlichen Situationen immer an Ihre Hauptaufgaben: feststellen, beobachten, melden – Konflikte vermeiden. Siehe auch „Gespräche in der Hand behalten“ und „Konflikte entschärfen“.

Regel 4: Fit für den Einsatz

Sie fühlen sich allen Tätigkeiten und Aufgaben gewachsen. Sollten Sie einmal nicht fit sein oder sich überfordert fühlen, teilen Sie dies bitte unverzüglich Ihrer beziehungsweise Ihrem Vorgesetzten mit. Übrigens: Alkohol oder andere berauschende Mittel sind vor und während Ihres Einsatzes tabu.

Regel 5: Unser Kunde ist König – kann aber nicht alles von uns verlangen

Die Zufriedenheit ist Maßstab für Ihr Handeln und sichert Ihren Auftrag. Wenn allerdings Nebentätigkeiten gefordert werden, die von Ihrem Sicherungsauftrag nicht erfasst werden, wenden Sie sich an Ihre Vorgesetzten.

Vier Leitgedanken



Bei Ihrem Sicherungsauftrag kann es zu Konflikten kommen.
Sie haben es in der Hand, wie diese sich entwickeln.
Die folgenden Leitgedanken helfen Ihnen dabei:

1. Gefahrenbewusstsein entwickeln – Gefahren erkennen

- Nehmen Sie alle – auch vermeintlich harmlose – Situationen ernst.
- Lassen Sie sich nicht durch Äußerlichkeiten täuschen.
- Beobachten Sie immer aufmerksam Ihr Gegenüber und die Umgebung – das ermöglicht Ihnen, Anzeichen von Gefahren frühzeitig zu erkennen; schädliche Routine vermeiden.

2. Gefühle kontrollieren

- Lassen Sie sich nicht provozieren. Versuchen Sie immer, Ihr Verhalten zu steuern und Ihre Gefühle im Griff zu behalten.

3. Professionell handeln

- Begeben Sie sich nicht in Situationen mit unkalkulierbarem Risiko.
- Beachten Sie immer die Regeln der Eigensicherung – zum Beispiel Distanzverhalten und Sicherungsstellung.
- Bleiben Sie souverän in der Situation und behalten Sie die Kontrolle über sich – siehe auch „Gespräche in der Hand behalten“.
- Halten Sie für Konfliktfälle verschiedene Lösungsmöglichkeiten bereit und setzen Sie diese zur Bewältigung der Lage je nach Situation ein.
- Schreiten Sie erst ein, wenn Sie in der Lage sind, die Situation zu bewältigen – zum Beispiel Kollegen beziehungsweise Kolleginnen hinzuziehen, geeignete Ausrüstung mitführen.

4. Deeskalation in Konfliktsituationen

- Neben der Auftragserfüllung ist ein wesentliches Ziel Ihrer Arbeit: Gewalt vermeiden durch Deeskalation.
- Trainieren Sie in Ihrem Berufsalltag, Konfliktsituationen zu schlichten – siehe auch „Konflikte entschärfen“.

Gespräche in der Hand behalten



Konflikte beginnen fast immer mit Reden. Sie haben in jeder Phase des Gesprächs die Möglichkeit, es in Ihrem Sinne zu beeinflussen. Behalten Sie den Gesprächsverlauf in der Hand, indem Sie das Gespräch kontrollieren und lenken. Hier ein paar Informationen und Tipps:

- Ruhig bleiben.
- Treten Sie stets freundlich, höflich auf.
- Bleiben Sie immer sachlich.
- Halten Sie Blickkontakt. Das signalisiert dem Gegenüber Sicherheit und Handlungskompetenz.
- Sagen Sie klar, verständlich und eindeutig, was Sie vom Gegenüber erwarten.
- Geben Sie klare, verständliche und eindeutige Verhaltensanweisungen, die der Situation angemessen sind.
- Geben Sie dem Gegenüber ausreichend Zeit, die Position zu erläutern.
- Beobachten Sie während des Gesprächs aufmerksam die Reaktionen des Gegenübers. Das schützt Sie vor Überraschungen und unbedachtem Handeln.
- Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass andere Menschen Situationen anders empfinden als Sie – zum Beispiel besitzen sie ein anderes Ehrgefühl oder Unrechtsbewusstsein oder eine andere religiöse Anschauung.

Was Sie auf keinen Fall machen sollten

Damit Sie nicht die Kontrolle über das Gespräch verlieren, sollten Sie Folgendes vermeiden:

- Andere überheblich und von oben herab behandeln (durch Mimik, Gestik, Körperhaltung) – das regt zum Widerspruch an und verärgert unnötigerweise.
- Selbst unablässig und laut reden – das steigert beim Gegenüber die Aggression.
- Sich unsicher verhalten – zum Beispiel kein Blickkontakt, leise, unsichere Stimme, schwammige Formulierungen.
- Sich aggressiv verhalten – zum Beispiel anstarren, schreien, persönlich werden, beleidigen.

Konflikte entschärfen



Manchmal lässt sich trotz ruhiger Ausstrahlung und geschickter Gesprächsführung die Eskalation von Konflikten nicht vermeiden. Dann ist es besonders wichtig, die Lage im Griff zu behalten. Das wird Ihnen nur gelingen, wenn Sie die folgenden Aspekte berücksichtigen:

1. Immer im Blick behalten:

- **Konflikte handhaben und lösen**
  Ihr Beruf ist es, Konflikte zu handhaben und Gewalt zu vermeiden. Machen Sie sich klar, dass nicht Sie persönlich, sondern die Funktion, die Sie ausüben, angegriffen wird.
- **Kontrollieren Sie Ihre Gefühle**
  Bei Streitigkeiten kochen die Gefühle schnell hoch. Machen Sie sich dies bewusst und kontrollieren Sie Ihren Ärger und Ihre Aggressionen. Überhören Sie auch üble Beschimpfungen.
- **Bleiben Sie ruhig und konstruktiv**
  Auch wenn Sie sich verletzt fühlen, bleiben Sie ruhig und gehen Sie nicht auf persönliche Verletzungen ein. Zeigen Sie keine abfällige Gestik oder Mimik. Machen Sie keine Vorhaltungen, Vorwürfe, Unterstellungen.

2. Richtiges Verhalten im Konfliktfall:

- **Nicht alleine handeln**
  Arbeiten Sie in gefährlichen Situationen im Team – Alleingänge vermeiden. Legen Sie die Rollen innerhalb des Teams fest: „Ich führe und spreche – du sicherst“.

Sicherungsstellung

Nehmen Sie immer die folgende Sicherungsstellung ein



- **Von Beginn an die Einsatzbedingungen im Blick haben**
  Vermeiden Sie möglichst Gefahrstellen wie Treppenabgänge, Bahnsteigkanten oder blendende Lichtquellen. Entfernen Sie Gegenstände, die als Waffen benutzt werden können.
- **Eigensicherung beachten**
  Halten Sie Distanz. Sicherheitsabstand zu Personen: mindestens eine bis zwei Armlängen. Kehren Sie der Person nie den Rücken zu. Achten Sie auf die Hände der Person, um sich nicht durch eventuelle Angriffe – unter Umständen sogar mit Waffen – überraschen zu lassen. Rücken freihalten, Sicherung im Rücken organisieren und Möglichkeit zum Rückzug und zur Deckung offen halten.
- **Rollentausch bewusst einsetzen**
  Wenn Sie im Gespräch nicht weiterkommen, tauschen Sie die Rollen: Wer gesichert hat, übernimmt das Gespräch. Wer das Gespräch geführt hat, übernimmt die Sicherung.
- **Im Notfall zurückziehen**
  Wenn Sie die Situation nicht mehr kontrollieren können, ziehen Sie sich zurück. Rückzug ist keine Niederlage, sondern eine taktische Handlungsmöglichkeit. Rückzug bedeutet immer auch die Chance, die Situation weiter zu beobachten und mit Verstärkung neu anzusetzen. Melden Sie Ihren Rückzug der Einsatzleitung. Von dort werden dann angemessene Maßnahmen eingeleitet.

Zusätzliche Tipps bei Einsätzen in Menschenansammlungen

Verhalten in Gruppen folgt eigenen Gesetzmäßigkeiten – Anonymität, Gruppendruck, Solidarisierung. Aggressionen können jederzeit ausbrechen und eskalieren – vor allem in Gruppen mit Jugendlichen (Alkohol, Drogen).

- Neutral verhalten.
- Nicht über den Streitgegenstand debattieren.
- Wortführer/in ansprechen und um Unterstützung bei der Problemlösung bitten.
- Rädelsführer/in möglichst von der Gruppe isolieren – versuchen, Blickkontakt zur Gruppe zu verhindern.

Problem: Alkohol und Drogen



Alkoholisierte oder unter Drogeneinfluss stehende Personen verhalten sich oft schwer berechenbar. Hier benötigen Sie ein besonders „dickes Fell“: Sie werden geduzt, bedroht und provoziert. Und Sie haben es eventuell mit Infektionsgefahren zu tun. Wenn Sie nachfolgende Grundregeln beachten, gelingt es Ihnen in aller Regel besser, die Situation zu klären:

Was soll ich im Umgang mit Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss bedenken?

Rechnen Sie mit starken Stimmungsschwankungen. Aus einer vermeintlich ruhigen Situation kann es schlagartig zu aggressivem Verhalten kommen. Eine Person in diesem Zustand reagiert unempfindlich auf Schmerz und kann unerwartete Kräfte entwickeln. Beachten Sie die Regeln für planvolles Annähern, Eigensicherung, Sicherungsabstand und Sicherungsstellung – siehe „Konflikte entschärfen“. Entfernen Sie alle gefährlich erscheinenden Gegenstände aus dem unmittelbaren Zugriffsbereich der Person. Nehmen Sie die Person ernst und wirken Sie beruhigend auf sie ein – siehe auch „Gespräche in der Hand behalten“ und „Konflikte entschärfen“.

Äußerungen von Personen in diesem Zustand sind in der Regel diffus und irreal. Greifen Sie diese Äußerungen auf, um so eine gewisse Übereinstimmung zu erzielen, die Ihnen das weitere Vorgehen erleichtert. Trennen Sie die Person von Umstehenden. Dadurch vermeiden Sie Einmischungen, Provokationen oder auch Solidarisierungen. Gleichzeitig verringern Sie bei der Person Ängste sowie Gesichtsverlust.

Ziehen Sie in Betracht, dass die Person HIV-infiziert sein oder eine Infektionskrankheit haben könnte. Schützen Sie sich vor Ansteckung. Beachten Sie die Grundregeln im Kasten unten. Bedenken Sie immer, dass Infektionen für Sie tödlich verlaufen können.

Grundregeln für den Umgang mit HIV-infizierten Personen sowie Personen mit Infektionskrankheiten

- Unmittelbaren Hautkontakt vermeiden. Sich vor Verletzungen der Haut schützen.
- Schutzhandschuhe tragen (durchstichsichere Handschuhe bei Verletzungsgefahr, undurchlässige Einmalhandschuhe bei Erste-Hilfe-Maßnahmen und beim Umgang mit infektiösem Material).
- Injektionsnadeln nicht mit bloßen Händen berühren.
- Sofort und gründlich Hände oder Hautoberfläche desinfizieren und reinigen, falls ein unmittelbarer Kontakt unvermeidbar war.
- Einsatzleitung informieren. Gegebenenfalls auch die im Einsatz getragene Bekleidung desinfizieren beziehungsweise reinigen lassen.
- Auch bei kleinen Verletzungen sofort eine Ärztin beziehungsweise einen Arzt aufsuchen. Wenn die Situation mit eventuell HIV-infizierten Personen sowie mit Personen mit Infektionskrankheiten sich zuspitzt und von Ihnen nicht mehr kontrollierbar ist, ziehen Sie sich rechtzeitig zurück. Melden Sie sich dann direkt bei der Einsatzleitung und gegebenenfalls bei der Polizei.

Impfen lassen

Gegen viele Infektionskrankheiten ist ein wirksamer Schutz vor einer Erkrankung durch eine Impfung möglich. Die allgemein empfohlenen Impfungen – zum Beispiel gegen Wundstarrkrampf, Diphtherie und Kinderlähmung – werden in der Hausarztpraxis durchgeführt. Weitere erforderliche Impfungen – zum Beispiel gegen Hepatitis – werden den Beschäftigten von der Betriebsärztin beziehungsweise vom Betriebsarzt im Rahmen der arbeitsmedizinischen Vorsorge angeboten.

Check „Wichtige Voraussetzungen für Arbeiten mit Konfliktgefahren“



Mit diesem Check können Sie überprüfen, ob wichtige Voraussetzungen für Ihre Arbeiten mit Konfliktgefahren gegeben sind:

Bitte ankreuzen

Checkpunkt	o.k.	nicht o.k.	trifft nicht zu
Ich weiß genau, welche Aufgaben ich zur Erfüllung meines Sicherungsauftrages habe.	☐	☐	☐
Ich bin in meinem Einsatzbereich über Konfliktgefährdungen informiert worden.	☐	☐	☐
Ich bin darüber informiert worden, wie ich mich in Konfliktsituationen verhalten sollte.	☐	☐	☐
Vorhandene Notfallpläne sind mir bekannt, und ich kenne meine Aufgaben bei möglichen Konflikten in Notfällen – zum Beispiel bei Provokationen gefährlichen Gruppen, Massenschlägereien, Brand, Panik.	☐	☐	☐
Bei Wach- und Sicherungsarbeiten mit hohem Gefährdungsgrad arbeiten wir mindestens zu zweit.	☐	☐	☐
Ich besitze funktionsfähige Kommunikationsmittel – zum Beispiel je nach Einsatz Handy, Funkgerät.	☐	☐	☐
Die Informationswege sind festgelegt und ich kenne die Rufnummern – zum Beispiel Einsatzleitung, Polizei, Rettungsdienste.	☐	☐	☐
Bei der Ablösung informieren wir über Vorkommnisse.	☐	☐	☐
Besondere Vorkommnisse/Ereignisse werden dokumentiert – zum Beispiel im Wachbuch.	☐	☐	☐
Ich kenne die Fluchtwege und die Notausgänge.	☐	☐	☐

Hinweis

Bei allen Punkten, bei denen Sie mit „nicht o. k.“ geantwortet haben, sollten Sie mit Ihrem Vorgesetzten beziehungsweise Ihrer Vorgesetzten sprechen.

Immer alles im Griff

Meine Ansprechpersonen

Meine Einsatzleitung/meine Zentrale:

Meine Ansprechperson beim Kunden:

Feuerwehr:

Polizei:

Rettungsdienst:

Ersthelfer/in:

Übrigens:

Durch Ihren Arbeitgeber sind Sie bei der VBG gegen die Folgen von Arbeits- und Wegeunfällen sowie Berufskrankheiten versichert



Impressum

Herausgeber

VBG
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Massaquoipassage 1
22305 Hamburg
Postanschrift: 22281 Hamburg
www.vbg.de

Artikelnummer 28-07-2970-7

Realisation
Jedermann-Verlag GmbH
www.jedermann.de

Fotos
VBG, BC GmbH

Version 2.0
Stand August 2026

Der Bezug dieser Informationsschrift ist für Mitgliedsunternehmen der VBG im Mitgliedsbeitrag enthalten.

VBG – Ihre gesetzliche Unfallversicherung

Massaquoipassage 1
22305 Hamburg
www.vbg.de



www.vbg.de/standorte

Wir sind für Sie da!

Kundendialog
www.vbg.de/kontakt
telefonisch unter
040 5146-2940

Seminarbuchungen
www.vbg.de/seminare
telefonisch in Ihrer
VBG-Bezirksverwaltung

Auslands-Notfallhotline
Für Beschäftigte im Auslandseinsatz
www.vbg.de/Notfall-im-Ausland
telefonisch unter
+49 (40) 5146-7171