

Immer alles im Griff

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



VBG

Ihre gesetzliche Unfallversicherung

www.vbg.de

Meine Ansprechpartner

Mein Einsatzleiter/meine Zentrale:

.....

Mein Ansprechpartner beim Kunden:

.....

Feuerwehr:

Polizei:

Rettungsdienst:

Ersthelfer:

Übrigens

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

In dieser Publikation wird auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise geachtet. Wo dieses nicht möglich ist, wird zugunsten der besseren Lesbarkeit das ursprüngliche grammatische Geschlecht als Klassifizierung von Wörtern (männlich, weiblich, sächlich und andere) verwendet. Es wird hier ausdrücklich darauf hingewiesen, dass damit auch jeweils das andere Geschlecht angesprochen ist.

■ Konflikte professionell bewältigen



Diese INFO-MAP gibt Tipps und enthält Checks für Ihre alltägliche Arbeit:

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

Bei speziellen Wach- und Sicherheitstätigkeiten 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 Sicherheitsbranche so. Das Entscheidende: Jeder muss genau wissen, was seine 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, 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

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 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 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 zum Einsatzleiter

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 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 des Kunden ist Maßstab für Ihr Handeln und sichert Ihren Auftrag. Wenn der Kunde allerdings Nebentätigkeiten fordert, die von Ihrem Sicherungsauftrag nicht erfasst werden, wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten.

■ Vier Leitgedanken



Bei Ihrem Sicherheitsauftrag 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 Herr 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 hinzuziehen, geeignete Ausrüstung mitführen.

4 Deeskalation in Konfliktsituationen

- Neben der Auftrags Erfüllung 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 Gesprächspartner 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 Gesprächspartner ausreichend Zeit, seine 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:

- Den anderen überheblich und von oben herab behandeln (durch Mimik, Gestik, Körperhaltung) – das regt zum Widerspruch an und verärgert den anderen unnötigerweise.

- Selbst unablässig und laut reden – das steigert beim Gesprächspartner 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 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“.

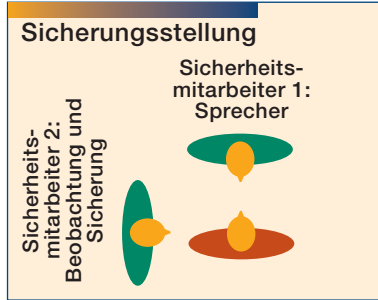
2. Von Beginn an die Einsatzbedingungen im Blick haben

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:



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 ansprechen und um Unterstützung bei der Problemlösung bitten.
- Rädelsführer möglichst von der Gruppe isolieren – versuchen, Blickkontakt zu seiner 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).

■ Problem: Alkohol und Drogen



Alkoholisierter 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, Sicherheitsabstand 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 irrational. 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 Solidarierungen. 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.
- Einsatzleiter informieren. Gegebenenfalls auch die im Einsatz getragene Bekleidung desinfizieren beziehungsweise reinigen lassen.
- Auch bei kleinen Verletzungen sofort 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 durchgeführt. Die speziellen Impfungen – zum Beispiel gegen Hepatitis – werden vom Betriebsarzt nach einer speziellen arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchung (nach G 42) vorgenommen.

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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 sprechen.

Herausgeber:



VBG

Ihre gesetzliche Unfallversicherung

www.vbg.de

Deelbögenkamp 4

22297 Hamburg

Postanschrift: 22281 Hamburg

Artikelnummer: 28-07-2970-7

Konzept und Realisation:

BC GmbH Verlags- und

Mediengesellschaft, Wiesbaden

www.bc-verlag.de

Version: 1.0/2009-10

Gedruckt: 2011-02/Auflage 5.000

Nachdruck nur mit schriftlicher

Genehmigung der VBG

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

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen uns montags bis donnerstags von 8.00-17.00 Uhr,
freitags von 8.00-15.00 Uhr

Service Nummer

für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

01805

14 Cent/Min.

8247728

VBGPRÄV

Bezirksverwaltung Bergisch Gladbach

Kölner Straße 20
51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 407-0
Fax: 02204 1639
E-Mail: BV.BergischGladbach@vbg.de

Bezirksverwaltung Berlin

Markgrafenstraße 18
10969 Berlin
Tel.: 030 77003-0
Fax: 030 7741319
E-Mail: BV.Berlin@vbg.de

Bezirksverwaltung Bielefeld

Nikolaus-Dürkopp-Straße 8
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 5801-0
Fax: 0521 61284
E-Mail: BV.Bielefeld@vbg.de

Bezirksverwaltung Dresden

Wiener Platz 6, 01069 Dresden
Tel.: 0351 8145-0
Fax: 0351 8145-109
E-Mail: BV.Dresden@vbg.de

Bezirksverwaltung Duisburg

Wintgensstraße 27
47058 Duisburg
Tel.: 0203 3487-0
Fax: 0203 2809005
E-Mail: BV.Duisburg@vbg.de

Bezirksverwaltung Erfurt

Koenbergstraße 1, 99084 Erfurt
Tel.: 0361 2236-0
Fax: 0361 2253466
E-Mail: BV.Erfurt@vbg.de

Bezirksverwaltung Hamburg

Friesenstraße 22
20097 Hamburg
Tel.: 040 23656-0
Fax: 040 2369439
E-Mail: BV.Hamburg@vbg.de

Bezirksverwaltung Ludwigsburg

Martin-Luther-Straße 79
71636 Ludwigsburg
Tel.: 07141 919-0
Fax: 07141 902319
E-Mail: BV.Ludwigsburg@vbg.de



Bezirksverwaltung Mainz

Isaac-Fulda-Allee 3
55124 Mainz
Tel.: 06131 389-0
Fax: 06131 371044
E-Mail: BV.Mainz@vbg.de

Bezirksverwaltung München

Ridlerstraße 37
80339 München
Tel.: 089 50095-0
Fax: 089 5024877
E-Mail: BV.Muenchen@vbg.de

Bezirksverwaltung Würzburg

Riemenschneiderstraße 2
97072 Würzburg
Tel.: 0931 7943-0
Fax: 0931 7842200
E-Mail: BV.Wuerzburg@vbg.de

Prüfung und Zertifizierung von Arbeitsmitteln der Bereiche Arbeitsmöbel und Wertesicherung:

Fachausschuss Verwaltung,
Prüf- und Zertifizierungsstelle
Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
Tel.: 040 5146-2775
Fax: 040 5146-2014
E-Mail: HV.PRUEFZERT@vbg.de