

Umgang mit Bedrohungen und bedrohlichen Situationen

Dieser Leitfaden¹ dient dazu, bedrohliche Situationen, die aus Gesprächen und/oder aus körperlichen Attacken resultieren, zu erkennen und darauf angemessen zu reagieren. Er gilt sowohl für Studierende als auch für Mitarbeitende des Fachbereichs Geowissenschaften (FB 05), Universität Bremen. In Teilen kann er auch für den Umgang mit Bedrohungen durch E-Mails und auf Social Media Plattformen angewendet werden.

Wann spricht man von einer Bedrohung? Immer, wenn ein Verhalten einer oder eines anderen Angst auslöst, spricht man von einer bedrohlichen Situation. Als Bedrohung versteht man verbale und non-verbale Kommunikation mit Menschen, die andere unter Druck setzen, sich respektlos verhalten, andere belästigen oder angreifen.

Was sollte man in einer solchen Situation tun? Hauptaugenmerk sollte die Deeskalation sein, aber auch bestimmtes Auftreten und bewusstes Handeln. Es folgen einige kurze Hinweise, die weiter unten noch einmal näher ausgeführt werden:

- Versuchen Sie, im Ton und im Verhalten ruhig zu bleiben
- Vermeiden Sie es, die oder den Angreifenden zu berühren
- Halten Sie Abstand zur oder zum Angreifenden
- Suchen Sie ruhig, aber bestimmt das Gespräch mit ihr oder ihm
- Seien Sie klar in Ihrer Rollenfunktion – übernehmen Sie nicht die Opferrolle
- Provozieren, drohen oder beleidigen Sie nicht
- Erzeugen Sie Öffentlichkeit
- Machen Sie Zeuginnen und Zeugen auf die Situation aufmerksam
- Nutzen Sie Fluchtmöglichkeiten, wenn sich mit Worten nichts ausrichten lässt.
- Verständigen Sie die Leitwarte (im Gebäude, Durchwahl: 07) oder die Polizei (Durchwahl 3620 oder 110)
- Dokumentieren Sie Vorfälle und melden Sie sie der oder dem Dienstvorgesetzten
- Zeigen Sie die Täterin, den Täter an

Im Folgenden werden Verhaltensregeln noch beschrieben und anschließend Beispiele aufgeführt, die bedrohliche Situationen schildern:

¹ Dieser Leitfaden wurde in Teilen aus dem Merkblatt übernommen ‚Wie reagieren Sie am besten, wenn Sie bedroht werden?‘ des National Coalition Building Institute (NCBI), Schweiz, <http://www.ncbi.ch>

Ruhe bewahren: Geraten Sie nicht in Panik. Versuchen Sie stattdessen, ruhig zu bleiben und so beruhigend und entspannt wie möglich auf die oder den Angreifende/n einzuwirken. Vermeiden Sie schnelle Bewegungen, die beim Gegenüber unkontrollierte Reaktionen auslösen können.

Lassen Sie sich nicht beeinflussen (,in die Ecke drängen‘): Versuchen Sie, mit der Person in Kontakt zu kommen. Sehen Sie sie oder ihn dabei mit festem Blick an. Versuchen Sie, deutlich, in verständlichem Tempo und mit lauter Stimme zu sprechen. Hören Sie der Person aufmerksam zu. Sprechen Sie bei einer Gruppe von Angreifenden gezielt eine einzelne Person an. Wenn es eine Anführerfigur gibt, dann konzentrieren Sie sich am besten auf diese. Seien Sie sich Ihrer Rolle bewusst und verhalten Sie sich gegenüber der oder dem Angreifenden auch entsprechend. Versuchen Sie nicht, die Auseinandersetzung zu gewinnen, sondern die Situation zu deeskalieren. Wenn Sie die Konfrontation suchen, steigern Sie die Eskalation.

Nicht drohen, beleidigen oder berühren: Wehren Sie sich nicht mit Drohungen und Beleidigungen. Das kann die Eskalation der Situation nur befördern. Versuchen Sie stattdessen, sachlich zu bleiben und die Situation zu entspannen. Wenn möglich, siezen Sie die oder den Angreifenden. Außenstehende erkennen dann, dass es sich nicht um ein Gespräch unter Freunden handelt. Vermeiden Sie, die oder den Angreifenden zu berühren. Halten Sie einen Sicherheitsabstand ein und bringen Sie einen Tisch, einen Stuhl oder eine Tasche zwischen sich und die oder den Angreifenden.

Wenn Sie körperlich angegriffen werden und nicht ausweichen können, ist es trotzdem notwendig, sich auch körperlich zu verteidigen. Versuchen Sie in jedem Fall, sich so gut wie möglich zu schützen, ohne den Angreifer unnötig zu reizen.

Ein paar Gedanken zum Thema Waffen: Messer, Pfefferspray oder Gaspistole - das mag sich gut anfühlen und Ihnen ein Gefühl der Sicherheit vermitteln. Im Ernstfall sind Waffen aber viel eher ein zusätzliches Risiko als ein Schutz. Bei einem Handgemenge kann es schnell passieren, dass Sie auf einmal das eigene Messer am Hals haben. Auch das Benutzen von Pfefferspray in geschlossenen Räumen kann Ihnen mehr schaden als helfen.

Empfohlen werden stattdessen Signalpfeifen oder Alarmgeräte, die so deponiert sind, dass sie einfach zu erreichen/einzuschalten sind und die einen ohrenbetäubenden Lärm erzeugen.

Hilfe holen: Die Erfahrung hat gezeigt, dass es besser ist, eine Person gezielt anzusprechen als sich unspezifisch an viele Menschen zu wenden. Gleichbedeutende sollten Sie sich mit einem konkreten Aufruf an potentielle Helfende wenden. „Sie mit der roten Mütze, helfen Sie mir!“ „Sie mit der schwarzen Lederjacke. Rufen Sie die Polizei!“

Informieren Sie nach einem Vorfall immer Ihre Dienstvorgesetzten und dokumentieren Sie den Angriff/Überfall. Werden Sie tätlich angegriffen, informieren Sie die Leitwarte telefonisch unter 07, wenn Sie sich in einem Gebäude der Uni aufhalten oder wählen Sie den Polizeinotruf: 3620 oder 110.

Maßnahmen: Das [Aachener Modell](#) stuft Gefährdungslagen in verschiedene Eskalationsstufen ein und dekliniert Verantwortlichkeiten. Es wurde ergänzt durch die Gegebenheiten am Fachbereich.

Stu- fe	Gefährdungslage	Verantwortung	Maßnahme	Hilfestellung/ Verweis
0	normale bis kontroverse Kommunikationssituation	in der Eigenverantwortung der Beschäftigten/Studierenden	Klärung erwartet, keine weitere Aktion notwendig	• Verhaltenskodex² • Beschwerde-management des FB 05
1	verbal aggressiv, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung	Konfliktlösung durch die oder den Beschäftigten /Unterstützung durch Führungskraft/ andere geeignete Personen	Zeug*innen hinzuziehen ggf. Leitwarte oder Polizei hinzuziehen, Vorfall dokumentieren, Dienstvorgesetzten informieren	• Verhaltenskodex • AGG³ • Aachener Modell • ADE • PBS • Satzung im Umgang mit und zum Schutz vor Diskriminierung (UB)
2	Bedrohung, Nötigung, Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt	Leitwarte oder Polizei	Öffentlichkeit herstellen, Zeug*innen hinzuziehen, Leitwarte/ Polizei hinzuziehen ggf. Anzeige aufgeben, Vorfall dokumentieren, Dienstvorgesetzten informieren	• Verhaltenskodex • AGG • Aachener Modell • ADE • PBS • Satzung im Umgang mit und zum Schutz vor Diskriminierung (UB)
3	Einsatz von Waffen/Werkzeugen Bombendrohung/ Amoklauf Geiselnahme	Polizei	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr durch die Polizei	

² Verhaltenskodex FB 05: wird von jeder/jedem Studienanfänger*in unterschrieben.

³ [Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz](#)

Dieser Leitfaden orientiert sich an der [Satzung im Umgang mit und zum Schutz vor Diskriminierung](#) der Universität Bremen und am [Aachener Modell ‚Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr‘](#), das von der Unfallkasse NRW und der Polizei Aachen entwickelt wurde. Als gesetzliche Grundlage für viel Fälle gilt das [Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz](#) (AGG).

Fallbeispiele und Lösungsansätze:

1. Ein internationaler Studierender kommt zu Ihnen ins Büro und beschwert sich über seine Note. Nachdem Sie ihm ruhig und sachlich die Begründung für seine Note erläutert haben, beschimpft er Sie, rassistisch zu sein und ihn zu diskriminieren.
Sie nehmen sich Zeit, berufen sich darauf, nach dem AGG zu handeln und erläutern nochmal in aller Ruhe, nach welchen Kriterien Sie ALLE Arbeiten bewertet haben. Ist der Studierende nicht zu beschwichtigen und macht er keine Anstalten, Ihr Büro zu verlassen, dann nehmen Sie sich eine Zeugin, einen Zeugen hinzu, auch, wenn Sie ihn dafür kurz alleine in Ihrem Büro sitzen lassen müssen. Wiederholen Sie Ihre Begründung für die Note noch einmal unter Zeugen und bitten ihn dann bestimmt, jetzt das Büro zu verlassen.
Dokumentieren Sie den Vorfall und informieren Sie Ihre/n Dienstvorgesetzten.
2. Sie haben die Laboraufsicht und sind weiblichen Geschlechts. Ein Studierender arbeitet dort nicht sicherheitskonform. Nach einem entsprechenden Hinweis Ihrerseits entgegnet er, dass er nur seinem Gott gegenüber verantwortlich ist und ignoriert weiterhin Ihren Hinweis. Suchen Sie das Gespräch mit ihm, achten Sie auf direkten Augenkontakt und einen festen Blick. Erinnern Sie ihn an den Verhaltenskodex, den er unterzeichnet hat und daran, dass er damit bestätigt hat, sich achtsam und respektvoll gegenüber allen Mitarbeitenden zu verhalten. Machen Sie ihn sachlich darauf aufmerksam, dass Sie im Labor weisungsbefugt sind und er sich an Ihre Weisungen zu halten hat. Kommt er dem nicht nach, erteilen Sie ihm ein zeitlich beschränktes Laborverbot. Dokumentieren Sie den Vorfall und unterrichten Sie Ihre Dienstvorgesetzten.
3. Sie haben als Studierende/r häufig gemeinsam Unterricht in einem Kursraum mit einem anderen Studierenden Ihres Heimatlandes. Während der Kurse beschimpft er Sie in der Heimatsprache, sodass niemand anders bemerkt, was er zu Ihnen sagt. Stellen Sie Öffentlichkeit her, informieren Sie sowohl Lehrende als auch Kommiliton*innen. Lassen Sie den Studierenden spüren, dass Sie die Beschimpfungen nicht einfach hinnehmen werden. Wenden Sie sich vertraulich an beratende Einrichtungen, wie das Studienzentrum oder die ADE. In der Straßenbahn kommt es dann zu ersten Handgreiflichkeiten (Schubsen) seinerseits. Stellen Sie auch hier Öffentlichkeit her. Suchen Sie sich Zeugen, lassen Sie sich den Vorfall ruhig schriftlich von Zeugen bestätigen. Sollte die Situation sich weiter verschärfen, schalten Sie die Polizei ein und informieren Sie die Sie beratenden Einrichtungen.

4. Sie verlassen das Dienstgebäude im Dunkeln und werden im Vorhof/Parkplatz oder dergleichen mit einer Gruppe von Menschen konfrontiert, aus der einer Ihnen vorwirft, Sie nicht zu einer Prüfung zugelassen zu haben. Ein anderes Mitglied der Gruppe beschimpft Sie daraufhin lautstark. Nehmen Sie den konfliktauslösenden Studierenden in den Blick und erklären ihm, dass Sie sich gerne mit ihm nochmal dazu unterhalten werden, aber zu einem anderen Zeitpunkt und in Ihrem Büro. Machen Sie ggf. einen Termin aus und benutzen Sie dazu ein Handy. Sofern sich die Bedrohungslage nun immer noch nicht entschärft hat, wählen Sie den Notruf der Polizei über Ihr Handy.
5. Sie arbeiten im Gebäude bis in den späten Abend. Außer Ihnen ist kaum noch jemand im Haus. Plötzlich geht die Tür zu Ihrem Büro auf und ein Mitarbeiter kommt herein und schließt die Tür. Er verfängt Sie in ein belangloses Gespräch und kommt Ihnen unangenehm nahe. Versuchen Sie, Abstand herzustellen und Gegenstände zwischen sich und den Besucher zu bringen, indem Sie mit Ordnern, Taschen o.dgl. hantieren. Geben Sie vor, den Raum verlassen zu müssen und informieren Sie dann die Leitwarte unter 07. Wenn Sie das Gebäude verlassen und sich verfolgt fühlen, sollten Sie den Notruf wählen. Der Vorfall sollte ebenfalls dokumentiert werden und den Dienstvorgesetzten zur Kenntnis gebracht werden.
6. Sie verlassen nur kurz Ihr Büro und finden nach der Rückkehr eine Ihnen fremde Person in Ihrem Raum vor. Auf Ihre Ansprache hin zückt die Person ein Messer und bedroht Sie. Versuchen Sie auf keinen Fall, die Person in die Enge zu treiben, geben Sie eher Fluchtmöglichkeiten frei. Weichen Sie zurück und geben Sie sich möglichst ruhig. Versuchen Sie sich selbst in Sicherheit zu bringen und warnen Sie andere, die sich in der Nähe befinden. Wenn möglich, kontaktieren Sie die Leitwarte und/oder die Polizei. Bringen Sie den Vorfall auf jeden Fall zur Anzeige.

Diese Beispielsammlung soll zeigen, um welche bedrohlichen Situationen es sich handeln könnte und liefert beispielhafte Verhaltensmuster. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern kann erweitert und ergänzt werden.