

Effizient und sicher! – Teil 2*

Fokus:

Wenn Kunden zu Tätern werden

von Christoph Krieg, Innovations- und Technologie-Berater

Zusammenfassung

Der heutige Alltag in der Verwaltung besteht aus vielfältigen Dienstleistungen. Man spricht längst nicht mehr von Beamten und Einwohnern, sondern von Dienstleitern und Kunden. Dies vermittelt den oberflächlichen Eindruck, dass es zwischen Verwaltung und einem wirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen, wie z. B. einem Reisebüro, kaum mehr einen Unterschied gibt. Das dienstleistungsorientierte Verhalten zu Kunden aus den unterschiedlichsten sozialen Schichten ist überall zum Alltag geworden. Aber es besteht ein wesentlicher Unterschied bezüglich des Konflikt-Potentials. Der «Kunde» kann die Verwaltung und die klar zugewiesene Ansprechperson nicht wechseln. Es ist unvermeidbar, dass eine solche Situation als Zwang und ungerecht empfunden werden kann und zu Emotionen und Gewalt führt. Es ist die Pflicht der Vorgesetzten, ihre Mitarbeitenden angemessen vor physischer und psychischer Gewalt zu schützen. Das SOS24Aid-Konzept beschreibt das richtige Verhalten in solchen Situationen. In diesem Beitrag wird das SOS24Aid-Konzept erläutert und eine erfolgreiche Umsetzung aufgezeigt.



© Colin Adamson

Schlimme Vorfälle lassen sich durch ruhige Verzögerungstaktik vermeiden

Der bewusste Umgang mit Risiken

Seit Jahren sind nicht mehr nur Verwaltungen in Grossstädten mit Gewalt konfrontiert. Heute ist es ein Muss, das alle gefährdeten Angestellten auf solche Konfrontationen vorbereitet und auch im Umgang mit Nothilfsmitteln geschult werden. Nicht nur Blitze können aus heiterem Himmel entstehen, deshalb ist es wichtig, dass Verwaltungsmitarbeiter auch auf Unvorstellbares vorbereitet sind und sich nie negativ überraschen lassen! Die Verantwortung für ein Unterlassen trägt die vorgesetzte Stelle. Besonders im Sozialbereich, der Gassenarbeit und in den Betreibungsämtern darf ein «Nein» gegenüber den Kunden nicht mehr einfach leichtfertig ausgesprochen werden



© Carl Dwyer

Ein Nein zu viel und es ist passiert

ohne sich über die Auswirkungen beim Kunden Gedanken zu machen! Denn ein «Nein» kann wie ein Tropfen das Fass zum Überlaufen respektive zur Explosion bringen! Verwaltungsangestellte sollen und wollen nicht Helden sein, welche die Gesetze im normalen Kundenbüro mit Gewalt durchsetzen müssen. Vielmehr sind kluge Köpfe gefragt, welche situati-

Die 4 Erfolgs-Faktoren des SOS24Aid-Konzepts

Wenn Sie das SOS24Aid-Konzept anwenden, werden Sie Konflikte mit negativen Folgen vermeiden oder erfolgreicher und sicherer bewältigen.

1. Benachrichtigen Sie die Notruf-Stelle in kritischen Situationen frühzeitig, lautlos und 100% diskret per Knopfdruck.

Der Täter darf nichts merken. Sie können nun Zeit verstreichen lassen ohne zu provozieren. Die Verstärkung kommt! – Besser x-mal fast umsonst als einmal zu spät.

2. Der aktuelle Ort wird automatisch der Notruf-Stelle per SMS mitgeteilt und dort auf der Karte angezeigt.

Es braucht dazu weder Fragen noch Antworten.

3. Die Notruf-Stelle hört per Notruf-Telefon diskret was in Ihrer Umgebung vorgeht, kennt das hinterlegte Risikoprofil und das Notfallkonzept.

Somit wird sofort und gut informiert die Verstärkung am Ort des Geschehens eintreffen.

4. Die Sprach-Mithörverbindung bleibt bis zum Eintreffen der Polizei bestehen.

Die Sprachverbindung hilft den Ausrückenden zur Beurteilung der aktuellen Lage und später als Beweismittel für die ausgesprochenen Drohungen, etc.



Klüge Köpfe unterschätzen die Situation nicht und handeln geschickt

So könnte auch Ihre Lösung aussehen



ongerecht und geschickt handeln und die Situation nicht unterschätzen. In den letzten Jahren hat es sich deutlich gezeigt, dass das Eingreifen von herbeigerufenen Laien in schwelende Konflikte sich meist negativ auf den Konfliktverlauf auswirkt. In solchen Fällen ist Professionalität und Überlegenheit erforderlich. Ein klarer Fall für die Polizei. – Da stellt sich «nur» die Frage, wie kann man in einer solch angespannten Situation die Polizei herbeirufen, ohne dass dabei die Situation ausser Kontrolle gerät?

Das Notfall-Handy ist als Begleiter und «Frühwarnsystem» bei Tätigkeiten mit erhöhtem Gewalt-Risiko nicht mehr wegzudenken. Solche «Handy» sind so, dass diese überall unauffällig platziert oder mitgetragen werden können. Denn wer alleine in seinem diskreten Einzel-Büro, Sitzungszimmer oder gar beim Kunden zu Hause arbeitet, ist der Gewalt des «Kunden/Täters» ausgeliefert. Das Notfall-Handy, welches mit einer normalen SIM-Karte betrieben wird, kann im Büro wie auch vor Ort bei Kunden einfach und diskret betätigt werden. Das integrierte GPS erkennt den Notfallort und übermittelt diesen beim Betätigen der Notfalltaste an die Einsatzleitstelle, wo auch der Anruf eintrifft. Der sofortige Zugriff auf den Notfallplan ist sichergestellt. Auch ausserhalb der Verwaltung zählen Edelmetall-, Kunst- und Schmuckhändler, Bankomat-Service-Personal, Botschafts-Mitarbeiter, Tank-

stellen/Shop-Kassiererinnen und viele mehr zu den SOS24Aid-Nutzern. SOS24Aid ist die individuelle Notrufdienstleitung der öffentlichen Notrufzentrale.

Infos erhalten Sie unter www.SOS24Aid.ch oder 041 / 781 48 78.

** Fortsetzung: In der nächsten Ausgabe erscheint die dritte Folge von «Effizient und sicher!» Sie erfahren dann mehr zum Thema: Schnellste Einsatzdisposition mit integriertem Personenschutz.*

AidComm AG
Pfad 1 A
CH-6330 Cham
Tel. 041 780 93 58
www.aidcomm.ch