



VBG-Info

Immer alles im Griff

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

Meine Ansprechpersonen

Meine Einsatzleitung/meine Zentrale: _____

Mein/e Ansprechpartner/in bei der Kundin/beim Kunden: _____

Feuerwehr: _____

Polizei: _____

Rettungsdienst: _____

Ersthelfer/in: _____

Übrigens:

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

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 ist im Profisport so und das ist auch in der Wach- und Sicherungsbranche so. Das Entscheidende: Jede Wachperson muss genau wissen, was die Aufgabe ist. Dazu gehören folgende Punkte:

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 keinem anderen etwas vorschreiben. Ausnahmen sind nur Anweisungen von Polizei und Feuerwehr.

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.

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.**

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 immer bei Unklarheiten und im Zweifelsfall Ihre Vorgesetzten.

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.

Gut vorbereitet

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 Sie zur Eigensicherung machen müssen. 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 beziehungsweise unsere Kundin 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.

Grundsätze für den Einsatz

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 mitzuführen.

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“.

Vier Leitgedanken

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.

Gespräche „in der Hand behalten“

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. Sich immer vor Augen halten:

1. Ihr Beruf ist es: Konflikte handhaben und lösen

Ihr Job ist es, Konflikte zu handhaben und Gewalt zu vermeiden. Machen Sie sich deutlich, dass nicht Sie persönlich, sondern die Funktion, die Sie ausüben, angegriffen wird.

2. 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.

3. 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. Sich im Konfliktfall richtig verhalten:

1. 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“.

2. 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.

3. Die 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.

Nehmen Sie immer die folgende Sicherungsstellung ein:

Sicherungsstellung

Sicherheitsmitarbeiter/in 2:
Beobachtung und Sicherung



4. 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.

5. 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

- 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.

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

Konflikte entschärfen

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 Drogen-einfluss 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 und Nadeln von Venülen 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 vom Hausarzt beziehungsweise von der Hausärztin durchgeführt. Weitere erforderliche Impfungen – zum Beispiel gegen Hepatitis – werden den Beschäftigten von der Betriebsärztin beziehungsweise vom Betriebsarzt im Rahmen der arbeitsmedizinischen Vorsorge angeboten.

Problem: Alkohol und Drogen

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 bei mir nicht zu
Ich weiß genau, welche Aufgaben ich zur Erfüllung meines Sicherungsauftrages habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin in meinem Einsatzbereich über Konfliktgefährdungen informiert worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich bin 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 Provokateuren, 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.

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

Herausgeber:



V BG

Ihre gesetzliche
Unfallversicherung

www.vbg.de

Massaquoipassage 1

22305 Hamburg

Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 28-07-2970-7

Konzept und Realisation:

BC GmbH Verlags- und Mediengesellschaft, Wiesbaden

www.bc-verlag.de

Fotos: VBG/BC GmbH

Nachdruck nur mit schriftlicher Genehmigung der VBG

Version 1.2/2015-09

Druck: 2018-10/Auflage 6.000

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

Wir sind für Sie da!

Kundendialog der VBG: 040 5146-2940

Notfall-Hotline für Beschäftigte im Auslandseinsatz: +49 40 5146-7171

Service-Hotline für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz: 0180 5 8247728

(0,14 €/Min. aus dem Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min.)

Für Sie vor Ort – die VBG-Bezirksverwaltungen:

Bergisch Gladbach

Kölner Straße 20

51429 Bergisch Gladbach

Tel.: 02204 407-0 • Fax: 02204 1639

E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 02204 407-165

Berlin

Markgrafenstraße 18 • 10969 Berlin

Tel.: 030 77003-0 • Fax: 030 7741319

E-Mail: BV.Berlin@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 030 77003-128

Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Str. 8 • 33602 Bielefeld

Tel.: 0521 5801-0 • Fax: 0521 61284

E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 0521 5801-165

Dresden

Wiener Platz 6 • 01069 Dresden

Tel.: 0351 8145-0 • Fax: 0351 8145-109

E-Mail: BV.Dresden@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 0351 8145-167

Duisburg

Wintgensstraße 27 • 47058 Duisburg

Tel.: 0203 3487-0 • Fax: 0203 2809005

E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 0203 3487-106

Erfurt

Koenbergkstraße 1 • 99084 Erfurt

Tel.: 0361 2236-0 • Fax: 0361 2253466

E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 0361 2236-439

Hamburg

Sachsenstraße 18 • 20097 Hamburg

Tel.: 040 23656-0 • Fax: 040 2369439

E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 040 23656-165

Ludwigsburg

Martin-Luther-Str. 79 • 71636 Ludwigsburg

Tel.: 07141 919-0 • Fax: 07141 902319

E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 07141 919-354



Seminarbuchungen:

online: www.vbg.de/seminare

telefonisch in Ihrer VBG-Bezirksverwaltung:

Montag bis Donnerstag 8–17 Uhr,
Freitag 8–15 Uhr

Bei Beitragsfragen:

telefonisch: 040 5146-2940

Montag bis Donnerstag 8–17 Uhr,
Freitag 8–15 Uhr

E-Mail: kundendialog@vbg.de

Mainz

Isaac-Fulda-Allee 3 • 55124 Mainz

Tel.: 06131 389-0 • Fax: 06131 371044

E-Mail: BV.Mainz@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 06131 389-180

München

Barthstraße 20 • 80339 München

Tel.: 089 50095-0 • Fax: 089 50095-111

E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 089 50095-165

Würzburg

Riemenschneiderstraße 2

97072 Würzburg

Tel.: 0931 7943-0 • Fax: 0931 7842-200

E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de

Seminarbuchung unter

Tel.: 0931 7943-407

So finden Sie Ihre VBG-Bezirksverwaltung:

www.vbg.de/standorte aufrufen und die Postleitzahl

Ihres Unternehmens eingeben.

www.vbg.de