

Aufmerksamkeit Dritter zu erlangen. Brechen Sie erforderlichenfalls radikal aus der Situation aus (laut und schnell, Überraschungsmoment zur Flucht nutzen).

- Achten Sie in Ihrer Umgebung auf Gegenstände, die als Waffen eingesetzt werden könnten (bspw. Schere, Gläser). Versetzen Sie sich bei der Begutachtung Ihres Arbeitsplatzes in die Lage eines Menschen, der Sie verletzen möchte und beseitigen Sie die entdeckten Risiken entsprechend.

### III. Unterstützen - Eingreifen - Helfen

- Vereinbaren Sie Signale mit Ihren Kolleginnen und Kollegen, um diese auf eine Notlage aufmerksam zu machen (z.B. laute Rufe oder Stichworte).
- Bei Personen, bei denen Sie sich unsicher im Falle einer Interaktion sind, können Sie von vornherein einen Kollegen hinzubitten.
- Gehen Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen das Einschreiten im Notfall durch.
- Helfen Sie ohne sich selbst in Gefahr zu bringen, indem Sie der Kollegin oder dem Kollegen aus der Situation helfen. Wenden Sie sich dabei nicht an die aggressive Person, von der Widerstand zu erwarten ist, sondern reichen Sie der Kollegin oder dem Kollegen verbal oder auch tatsächlich die

Hand und bitten Sie sie oder ihn herüberzukommen. Sie können dabei auch einen Vorwand nutzen.

- Wenn es bereits zu Gewalttätigkeiten gekommen ist, gehen Sie nicht dazwischen, sondern rufen Sie laut „Stopp“ und dass die Polizei gerufen wurde, um zu erreichen, dass die gewalttätige Person ablässt und sich entfernt.

**Beachten Sie dringend immer folgenden Grundsatz:**

Sind Sie oder andere in Gefahr (Leib und Leben), rufen Sie die Polizei über den Notruf 110.

Impressum:

#### Der Polizeipräsident in Berlin

LKA PräV  
Columbiadamm 4  
10965 Berlin

# Verhaltenstipps

**für die Sicherheit von  
Mitarbeitenden und  
ehrenamtlich Helfenden  
in Flüchtlingsunterkünften**



Dieses Merkblatt soll Ihnen Hinweise und Verhaltensempfehlungen aus polizeilicher Sicht geben, die sich bewährt haben und dazu beitragen können, Ihr Konfliktverhalten zu verbessern und Ihre Sicherheit zu erhöhen. Es ist sinnvoll, die genannten Maßnahmen in Ihrem Arbeitsteam zu besprechen, um Ihr Verhalten aufeinander abzustimmen.

## I. Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Situationen

- **Achten Sie auf Warnsignale!** Aus Ihrer Erfahrung wissen Sie, dass es selten aus dem „Nichts heraus“ zu aggressiven oder gewalttätigen Situationen kommt. Aggressive Konflikte entwickeln sich oftmals erst aus der jeweiligen Situation.
- Achten Sie deshalb auf bestimmte Verhaltensmerkmale oder Auffälligkeiten, die Hinweise auf eine gesteigerte Gewaltbereitschaft sein können, z. B. Händezittern, rotes oder blasses Gesicht, Schwitzen, Nervosität, Zittern von Augenlidern oder Gesichtsmuskeln, häufiges Schlucken, Brüllen oder Schreien. Beurteilen Sie jeden Fall gesondert.
- Menschen bemerken meist instinktiv, dass sich eine bedrohliche Situation ankündigt. Lassen Sie sich in einem solchen Moment von Ihren Gefühlen leiten, nehmen Sie dabei Ihre Befürchtungen hinsichtlich der möglichen Gewaltbereitschaft einer Person ernst und versuchen Sie bewusst ruhig zu bleiben.

Versuchen Sie trotz der Routine jede Situation individuell zu beurteilen.

- Setzen Sie sich ganz bewusst mit Gefahrensituationen auseinander. Überlegen Sie sich **Handlungsmöglichkeiten** in kritischen Situationen. Beziehen Sie in Ihre Bewertung der Sachlage ein, dass es sich bei Ihrem Gegenüber um einen traumatisierten Menschen handeln könnte, der womöglich anders reagiert, als Sie es aufgrund Ihrer Lebens- und Berufserfahrung erwarten würden.
- Achten Sie auf einen **Fluchtweg**, der Ihnen im Ernstfall zur Verfügung steht. Beachten Sie, dass auch einer aggressiven Person ein Fluchtweg nicht verstellt werden sollte und versuchen Sie nicht die Person festzuhalten.
- **Sprechen** Sie sich mit Ihren **Kollegen ab**, wie sie sich im Ernstfall unterstützen können. Versuchen Sie in konflikträchtigen Situationen mindestens zu zweit vorzugehen.
- Sprechen Sie mit Ihren Kollegen offen über Vorkommnisse, bei denen Personen beleidigend oder aggressiv geworden sind und besprechen Sie gemeinsam nützliche Handlungsstrategien für den künftigen Umgang mit solchen Situationen.
- Sprechen Sie ab, welche Maßnahmen getroffen werden können. (normenverdeutlichende Gespräche, Hinzuziehung anderer kompetenter Personen, Erstatte einer Strafanzeige etc.).

## II. So verhalten Sie sich richtig!

- **bleiben Sie souverän!** Reden Sie auch mit aggressiven Menschen ruhig, sachlich und bestimmt, signalisieren Sie Verständnis für deren Lage. Körperliche Angriffe sind oftmals die Eskalation eines aufgeschaukelten Prozesses, aus dem man ausbrechen kann, wenn es gelingt auf aggressive Gespräche, verbale und nonverbale Provokationen nicht einzusteigen. Lassen Sie sich nicht dazu hinreißen, Provokationen oder verbale Angriffe zu erwidern. Nehmen Sie die Personen ernst und machen Sie Hilfsangebote. Versuchen Sie das Gespräch zu führen und machen Sie bestimmte Regeln klar. Wenn es Ihnen in diesem Moment schwer fällt ruhig zu bleiben, machen Sie eine Gesprächspause oder versuchen Sie die Klärung zu verschieben.
- **Halten Sie Distanz!** Vermeiden Sie es, durch zu nahes Herantreten Druck auf die Personen auszuüben. Bleiben Sie außerhalb der Schlag- und Trittweite von Menschen, die Ihnen aggressiv begegnen oder von denen Sie eine Gefahr vermuten. Günstig ist eine seitliche Stellung zu ihrem Gegenüber.
- Beruhigt sich Ihr Gegenüber nicht, können Sie auch Kollegen hinzuziehen. Dies kann auch unter einem Vorwand geschehen.
- Sollten Sie angegriffen werden, so ziehen Sie sich sofort zurück und machen dabei laut auf Ihre Lage aufmerksam, um die