



# **Ergebnisdarstellung einer anonymen Um- frage unter den MitarbeiterInnen der Berli- ner Ordnungsämter vom März/April 2016 zu Gewalterfahrungen im Außendienst**

Inklusive Schlussfolgerungen  
und Handlungsempfehlungen

Autor: Ronald Mikkeleitis  
Herausgeber des Titels: Prof. Marcel Kuhlmeiy

Beiträge aus dem FB 5 der HWR Berlin

Nr. 15/2016

Herausgeberin der Reihe: Dekanin Polizei und Sicherheitsmanagement

# Impressum

Herausgeberin  
Dekanin Fachbereich Polizei und Sicherheitsmanagement

Auflage

.....

Druck  
HWR Berlin

Berlin September 2016

[www.hwr-berlin.de](http://www.hwr-berlin.de)

# **Ergebnisdarstellung einer anonymen Umfrage unter den Mitarbeitern/innen der Berliner Ordnungsämter vom März/April 2016 zu Gewalterfahrungen im Außendienst**

inkl. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen



## Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort und Vorbemerkungen:.....	3
2. Thesen und Ziele: .....	8
3. Ergebnisse:.....	10
4. Schlussfolgerungen: .....	29
5. Handlungsempfehlungen:.....	31
6. Zusammenfassung: .....	37
7. Für den eiligen Leser/in das „Ergebnistelegramm“:.....	39
8. Schlusswort von Carsten Spallek, Bezirkstadtrat für Stadtentwicklung, Wirtschaft, Bauen und Ordnung:.....	42
9. Anhang:.....	43

## 1. Vorwort und Vorbemerkungen



Definition Gewalt am Arbeitsplatz nach ILO ( International Labour Organisation): „**Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit), beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden, so dass explizit oder implizit ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden gefährdet wird .“**

Durch meine eigenen Gewalterfahrungen im Dienst geprägt (erleben von Gewalt gegen mich, erzwungenes eigenes Anwenden von Gewalt gegen Täter/innen), habe ich mich intensiv mit diesem Thema im Hinblick auf die Außendienstmitarbeiter/innen des Ordnungsamtes beschäftigt.

Gerade am Anfang habe ich reflexhaft ein mehr an Bewaffnung für die einzige Lösung gehalten. Im Laufe der Zeit wurde mir aber bewusst, dass dies allein keine Besserung verspricht, **denn jede Waffe kann auch gegen einen selbst gerichtet werden.** Zudem, so ist es meine Überzeugung, kann und darf es nicht die Regel werden, auf Gewalt grundsätzlich mit Gegengewalt zu reagieren und damit die Gewaltspirale erst richtig in Gang zu setzen.

Im Rahmen meiner Diensttätigkeit (u.a. beim Auswerten von Vermerken von betroffenen Mitarbeitern/innen, von Dienstaufsichtsbeschwerden und eingehenden Strafanzeigen) meinte ich, gewisse Parallelen feststellen zu können. Mit dem Wachsen dieser Erkenntnis interessierte ich mich **für in der Praxis umsetzbare Lösungen, um die Außendienstmitarbeiter/innen durch geeignete Strategien zu entlasten.** Ein intensives Studium von entsprechender (Polizei-)

Fachliteratur, die allerdings nicht speziell auf die Bedürfnisse der Ordnungsämter (OÄ) abzielte, war hilfreich und Impulsgeber. Da in der o.g. Fachliteratur sich die Forschung ausschließlich auf polizeirelevante Fallkonstellationen bezieht, **stellte ich mir die Frage, welche Erkenntnisteile aus diesem Forschungszweig für die OÄ anwendbar sind und wo Fragen der OÄ unbeantwortet bleiben.**

Als ersten Schritt entschloss ich mich daher, ein eigenes Seminar (Gefahrenfrüherkennung über Mimik und Gestik) für geplant 15 Mitarbeiter/innen im OA Mitte abzuhalten. Daraus wurden schnell im Jahr 2015 10 Seminare mit über 100 Teilnehmern/innen, 2016 wurden bereits 3 Seminare abgehalten, 3 weitere sind bereits ausgebucht, wobei sich die Teilnehmerherkunft auf Außendienstmitarbeiter/innen der anderen Berliner Ordnungsämter sowie Polizeivollzugsbeamte und Angestellte/Beamte anderer Fachbereiche und Dienststellen mittlerweile ausgeweitet hat.

Neben der Wissensvermittlung Richtung Seminarbesucher/innen stand auch im Fokus für mich, selbst weitere Erfahrungen aufzunehmen durch intensives Diskutieren mit den Mitarbeitern/innen. Schnell durfte bzw. musste ich erkennen, dass es ein sehr großes Interesse und einen sehr großen Bedarf gibt, sich mit diesem Thema Gewalterfahrung am Arbeitsplatz auseinanderzusetzen. In Folge der bisweilen erschütternden Berichte aus den Seminaren erkannte ich für mich, dass ein intensiveres Beschäftigen mit der Thematik zum Schutz aller im Außendienst tätigen Mitarbeiter/innen der OÄ (d.h. Mitarbeiter/innen AOD (Allgemeiner Ordnungsdienst) und PRK (Parkraumüberwachung) zwingend notwendig ist.

Ausgehend von der These, dass über bestimmte Verhaltensmuster ggf. hilfreiche Täter-/Opferprofile erstellt werden können, entwickelte ich als „Startzeichen“ **einen Fragebogen, der ausschließlich freiwillig und anonymisiert von Angehörigen der Außendienste der Berliner OÄ beantwortet werden konnte.**

Nach dem Rücklauf der Fragebögen wertete ich diejenigen aus, aus denen hervorging, dass ein/e Außendienstmitarbeiter/in mindestens eine, wenn nicht sogar mehrere, Gewalterfahrungen im Dienst, d.h. am Arbeitsplatz, gemacht hatte. Die Ergebnisdarstellung finden Sie auf den nachfolgenden Seiten. Im Anschluss erfolgen eine Auswertung sowie Handlungsempfehlungen. Bei der Ergebnisdarstellung, der Auswertung und den Handlungsempfehlungen war es stets mein Ziel, mich auf das Wesentliche zu begrenzen und diese Publikation so zu gestalten, dass sie auch interessiert gelesen wird. **D.h., es ging und geht mir weiterhin vorrangig darum, die Mitarbeiter/innen selbst über die ent-**

**scheidenden Inhalte und Schlüsse zu informieren und möglichst „praxisgerechte“ Vorschläge zu machen, was von wem an welcher Stelle getan werden kann (sollte, muss!), um eine gesteigerte Sicherheit zu erreichen.**

An dieser Stelle möchte ich mich bei all denjenigen bedanken, die durch ihre Teilnahme an dem Fragebogen mitgewirkt haben! Insbesondere gilt mein Dank den folgenden Kolleginnen und Kollegen aus den beteiligten Bezirken:

- Charlottenburg-Wilmersdorf
- Friedrichshain-Kreuzberg
- Lichtenberg
- Mitte
- Neukölln
- Pankow
- Reinickendorf
- Steglitz-Zehlendorf
- Treptow-Köpenick



Bei der Auswertung stieß ich immer wieder auf handschriftlich hinzugefügte Ausführungen, die teils so erschütternde Berichte erhielten, dass es mir bisweilen schwer fiel emotional einen professionellen Abstand zu halten (ich habe es nicht immer geschafft). Umso größer ist mein Dank und meine Anerkennung an alle Befragten für Ihren Mut über Ihre Erfahrungen zu berichten. Sie haben damit geholfen, dem Außendienst der OÄ ein weiteres Hilfsmittel an die Hand zu geben, **um den aller Ehren werten Dienst für die öffentliche Sicherheit und Ordnung in der Stadt Berlin und seinen einzelnen Bezirken etwas weniger gefährlich zu gestalten für alle OA-Mitarbeiter/innen.**

Man möge sich nur einmal vorstellen, die OÄ mit ihren Außendienstmitarbeitern/innen wären für zwei Wochen nicht da. Stellen Sie sich z.B. das Chaos im ruhenden Verkehr vor, wenn nicht mehr ordnend eingegriffen werden würde. Oder denken Sie darüber nach, wie es generell im Bereich der Ordnungswidrigkeiten aussehen würde, gäbe es kein Ordnungsamt. Ich bin überzeugt, dass die Polizei allein dies quantitativ nicht mehr leisten kann. **Hier sind die Ordnungsämter mindestens ergänzend zur Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung zwingend erforderlich.** Das dieser Umstand nicht bezweifelt werden muss, kommt allein dadurch schon zum Ausdruck, dass meines Erachtens die Akzeptanz und Anerkennung der OÄ durch die Gesellschaft merkbar zunimmt, was sich durch ein mehr an Dankschreiben, Telefonaten und persönliche Gesprächen zeigt.

Ohne den Ergebnissen vorwegzugreifen möchte ich noch auf folgenden, mir persönlich sehr wichtigen Aspekt hinweisen: Grundsätzlich ist zu beachten, dass erfahrene Gewalt etwas in den Menschen verändert. Gewalt wird dabei aber ganz individuell empfunden und verarbeitet. Während die/der eine Mitarbeiter/in (oft aber nur scheinbar) stoisch die Erlebnisse an sich vorbeiziehen lässt und nach dem Motto lebt, „der meint nicht mich, der meint die Uniform“, leidet der eine oder die andere viel intensiver. Nach Werner Corell, „Menschen durchschauen und richtig behandeln“, mvg-Verlag, 18. Auflage, hat der Mensch **fünf Grundmotivationen:**

1. Soziale Anerkennung
2. Sicherheit und Geborgenheit
3. Vertrauen
4. Selbstachtung
5. Unabhängigkeit und Verantwortung



Mindestens auf die ersten 4 genannten Motivationen **wirken Gewalterfahrungen nach meiner Auffassung massiv ein und verändern das Lebensgefühl.** Daraus können sich – bei dem einen schneller, bei der anderen langsamer – Verhaltensänderungen ableiten, die Vorgesetzte zunächst oft gar nicht einordnen können bzw. falsch und zum Nachteil des Betroffenen interpretieren. So ist die Hochmotivierte plötzlich deutlich zurückhaltender, der Gesellige mag nicht mehr gemeinsam etwas unternehmen, Krankzeiten verändern sich deutlich usw. Hier **können** nicht verarbeitete Gewalterfahrungen die Ursache sein und der/die Betroffene leidet „heimlich“ aus z.B. Scham unter ihren/seinen Erfahrungen. Es spielt dabei übrigens nicht die dominante Rolle, ob die Mitarbeiter/innen im Dienst Gewalt selbst erleiden mussten oder gezwungen waren, diese als Notwehr/Nothilfe selbst einzusetzen.



Es ist also wichtig, neben der intensiven Ausbildung der Mitarbeiter/innen zur Konfliktregulierung auch **ein Notfallmanagement** auszuarbeiten, wie mit Kollegen/innen nach Gewalterfahrungen umgegangen wird. **Die erste Reaktion der Vorgesetzten auf Mitarbeiter/innen, die Opfer von Gewalt-handlungen wurden, ist sehr wichtig.** Hier muss der



Mitarbeiter/in auch „fühlen“, dass man ihn ernst nimmt und auch weiß, wie man im Rahmen „Erster Hilfe“ mit ihr/ihm umgeht. **Spätestens die Dienststelle muss der „sichere Hafen“ sein, in den der/die Betroffene nach der Tat „einlaufen“ kann.**

Abschließend möchte ich die/den interessierte/n Leser/in noch auf die nachfolgende Literatur hinweisen, die ich als bereichernd und inspirierend empfand, gleichwohl sich die Literatur einzig mit der Polizeiforschung befasst:

- Prof. Dr. Max Hermanutz, (*Gewalt gegen Polizeibeamte, -2013-*)
- Prof. Dr. Thomas Bliesener, (*NRW-Studie, Gewalt gegen Polizeibeamtinnen und Polizeibeamte, -2013-*)
- Frau Karoline Ellrich (*Gewalt gegen niedersächsische Beamtinnen und Beamte aus dem Einsatz- und Streifendienst -2014-*),

## 2. Thesen und Ziele:



Nachfolgende Thesen/Behauptungen/Annahmen waren Ausgangspunkt um festzustellen, **wie sich die spezifischen Arbeitsbedingungen der Außendienstmitarbeiter/innen der Ordnungsämter (teilweise im Unterschied, teilweise vergleichbar zur Polizei) gestalten:**

1. „Beim AOD kommt es zu mehr Übergriffen als im Bereich PRK!“
2. „Männer leben gefährlicher im Dienst!“
3. „Die Taten passieren überwiegend abends und im Dunklen!“
4. „Angriffe mit Waffen kommen eigentlich gar nicht vor!“
5. „Die Doppelstreife schreckt Täter/innen ab!“
6. „In kleinen Nebenstraßen ohne Zeugen ist es gefährlicher!“
7. „Solche Gewaltvorkommnisse muss man eben aushalten, das gehört dazu!“
8. „Die Mitarbeiter/innen der Ordnungsämter sind immer so empfindlich!“
9. „Besonders beim Jugendschutz oder bei Lärm wird es gefährlich!“
10. „Gewalt geht meistens von Gruppen aus!“
11. „Gerade die Jugendlichen wenden Gewalt an!“
12. „Straftaten passieren doch meistens nur unter Alkohol- oder Drogeneinfluss!“

13. „Wenn etwas passiert, hilft uns Mitarbeitern/innen doch sowieso niemand!“
14. „Wenn mich einer angreift, darf ich den ja noch nicht einmal festhalten!“

**Weitere Ziele waren:**

- Die Auswertung der Fragebogen sollte klären, ob sich bestimmte Verhaltensmuster herausfiltern lassen, die Außendienstmitarbeiter/innen sensibler machen können im Umgang mit sich anbahnenden Konfliktsituationen.
- Klären der Frage, ob anhand verschiedener Signale Mitarbeiter/innen rechtzeitig erkennen können, dass sich ein eskalierender Konflikt im Einsatzgeschehen mit dem Bürger/in ankündigt bzw. ob in der Regel genügend Reaktionszeit bleibt, um durch gezielte Maßnahmen (Einsatz von Mimik und Gestik, angemessenes Reden usw.) noch deeskalierend einwirken zu können.
- Zusätzlich sollte erarbeitet werden, ob bestimmte (unbewusste) Verhaltensweisen der Außendienstmitarbeiter/innen (verbale und nonverbale Kommunikation, Auftreten, Uniform etc.) als zusätzlich konfliktauslösend und/oder konfliktbeschleunigend wirken. Hier sei als überraschendes Beispiel einer Studie (Prof. Dr. Max Hermanutz, „Polizeiliches Auftreten – Respekt und Gewalt“) das dienstlich gelieferte Polohemd von Polizeibeamten genannt, das gerade bei Jugendlichen einen „Autoritätsverlust der Einsatzkräfte“ verursachen kann.
- Anschließend sollten anhand der Erkenntnisse der Studie Handlungshinweise erarbeitet und den Mitarbeitern/innen der Außendienste entsprechend zur Verfügung gestellt werden.

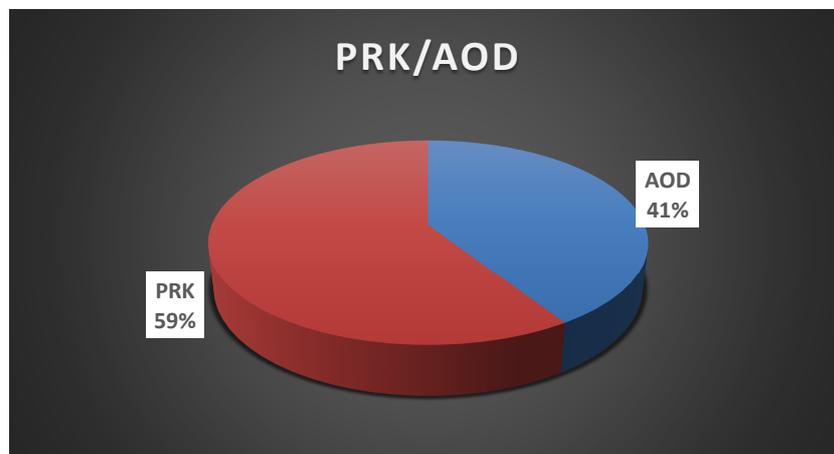
### 3. Ergebnisse:



Insgesamt wurden **362** Fragebögen, aus denen eine oder mehr Gewalterfahrungen während der Dienstzeit im Außendienst hervorgehen, für die Ergebnisauswertung genutzt.

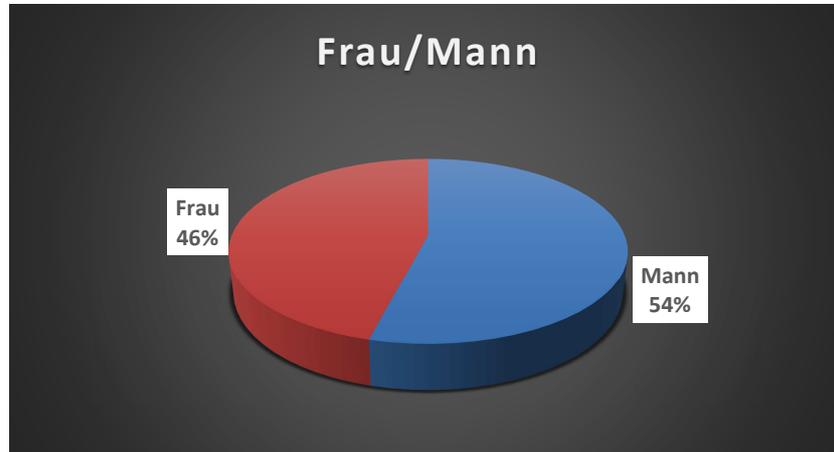
#### Frage 1: PRK/AOD-Verteilung

**148** AOD-Mitarbeiter/innen und  
**214** PRK –Mitarbeiter/innen



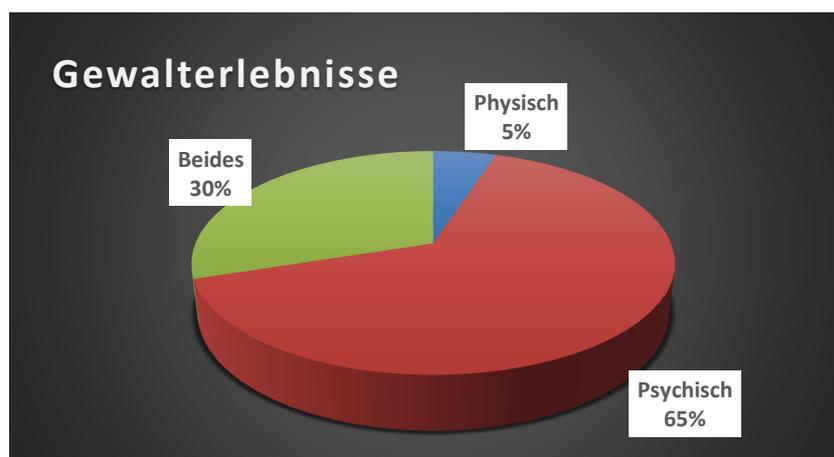
## Frage 2: Geschlechterverteilung

46% waren weibliche und  
54% männliche Mitarbeiter/innen



## Frage 3: Gewalterlebnisse

65 % mussten psychische Gewalt (Beleidigung, Bedrohung etc.) ertragen!  
5 % mussten physische Gewalt (Körperverletzung, gefährliche Körperverletzung) erleben und  
30 % sogar beide Formen der Gewalt!



#### Frage 4: Tageszeitpunkt der Übergriffe

Die Übergriffe erfolgten zu

51 % bei Tageslicht

26 % bei Dunkelheit

23 % bei Dämmerung

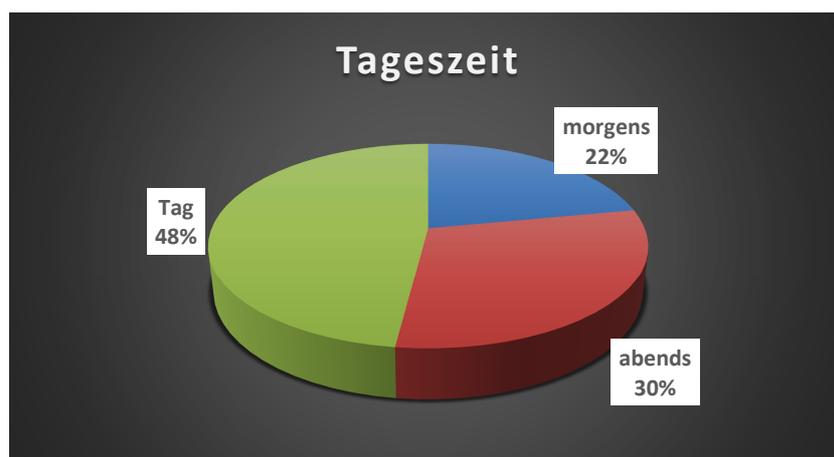


und zu

22 % morgens

30 % abends

48 % am Tage (hier sind natürlich auch die meisten Mitarbeiter/innen im Dienst)



Es ist festzustellen, dass Straftaten zum Nachteil der Außendienstmitarbeiter/innen nicht überwiegend während der Dunkelheit, **sondern zu allen Zeiten begangen werden**. Offensichtlich suchen die/der Täter/innen nicht mehr unbedingt die Dunkelheit, um möglichst unerkannt die Situation verlassen zu

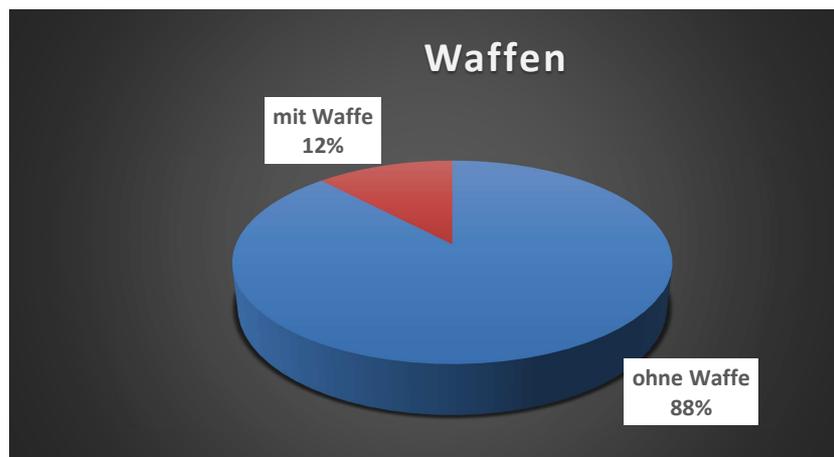
können (flüchten) **Selbst schwerere Straftaten wurden überwiegend am Tage begangen.**

### Frage 5: Waffeneinsatz

Körperliche Angriffe erfolgten zu

**12 %** mit Waffen (aller Art, z.B. Fahrzeuge, Knüppel, Steine)

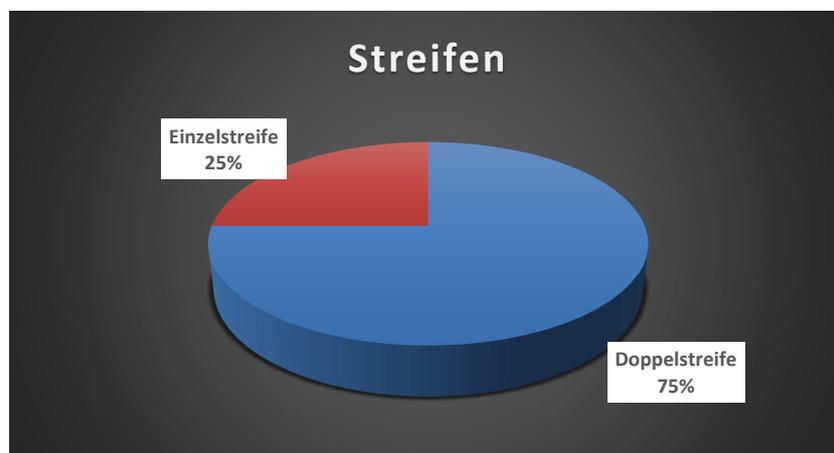
**88 %** ohne Waffen



Der Anteil an Übergriffen mit Waffen im Verhältnis zu Angriffen ohne Waffen ist noch gering, **dennoch wurden 12% der Mitarbeiter/innen Opfer von Gewalttaten mit Waffen.** Das ist nicht hinnehmbar und sollte keinesfalls als „gewöhnlich“ akzeptiert werden.



### Frage 6: Verhältnis Einzel- zu Doppelstreife



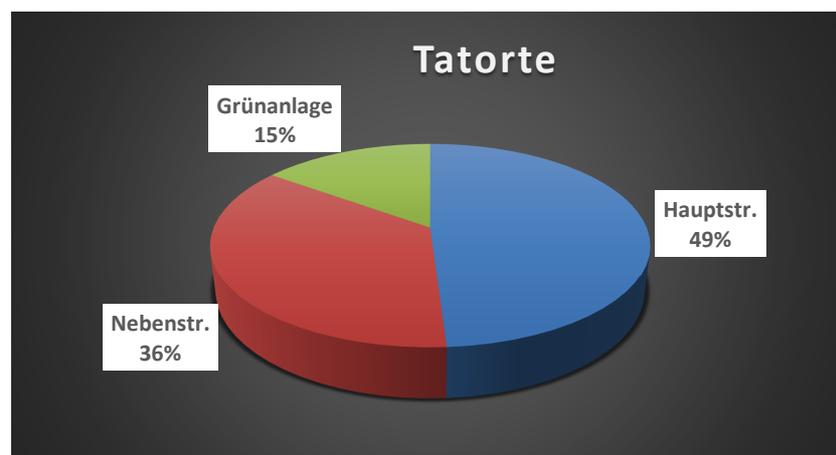
Scheinbar unbeeindruckt sind Täter/innen von dem Umstand, dass die Mitarbeiter/innen ganz überwiegend im Regelfall als Doppelstreife unterwegs sind. Inwieweit die Doppelstreifen in „Ruf- und Sichtweite“ noch den derzeitigen Verhältnissen auf der Straße gerecht werden, ist zu diskutieren. Einen deutlich höheren Schutz würden nach Auffassung des Autors Doppelstreifen gewährleisten, die direkt nebeneinander arbeiten.

### Frage 7: Tatorte von Gewalterfahrungen

49 % in belebten Hauptstraßen (obwohl es in den Streifengebieten natürlich deutlich weniger Hauptstraßen als Nebenstraßen gibt)

36 % in Nebenstraßen

15 % in Grünanlagen



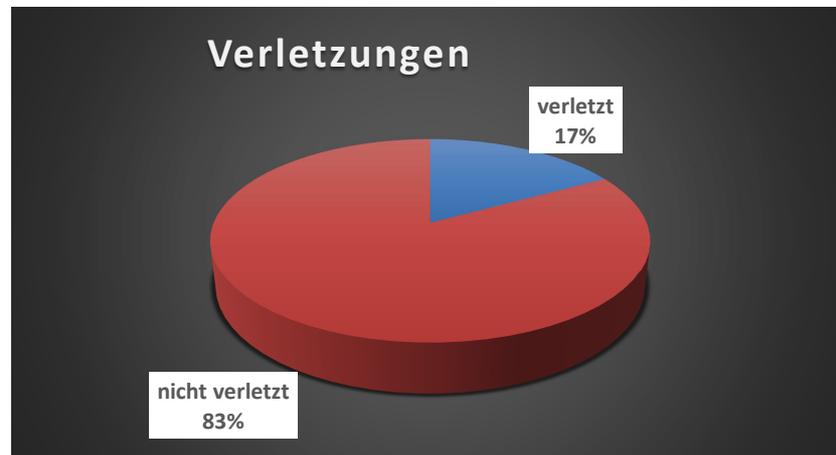
Auch hier scheint ein belebtes Umfeld kein Garant mehr dafür zu sein, dass Täter/innen abgeschreckt werden.

## Frage 8: Verletzungen

Bei den Vorfällen wurden

**17 %** verletzt (d.h. 61 Mitarbeiter/innen)

**83 %** nicht verletzt



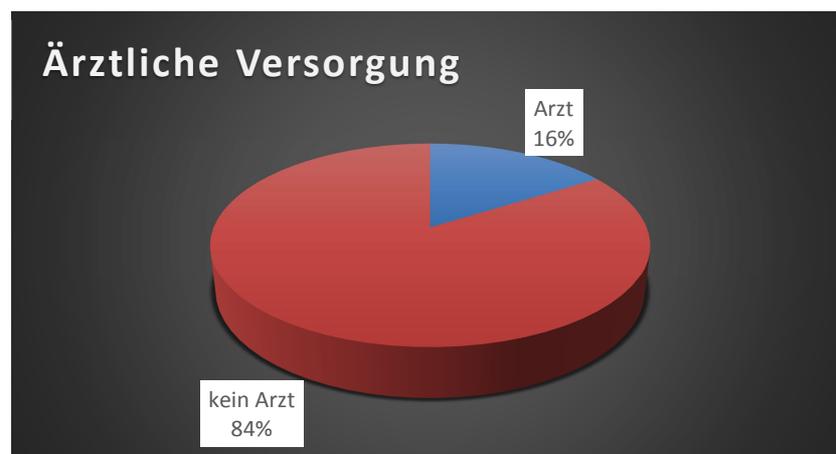
Der Anteil der verletzten Kollegen/innen ist nicht auffällig hoch, aber schon jede einzelne Verletzung ist eine zu viel.

## Frage 9: ärztliche Versorgungsnotwendigkeit

Nach einer Gewalterfahrung mussten anschließend

**16 %** (von 362 Mitarbeitern/innen) ärztlich versorgt werden

**84 %** benötigten keine ärztliche Versorgung

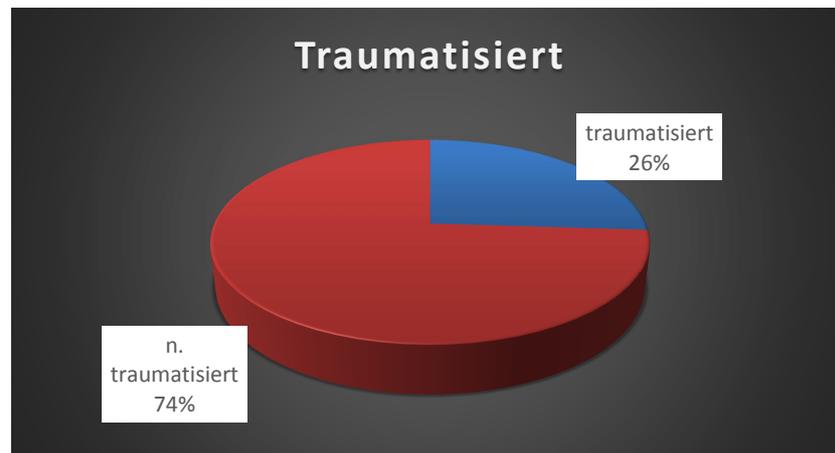


## Frage 10: Traumatisierung

Nach eigener Einschätzung wurden durch die Gewalterfahrung

**26 %** (von 362 Mitarbeitern/innen) traumatisiert und

**74 %** nicht traumatisiert



Traumatisierungen haben heftige Auswirkungen auf den Betroffenen und sein (Arbeits-) Umfeld. Es kommt hier häufig zu Schlafstörungen, zu scheinbar unkontrollierten Wutausbrüchen, angstvollem Vermeidungsverhalten (Orte, Zeiten, Situationen usw.) Konzentrationschwierigkeiten, emotionalen Ausbrüchen scheinbar anlasslos, Zurückziehen, Vermeiden persönlicher Kontakte bis hin zu Selbstmordgedanken. Es wird empfohlen, dass mindestens alle Führungskräfte sich einmal intensiver mit der Thematik beschäftigen.

**Hier ist ein sehr verantwortungsvoller Umgang des/der Betroffenen (sich Hilfe holen) erforderlich, aber auch Vorgesetzte sind gefragt, hier sensibel zu reagieren, wenn entsprechende Dinge festgestellt werden!**



### Frage 11: Ausfallzeiten

Durch die Gewaltvorkommnisse sind zu

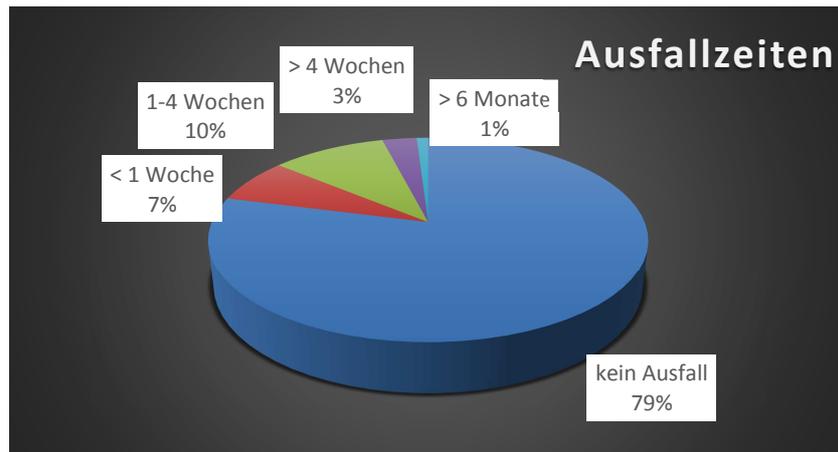
**79 %** keine Ausfallzeiten

**7 %** weniger als 1 Woche Ausfallzeiten

**10 %** 1 Woche bis 4 Wochen Ausfallzeiten

**3 %** mehr als 4 Wochen Ausfallzeiten

**1 %** mehr als 6 Monate Ausfallzeiten entstanden



### Frage 12: Polizeieinsatz

Die Polizei wurde zum Ort gerufen

Ja zu: **57 %**

Nein zu: **43 %**



### Frage 13: Strafanzeige

Es wurde eine Strafanzeige wegen Körperverletzung, Beleidigung, Bedrohung etc. erstattet

66 % Ja

34 % Nein



Es kann an dieser Stelle die Frage gestellt werden, ob nicht jede Straftat gegen eine/n Mitarbeiter/in des OA angezeigt werden sollte, da eine Nicht-Anzeige ein falsches Zeichen setzt, wenn aus Nachlässigkeit, Frustration, schlechter Erfahrungen usw. dazu geneigt wird, eine Tat zu relativieren. **Es gibt keine Straftat gegen einen Ordnungsamtsmitarbeiter/in, die zu gering wäre, um nicht strafrechtlich verfolgt zu werden.** Es muss jedem potenziellen Straftäter/in bewusst sein, dass er sich für seine Tat zu verantworten hat und das Risiko einer juristischen Strafe eingeht. Es ist bedingt nachvollziehbar, wenn Mitarbeiter/innen „müde“ werden und Straftaten nicht mehr anzeigen, weil sie anfangen, sich an solch einen unakzeptablen Umgang zu gewöhnen. Hier muss dringend entgegengewirkt werden durch Rat und Tat der Vorgesetzten/innen.

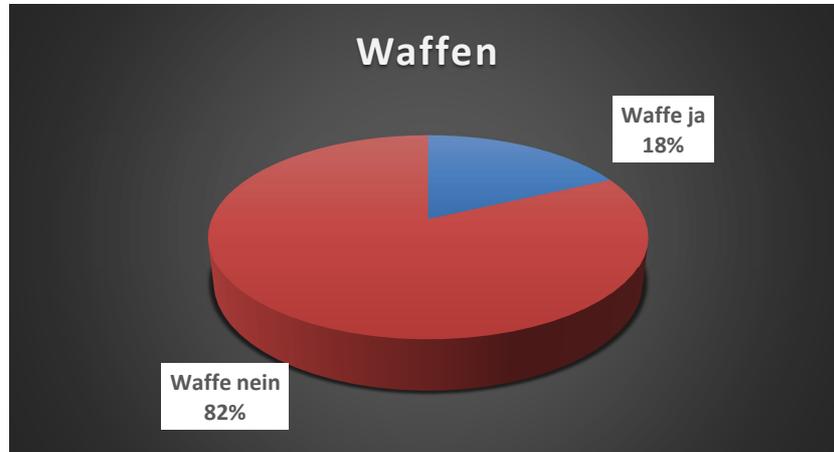
### Frage 14: psychologische Nachversorgung

10 % der Übergriffe waren so schwer, dass Mitarbeiter/innen anschließend psychologische Unterstützung brauchten, um eine Gewalterfahrung verarbeiten zu können. Diese Mitarbeiter/innen benötigen auch langfristig eine besondere und positive Aufmerksamkeit von Kollegen/innen und Vorgesetzten, da sie während der Ausübung ihres schweren Dienstes unschuldig Opfer geworden sind.



### Frage 15: Waffeneinsatz

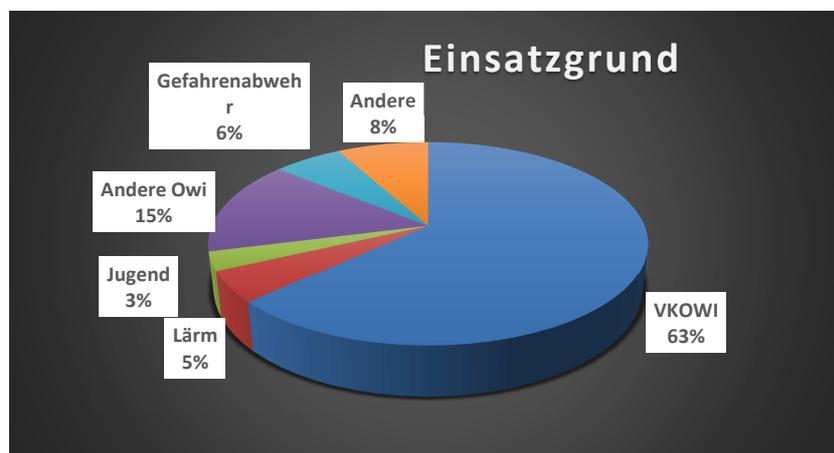
In **18 %** der Vorfälle mussten Mitarbeiter/innen des AOD Waffen zum eigenen Schutz und/oder zum Schutz von Dritten einsetzen.



Hier sollte nochmals an anderer Stelle genauer untersucht werden, inwieweit eine Defensivbewaffnung (Pfefferspray) der Mitarbeiter/innen PRK aus Gründen der Eigensicherung den aktuellen Verhältnissen angepasst sinnvoll erscheint.

### Frage 16: Grund des Einsatzes

- 63 %** Verkehrsordnungswidrigkeiten
- 5 %** Lärm
- 3 %** Jugendschutz
- 15 %** andere Ordnungswidrigkeiten
- 6 %** allgemeine Gefahrenabwehr
- 8 %** andere Gründe



Nicht überraschend ist festzustellen, dass in ganz überwiegender Mehrzahl Verkehrsordnungswidrigkeiten der Grund des Einschreitens waren, da die befragten AOD-Kräfte und insbesondere die PRK-Kräfte in diesem Bereich vornehmlich unterwegs sind. Vielmehr bemerkenswert ist aber, dass es sich bei VK-Owis um Owis handelt, die im unteren Bereich von Ordnungswidrigkeiten angesiedelt sind und die zu erwartende Strafe (Buß-/Verwarnungsgeld) also in keinem Verhältnis zum Begehen einer Straftat und deren Folgen steht. Eine weitere Behandlung dieser Forschungsfrage wäre wünschenswert.

Zu beachten ist, dass eben gerade bei Verkehrsordnungswidrigkeiten der Anlass für die konfliktbelastete Begegnung Bürger/in/Ordnungsamt ein Fehlverhalten des Bürgers/in ist. Dennoch befindet sich der/die Betroffene in der psychologisch schwierigeren Situation des „Gemaßregelten“. Hier sollte der Mitarbeiter/in mit ganz besonderer Sensibilität vorgehen und darf keinesfalls seine Linie verlieren, also ggf. provoziert durch das Verhalten des betroffenen Bürgers/in selbst negativ wertende Äußerungen abgeben oder in anderer Form selbst provozierend und damit eskalierend vorgehen.

Empfehlenswert sind daher eine umfassende Ausbildung bzw. Nachschulungen der Mitarbeiter/innen, um gefährliche Situationen noch besser durch eigenes geschicktes Vorgehen steuern und damit deeskalieren zu können.

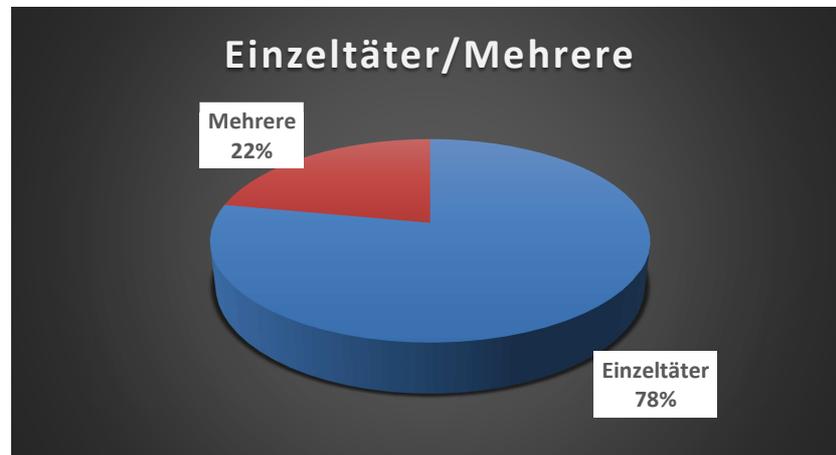


### Frage 17: Täteranzahl

Die Straftat wurde begangen durch

einen Täter: 78 %

mehrere Täter: 22 %



### Frage 18: Tätertypus

Es handelt sich um

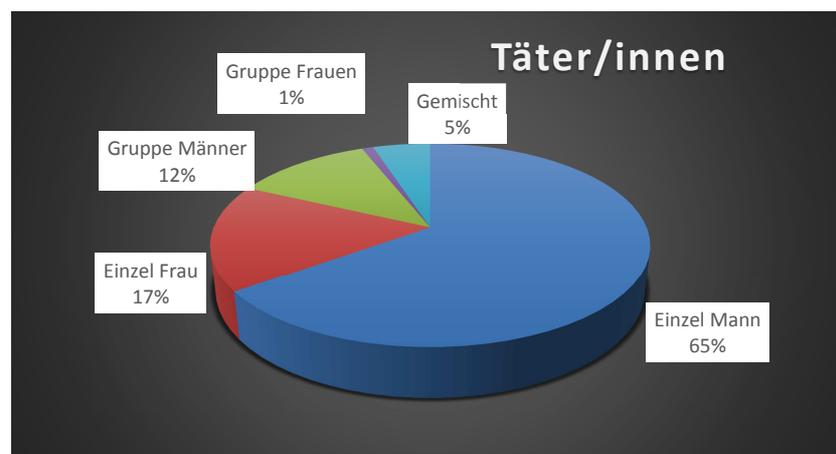
einen Einzeltäter: 65 %

eine Einzeltäterin: 17 %

nur männliche Täter als Gruppe: 12 %

nur weibliche Täterinnen als Gruppe: 1 %

eine gemischte Gruppe: 5 %



An dieser Stelle sticht **der männliche Einzeltäter** hervor. Nicht bestätigt hat sich die verbreitete Annahme unter den Mitarbeitern/innen der Ordnungsämter,

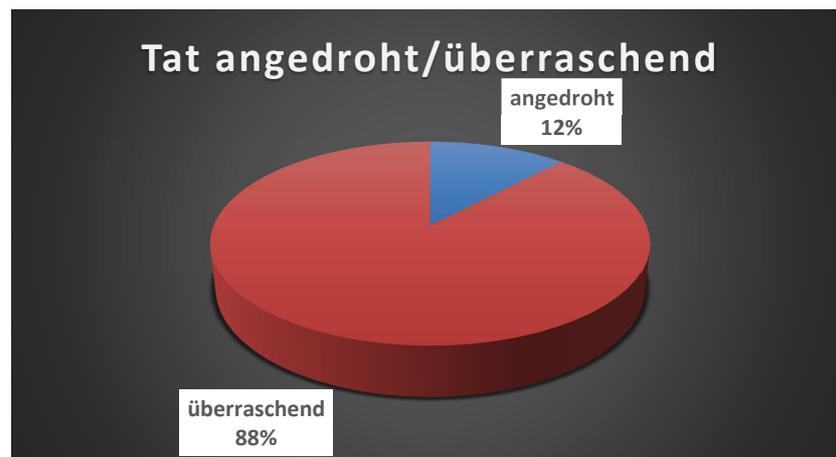
dass gerade Gewalttaten meistens aus einer Gruppe heraus begangen werden, denn – siehe oben – Gruppengewalt ist eher selten.

### Frage 19: Androhungen

Hat der Täter/in die Tat angedroht?

12 % ja

88 % nein, die Tat kam überraschend

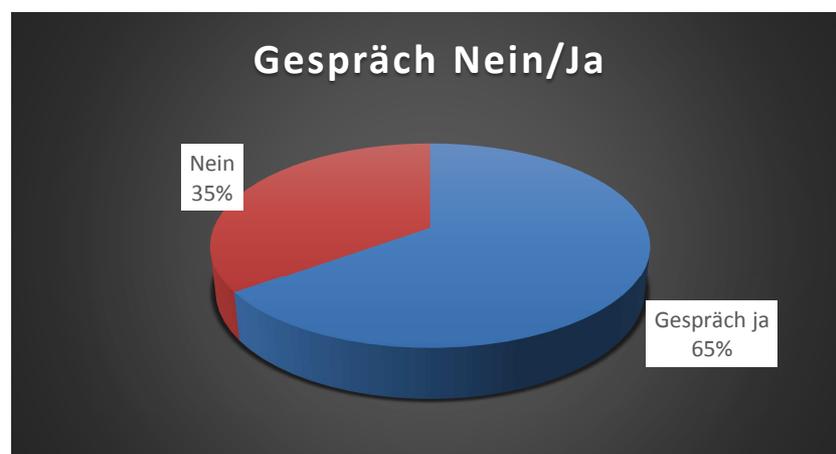


### Frage 20: Gespräche im Vorfeld

Hat es vorher ein Gespräch zwischen Ihnen gegeben?

65 % ja

35 % nein



Zwischen den Antworten auf die beiden letzten Fragen gibt es ein auffälliges Missverhältnis. In großer Mehrheit (65 %) hat es vorher ein Gespräch zwischen

dem Mitarbeiter/in und dem späteren Täter/in gegeben. Dennoch wurde überwiegend geäußert (88 %), dass die eigentliche Tat überraschend kam.

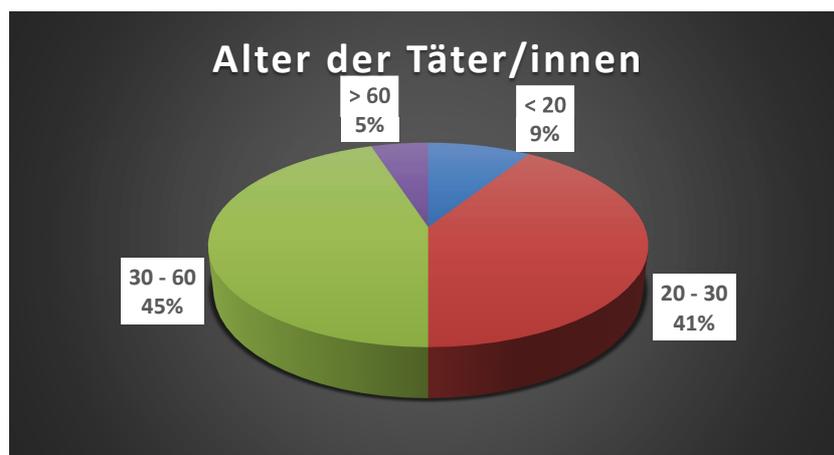
Hier besteht die Chance, durch intensive Schulung die Mitarbeiter/innen deren Wahrnehmung dahingehend zu schärfen, schon in dem Gespräch Änderungen des Verhaltens, insbesondere sich anbahnende Aggressionen, frühzeitig über z.B. Wertung von Rede, Mimik und Gestik zu erkennen und eben noch rechtzeitig „gegensteuern“ zu können mit geeigneten eigenen Mitteln. Dies kann dazu führen, dass die Mitarbeiter/innen den entscheidenden zeitlichen Vorteil erlangen, um nicht mehr überrascht auf Gewalt reagieren zu müssen, sondern sich schlimmstenfalls darauf vorbereiten zu können.

Reaktionen aus einer Überraschung heraus sind (fast) immer fehlerbehaftet, im vorbereiteten Fall kann man jedoch evtl. sogar noch agieren (also selbst bewusst und gewollt Einfluss nehmen auf das weitere Geschehen) bzw. innerlich vorbereitet reagieren.

### Frage 21: Täteralter

Die jeweiligen Täter/innen waren zu

- 9 % unter 20 Jahren alt
- 41 % zwischen 20 und 30 Jahren alt
- 45 % zwischen 30 und 60 Jahren alt
- 5 % über 60 Jahre alt



## Frage 22: Täterkörperbau

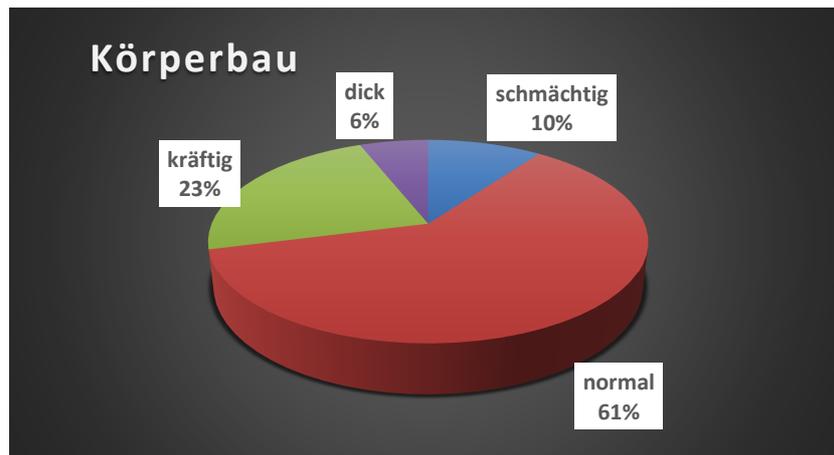
Vom **Körperbau** waren der/die Täter eher

Schmächtig: 10 %

Normal: 61 %

kräftig/muskulös: 23 %

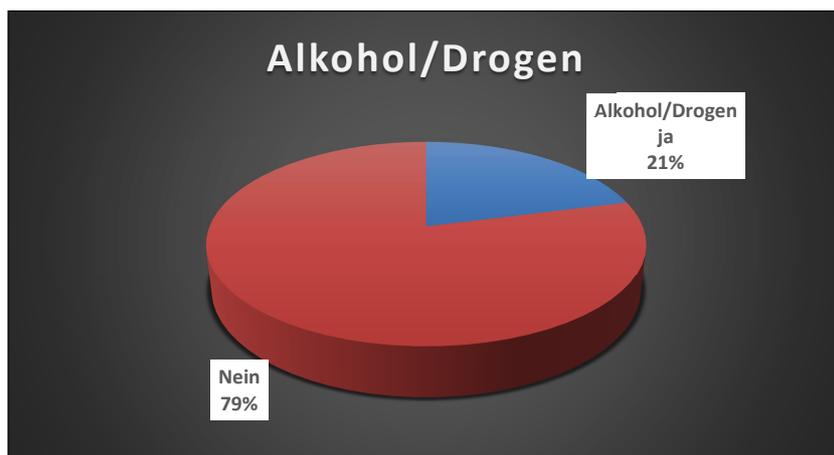
dick: 6 %



## Frage 23: Alkohol- und/oder Drogeneinfluss

Ja: 21 %

Nein: 79 %



Zwischenergebnis: der „typische“ Täter ist männlich, zwischen 30 – und 60 Jahren alt, von normaler Körperstatur und ganz überwiegend nicht alkoholisiert bzw. unter anderen Drogen stehend.

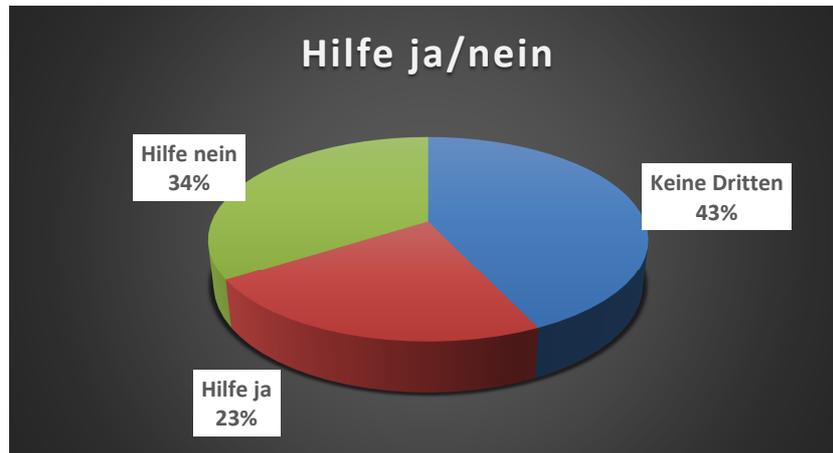
## Frage 24: Hilfe von Dritten

Gab es unbeteiligte Dritte, die Ihnen geholfen haben?

Zu **43 %** war niemand weiter anwesend

Zu **23 %** gab es Dritte, die geholfen haben

Zu **34 %** gab es Dritte, die mir nicht geholfen haben



Positiv zu vermerken ist, dass **in über 80 Fällen Dritte geholfen haben**. Andere und eigentlich Unbeteiligte haben sich dabei also auch selbst in Gefahr begeben, um Ordnungsamtsmitarbeitern/innen zu helfen!

Die Mitarbeiter/innen sollten darauf hingewiesen werden, dass sie in Notsituationen selbstverständlich auch Dritte zur Hilfe auffordern können.

Diese sind aber **direkt** (z.B. „der Herr in der roten Jacke, bitte helfen sie mir!“) und **laut und deutlich** anzusprechen, da sich ansonsten alle wechselseitig auf den jeweils anderen verlassen und zum Schluss sich keiner zur Hilfe veranlasst sieht.



## Frage 25: Täterflucht

Ist der Täter/in vor Personalien Feststellung geflüchtet?

49 % ja

51 % nein



Teilweise wurde durch Mitarbeiter/innen handschriftlich hinzugefügt, dass sie keine rechtliche Möglichkeit hatten, den Täter/in festzuhalten. Hier sollten nochmals und schwerpunktmäßig die Inhalte des § 127 StPO im Unterricht/Fortbildungen verdeutlicht werden, denn selbstverständlich gibt es die Möglichkeit der Festnahme durch „jedermann“,

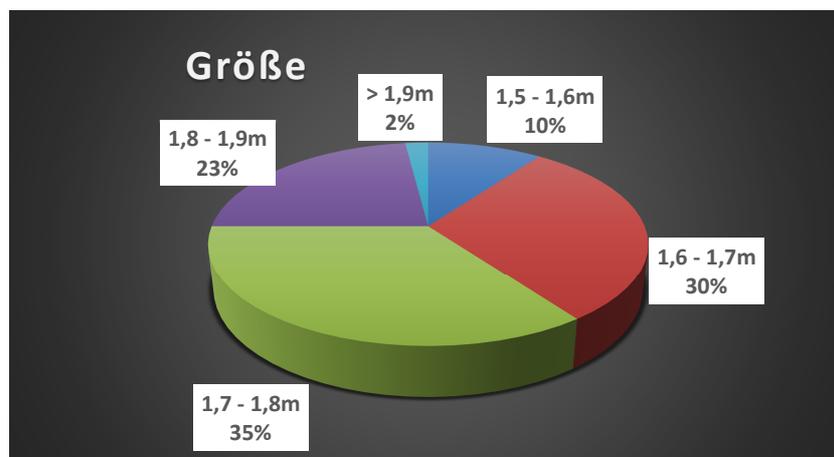
- wenn der Täter/in auf frischer Tat betroffen, oder
- verfolgt wird und
- ferner der Flucht verdächtig ist, oder
- ihre/seine Identität nicht sofort festgestellt werden kann.



Abschließend wurden die persönlichen Merkmale von Außendienstmitarbeitern/innen geprüft, die Opfer von Gewalt wurden.

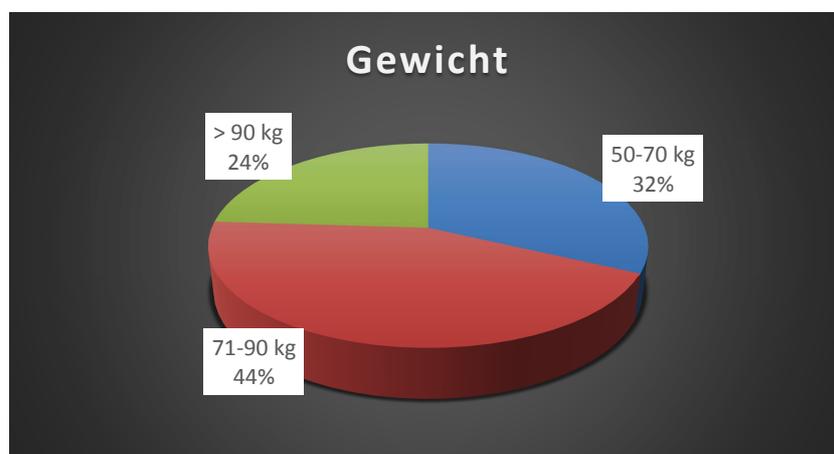
### Frage 26 zur Körpergröße der Befragten

1,50-1,60m groß: 10 %  
1,61-1,70m groß: 30 %  
1,71-1,80m groß: 35 %  
1,81-1,90m groß: 23%  
Über 1,90m groß: 1 %



### Frage 27 zum Gewicht der Befragten

50-70 kg: 32 %  
71-90 kg: 44 %  
Über 90 kg: 24 %



Damit entsprechen die Mitarbeiter/innen der Ordnungsämter sicherlich dem normalen Bevölkerungsdurchschnitt und fallen allein dadurch nicht auf. Auffällig werden sie erst durch ihre Uniform.

### **Frage 28: Uniform**

89% gaben an, ihre Uniform zum Zeitpunkt des Angriffs ordentlich oder sehr ordentlich getragen zu haben.

### **Frage 29: Auftreten**

Fast alle der befragten Mitarbeiter/innen gaben an, im Dienst eher selbstbewusst vorzugehen.

Hier ist zu vermuten, dass die Fragen 28 und 29 wahrscheinlich nicht differenziert genug gestellt wurden und zu wenige Antwortmöglichkeiten vorhanden waren, da die anderen Antworten „eher etwas nachlässig“ und „nachlässig“ beziehungsweise „zögerlich/zurückhaltend“ und „massiv“ negativ besetzt empfunden wurden. Hierauf sollte in vielleicht folgenden Untersuchungen Rücksicht genommen werden.

## 4. Schlussfolgerungen



Im Ergebnis ist festzustellen,

- Das Straftaten gegen alle Außendienstmitarbeiter/innen, relativ unabhängig von PRK- oder AOD-Zugehörigkeit, Mann oder Frau, Körpergröße und Gewicht, begangen werden.
- Frauen sind mittlerweile genauso betroffen wie Männer, es werden offensichtlich kaum noch Unterschiede gemacht (Ausnahme schwere Gewalt, hier sind Männer häufiger betroffen).
- Überwiegend werden Straftaten begangen im Bereich der Beleidigungen, Bedrohungen.
- Angriffe erfolgen zu allen Tageszeiten und Lichtverhältnissen, ein Anstieg etwa bei Dunkelheit ist nicht nachweisbar.
- Die Angriffe erfolgen ganz überwiegend ohne Waffen.
- Doppelstreife in der jetzigen Form ist nicht „abschreckend“ für Täter/innen.
- Übergriffe gibt es an allen Orten, selbst belebte Hauptstraßen bieten keinen Schutz dagegen.
- Verletzungen kommen nicht auffallend häufig vor. Hier ist aber zu unterscheiden, dass schwere Gewaltdelikte tatsächlich öfter gegen männliche AOD-Mitarbeiter mit eher stärkerem Körperbau (über 90kg schwer und/oder über 1,90m groß) vorkommen. Dies erklärt sich aus der Funktion des AOD und der Wahrnehmung des kräftigen AOD-Mitarbeiters als größere Bedrohung bzw. als bessere Möglichkeit, sich als Täter/in „be-

sonders mutig“ darzustellen. Hier gibt es Parallelen zu den entsprechenden Studien der Polizei.

- Ärztliche Versorgung war eher selten erforderlich.
- Es kam zu Traumatisierungen der Mitarbeiter/innen, in einigen Fällen musste psychologische Hilfe zur Verarbeitung in Anspruch genommen werden.
- Es entstanden eher wenige Ausfallzeiten (Ausnahme bei schweren Gewaltdelikten).
- Der Einsatz von Waffen war teilweise erforderlich.
- Haupteinsatzgrund war ursächlich eine Verkehrsordnungswidrigkeit.
- Der „typische“ Täter
  - ist männlich
  - allein handelnd
  - mittleren Alters
  - von normalem Körperbau
  - nicht alkoholisiert oder unter anderen Drogen stehend
  - führt vor der Tat ein Gespräch
  - greift dann überraschend an und
  - flüchtet nicht vor Eintreffen der Polizei
  - nimmt keine Rücksicht auf vorhandene Zeugen



Eine ganz eng gefasste und „typische“ Opferklassifizierung ließ sich nur im Ansatz erarbeiten. Vielmehr ist der Eindruck entstanden, dass es allgemein deutlich mehr auf das individuelle Auftreten ankommt und eher weniger auf die körperlichen Voraussetzungen (Ausnahme schwere Gewalttaten).

Erheblich sicherheitsfördernd ist das Auftreten der Mitarbeiter/innen mittels einer ordentlich getragenen Uniform.

## 5. Handlungsempfehlungen



Nimmt man dieses neu erworbene Wissen als Grundlage für kommendes Verhalten, **so kann man sich der Situation deutlich besser anpassen bzw. sie kontrollieren.**

Es wird darauf hingewiesen, dass hier nur in Kurzfassung auf die sich daraus ergebenden Möglichkeiten eingegangen wird.

Wenn der Mitarbeiter/in in die Lage versetzt wird, schnell zu erkennen, welchem Gefährdungsgrad er/sie gerade ausgesetzt ist, **bleibt in den meisten Fällen genügend Zeit zur angemessenen Aktion/Reaktion.**



Verdeutlicht werden sollte in diesem Zusammenhang aber auch nochmals der nachweisbar kausale Zusammenhang:

- **zwischen eigenem Verhalten (Mimik, Gestik, Äußeres, z.B. Uniform, reden etc.) und**
- **Beeinflussung der Sicherheitslage der Ordnungsamtsmitarbeiter/innen.**

Über fundierte Kenntnisse dieser Einflussfaktoren bekommen die Einsatzkräfte der Ordnungsämter kostenneutral Instrumente an die Hand, die ihnen – unabhängig von z.B. etwa weiterer Bewaffnung – Möglichkeiten zur Verfügung stellen, sich selbst und andere besser zu schützen.

Es wird auf die Studien von Prof. Dr. Max Hermanutz hingewiesen (nachfolgend Auszüge):

- Die Art und Weise der Kommunikation des Polizeibeamten („hier OA-Mitarbeiters“) hat großen Einfluss auf die Einstellung unseres Gegenübers.

*Erklärende und höfliche Antworten hinterlassen einen positiveren Eindruck als kurze, witzige oder überhebliche Antworten.*

- Es ist bekannt, dass durch vorher stattfindende Kommunikation im vernünftigen Rahmen das Widerstandsrisiko sinkt.
- Eine arrogante und/oder unfreundliche verbale Kommunikation steigert die Gewaltbereitschaft.
- Eine freundliche und trotzdem konsequente Kommunikation senkt die Gewaltbereitschaft.
- Erwartet werden klare Ansagen die höflich, respektvoll und nicht herablassend sind.
- Wichtig sind eine angemessene Lautstärke, richtiger Tonfall sowie eine entsprechende Wortwahl.
- Herablassende und unfreundliche Kommunikation fördert die Gewaltbereitschaft insbesondere bei jüngeren Menschen.

Stichwortartig hier nochmals die Möglichkeiten, die gezielt angewendet werden können:

### **A. Gezieltes deeskalierendes Reden mit den Betroffenen**

z.B.

- Gespräche stets als Dialog führen.
- Eine höfliche, aber durchaus in der Sache bestimmte Gesprächsführung.
- Den Betroffenen nicht herabsetzen.
- Es kommt sehr auf das **Einfühlungsvermögen** des Mitarbeiters/in an, um jegliche Eskalation zu vermeiden.
- Beim Gespräch muss immer die eigene „**Linie**“ gehalten werden und man darf sich nicht auf negative Prägungen (abwertende Worte, überzogenes



Kritisieren, Überheblichkeit, Überbetonen der eigenen Wertigkeit, Häme, lächerlich machen, usw.) einlassen.

- **Setzen Sie den anderen nicht herab**, stellen Sie ihn nicht als dumm oder böse dar
- u.a.



## B. Persönlicher Einsatz von Körpersprache

z.B.

- gemäßigtes Lächeln
- dem Bürger zuneigen
- offene Hände zeigen
- **Senken Sie nicht den Kopf**, Sie geben damit Ihre Unsicherheit zu erkennen.
- **Recken Sie den Kopf/das Kinn nicht nach vorne**, denn dies ist ein klares Zeichen von Bedrohung.
- Wenn Sie mit **Kopfschütteln oder Zurückwerfen des Kopfes** reagieren, deuten Sie damit Verachtung und **Überheblichkeit** an.
- **Zucken** Sie mit den **Schultern**, machen Sie deutlich, dass Ihnen das Gesagte **gleichgültig** ist.
- **Zusammengesunkene Körperhaltung** verrät **Resignation**, fehlendes Selbstwertgefühl oder sogar Depression.
- u.a.

## C. Sorgfältiges Tragen der Uniform

Hierzu einige ergänzende Ausführungen von Herrn Prof. Dr. Hermanutz zur Wechselwirkung zwischen korrekter Uniform und Gewaltbereitschaft:

- *OVG Rheinland-Pfalz, Beschluss vom 30.09.2003: „Die Polizei könne die ihr übertragenen Aufgaben nur erfüllen, wenn sie in der Bevölkerung Ansehen genieße und ihr von den Bürgern Achtung und Vertrauen entgegengebracht werde...“*
- *„Eine Voraussetzung hierfür sei das **korrekte äußere Erscheinungsbild** eines jeden Beamten...“*
- *„Auf jeden Fall müsse vermieden werden, dass sich Bürger polizeilichen Anordnungen schon deshalb widersetzen, **weil sie aufgrund des äußeren***



***Erscheinungsbildes eine persönliche Abneigung gegen den Beamten empfinden.“***

- ***Will die Polizei (hier OA) Maßnahmen durchsetzen, so erzeugt eine korrekte Uniform am wenigsten Gewaltbereitschaft. Eine unordentliche, unkorrekt getragene Uniform hingegen steigert die Gewaltbereitschaft.***
- ***Eine unordentliche Uniform kann zum Verlust der Autorität beitragen.***

Den Mitarbeitern/innen ist positiv zu verdeutlichen, dass jede Form von Nachlässigkeit sehr schnell registriert und gewertet wird. So gilt es folgendes zu vermeiden:

- Schmutzige Kleidung
- „Räuberzivil“
- Abgelaufene oder schmutzige Schuhe
- Heraushängende Uniformteile
- Beschädigte Uniformteile
- aber auch (betr. Körperhygiene)
  - Ungepflegte Haare
  - Wilder Bartwuchs
  - Schmutzige Fingernägel
  - Körpergeruch
  - usw.



**Eine ordentliche Kleidung mit entsprechender Körperhygiene vermittelt hingegen den Eindruck von Korrektheit und guter Selbstorganisation.**



Vorgesetzte sind in der Pflicht, nachlässiges Verhalten direkt anzusprechen und möglichst sofort zu unterbinden.



#### D. Gefahrenfrüherkennung über Wertung von Mimik und Gestik

Wer genau hinschaut und sich nicht nur auf seine eigene Wut konzentriert, kann drohende Gefahren bereits an der Körpersprache rechtzeitig erkennen. Z.B. Wertung des Verhaltens unseres Gegenübers bei

- Ballen der Fäuste
- Herausstrecken der Brust, das sogenannte *Aufplustern* (-> VORSICHT: Hier droht meistens direkt ein körperlicher Angriff.)
- Ausziehen von Kleidungsstücken wie Jacke, Hut usw. (-> VORSICHT: Auch hier droht häufig unmittelbar ein Angriff.)
- Anstarren, insbesondere in die Augen
- Unterschreiten der Individualdistanz
- u.a.



## E. Abschließend sollten Informationen über die Nachsorge nach Gewalterfahrung an die Mitarbeiter/innen vermittelt werden.

Was ist ein Arbeitsunfall? Nach § 7 SGB VII: „Arbeitsunfälle sind Unfälle von Versicherten infolge einer den Versicherungsschutz begründenden Tätigkeit (versicherte Tätigkeit). Unfälle sind zeitlich begrenzte, von außen auf den Körper einwirkende Ereignisse, die zu einem Gesundheitsschaden oder zum Tod führten. Versicherte Tätigkeiten sind auch der Weg zum und vom Arbeitsort.“



### **Wenn Gewalterfahrungen während des Dienstes gemacht werden, empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:**

- Information an Sachgebietsleitung
- Eintrag Verbandsbuch  
Wenn Sie einen verbalen und/oder körperlichen Angriff erlebt haben, nehmen Sie dies **nicht auf die leichte Schulter**.
- Letztlich können (müssen nicht!) dadurch Traumatisierungen ausgelöst werden mit Folgen wie Schlafstörungen, Angstzuständen, Depressionen usw.
- u.a.



## 6. Zusammenfassung



- Unter Berücksichtigung vorstehender ausgewerteter Daten und den daraus resultierenden Handlungsempfehlungen kann der Schutz der Außendienstmitarbeiter/innen deutlich erhöht werden, ohne dabei nennenswerte Kosten zu verursachen.
- Jeder Mitarbeiter/in selbst kann das erlernen bzw. beachten, ohne übermäßigen Aufwand betreiben zu müssen.

### Antworten auf die gestellten Thesen:

1. *„Beim AOD kommt es zu mehr Übergriffen als im Bereich PRK!“*  
Stimmt nicht, beide Bereiche sind ungefähr gleich betroffen.
2. *„Männer leben gefährlicher im Dienst!“*  
Falsch, Frauen sind leider mittlerweile genauso betroffen.
3. *„Die Taten passieren überwiegend abends und im Dunklen!“*  
Irrtum, alle Tageszeiten und Lichtverhältnisse kommen infrage.
4. *„Angriffe mit Waffen kommen eigentlich gar nicht vor!“*  
Falsch, in 43 Fällen hat es das gegeben.
5. *„Die Doppelstreife schreckt Täter/innen ab!“*  
Nein, 75 % aller Taten wurden trotz Streifenpartner/in begangen.
6. *„In kleinen Nebenstraßen ohne Zeugen ist es gefährlicher!“*  
Mittlerweile wird auf anwesende Zeugen keine Rücksicht mehr genommen.

7. *„Solche Gewaltvorkommnisse muss man eben aushalten, das gehört dazu!“*  
Völlig verkehrt, immerhin 26 % Kollegen/innen waren danach nach eigener Aussage traumatisiert mit allen Folgen, 10% brauchten danach psychologische Unterstützung.
8. *„Die Mitarbeiter/innen der Ordnungsämter sind immer so empfindlich!“*  
Stimmt nicht, trotz Vielzahl an Vorkommnissen gab es kaum und wenn dann meistens nur geringe Ausfallzeiten.
9. *„Besonders beim Jugendschutz oder bei Lärm wird es gefährlich!“*  
Falsch. Die eigentlich eher geringwertige Verkehrsordnungswidrigkeit ist bereits überwiegend Anlass genug, in der Folge Straftaten gegen Ordnungsamtsmitarbeiter/innen zu begehen.
10. *„Gewalt geht meistens von Gruppen aus!“*  
Irrtum, typisch ist der männliche Einzeltäter.
11. *„Gerade die Jugendlichen wenden Gewalt an!“*  
Wieder verkehrt, die überwiegende Mehrheit der Straftäter/innen waren mittleren Alters.
12. *„Straftaten passieren doch meistens nur unter Alkohol- oder Drogeneinfluss!“*  
Stimmt nicht, die meisten Täter/in standen nicht unter Alkohol/Drogeneinfluss.
13. *„Wenn etwas passiert, hilft uns Mitarbeitern/innen doch sowieso niemand!“*  
In über 80 Vorfällen haben unbeteiligte Bürger/innen geholfen.
14. *„Wenn mich einer angreift, darf ich den ja noch nicht einmal festhalten!“*  
Verkehrt, gem. § 127 StPO gibt es diese Möglichkeit.

Nicht überraschend ist festzuhalten, dass schon allein durch die Aufgabe öffentliche Sicherheit und Ordnung die Bedingungen Ordnungsamt/Polizei oft ähnlich sind, sich in mancher Hinsicht (z. B. Möglichkeiten der Festnahme) aber doch deutlich unterscheiden.

## 7. Für den eiligen Leser/in das „Ergebnistelegamm“:



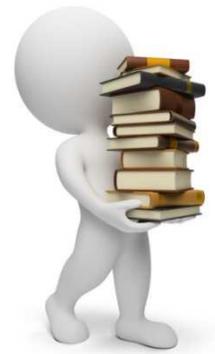
- Es wurden Fragebögen von **362** Mitarbeiter/innen mit Gewalterfahrung aus den Bezirken
  - Charlottenburg-Wilmersdorf,
  - Friedrichshain-Kreuzberg,
  - Lichtenberg,
  - Mitte,
  - Neukölln,
  - Pankow,
  - Reinickendorf,
  - Steglitz-Zehlendorf und
  - Treptow-Köpenick !ausgewertet.
- Davon arbeiten **148** als AOD- und **214** als PRK-Mitarbeiter/innen.
- **46 %** sind weibliche, **54 %** männliche Mitarbeiter/innen.
- **5 %** erlebten physische Gewalt, **65 %** psychische Gewalt und **30 %** sogar beides.
- Die Übergriffe erfolgten überwiegend bei Tageslicht (zu **51 %**) und
- meistens am Tage (**zu 48 %**).
- In über **40** Fällen kam es zu Angriffen mit Waffen.
- Die Mitarbeiter/innen wurden zu **75 %** als Doppelstreife angegriffen.
- Mehrheitlich wurde die Tat in belebten Hauptstraßen begangen (zu **49 %**).
- Dabei gab es über **60** verletzte Mitarbeiter/innen.  
Überwiegend wurde keine ärztliche Versorgung benötigt (**zu 84 %**).
- Es wurden dabei min. **90** Mitarbeiter/innen traumatisiert.
- Die Ausfallzeiten dadurch waren gering.

- In **57 %** der Fälle musste die Polizei zum Ort gerufen werden.
- Zu **66 %** wurden Strafanzeigen erstattet.
- Min. 30 Mitarbeiter/innen benötigten nach diesen Vorfällen psychologische Unterstützung.
- In **18 %** der Vorfälle mussten Abwehrwaffen eingesetzt werden.
- Mehrheitlich war der eigentliche Einsatzgrund „Verkehrsordnungswidrigkeiten“ (zu **63 %**).
- Die Taten wurden zu **65 %** von männlichen Einzeltätern begangen.
- Die Taten kamen für die Mitarbeiter/innen ganz überwiegend überraschend (**88 %**).
- In **65 %** der Fälle gab es vorher ein Gespräch.
- Der **„typische“ Täter** ist:
  - männlich,
  - allein handelnd,
  - mittleren Alters,
  - von normalem Körperbau,
  - hatte keinen Alkohol/Drogen konsumiert,
  - führt vor der Tat ein Gespräch,
  - greift dann überraschend an,
  - flüchtet nicht vor Eintreffen der Polizei und
  - nimmt keine Rücksicht auf anwesende Zeugen
- In **23%** der Vorkommnisse haben Unbeteiligte geholfen, zu **43%** gab es keine anwesenden Dritten, zu **34%** haben sich Dritte herausgehalten.
- Zu **49%** sind die Täter/innen vor der Personalien Feststellung geflüchtet.
- Das „durchschnittliche Opfer“ unter den Ordnungsamtsmitarbeitern/innen ist zwischen **1,71m und 1,80m** groß, wiegt zwischen **71 kg und 90 kg**, hat seine **Uniform mindestens ordentlich getragen** und geht **selbstbewusst** vor.

Als Anhang sind dieser Ausarbeitung Berichte von persönlich betroffenen AOD-Mitarbeitern/innen beigelegt, in dem diese ihr eigenes Erleben nach einem traumatisierenden Einsatz schildern. Dabei wird die ganze Schwere und Problematik solcher Vorkommnisse nochmals sehr deutlich.

Für interessierte Leser/innen, die sich genauer mit dem Thema Sicherheit von Einsatzkräften beschäftigen wollen, hier nachfolgend Literaturhinweise:

- ❖ „Zivil Courage –Keine Frage“ von Constanze Löffler, Beate Wagner, Verlag Goldmann, erschienen 2011
- ❖ „Miteinander reden“ von Friedemann Schulz von Thun, Kathrin Zach, Karen Zoller, Verlag Rowohlt, erschienen 2013
- ❖ „Menschen lesen“ von Joe Navarro, Verlag MVG, erschienen 2014
- ❖ „Körpersprache und Rhetorik“ von Tiziana Bruno, Gregor Adamczyk, Wolfgang Bilinski, Verlag Haufe, erschienen 2011
- ❖ „Polizisten im Visier“ von Rita Steffes-enn, Verlag für Polizeiwissenschaft, erschienen 2012
- ❖ „Polizeiliches Auftreten-Respekt und Gewalt“ von Max Hermanutz, Verlag für Polizeiwissenschaft, erschienen 2013
- ❖ u.v.m



Alle Cliparts vom ausschließlichen Rechteinhaber Fotosearch, Publitek, Inc. Db  
Fotosearch, [fotosearch@fotosearch.de](mailto:fotosearch@fotosearch.de),

Das Kopieren dieser Clips oder auch jede andere Verwendung ist NICHT GE-  
STATTET.

Ronald Mikkeleitis

## 8. Schlusswort von Carsten Spallek,

### Bezirksstadtrat für Stadtentwicklung, Wirtschaft, Bauen und Ordnung



Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Berliner Ordnungsämter,

mit großem Interesse, aber auch viel Überraschung und persönlicher Betroffenheit habe ich den Auswertungsbericht der Umfrage vom März/April 2016 zur Erstellung eines Täter-/Opferprofils gelesen. Zunächst einmal bedanke ich mich herzlich bei all denjenigen, die an der Umfrage teilgenommen haben und damit erst dieses informative Ergebnis ermöglichten. Die bemerkenswert hohe Zahl der Rückläufe zeigt mir zum einen, wie sehr es den Mitarbeiter/innen des Außendienstes der Ordnungsämter ein Bedürfnis und zum anderen wie zwingend notwendig es ist, das Thema Gewalterfahrungen im Dienst verstärkt offen anzusprechen.

Ein Punkt, der mich besonders bewegt hat, war es zu erfahren, dass ein Großteil der Übergriffe gegen Ordnungsamtsmitarbeiter/innen am Tage, in belebten Hauptstraßen und im Beisein von Zeugen begangen werden. Unverständlich bleibt mir auch, wie in großer Anzahl schon eher geringfügige Verkehrsordnungswidrigkeiten offensichtlich als Grund ausreichen, um Gewalt psychischer und/oder physischer Art anzuwenden. Dieser Umstand kann und darf nicht akzeptiert werden.

Positiv ist zu sehen, dass in einigen Fällen unbeteiligte Bürger/innen den Mitarbeitern/innen des Ordnungsamtes hilfreich zur Seite standen. Das zeigt, dass das Ansehen der Ordnungsämter und ihrer Mitarbeiter/innen durchaus hoch ist und die schwere Arbeit Anerkennung findet.

Ich unterstütze nachdrücklich den aufgezeigten Lösungsweg, in der Aus- und Fortbildung die Kolleginnen und Kollegen des Außendienstes besser zu schulen, um in Gefahrensituationen entsprechend umsichtig agieren und reagieren zu können.

Mein persönlicher Dank und meiner Anerkennung gehen an dieser Stelle an alle Außendienstmitarbeiter/innen der Ordnungsämter Berlin. Sie leisten selbst unter schwierigen Bedingungen großartiges. Bleiben Sie gesund!

Carsten Spallek

Bezirksstadtrat für Stadtentwicklung, Wirtschaft, Bauen und Ordnung

## **9. Anhang: zwei persönliche Erlebnisberichte von Mitarbeitern/innen**

### **BERICHT I.**

Am 29.09.2014 ereignete sich ein Vorfall, welcher mit seinen Folgen mein Leben bis heute massiv verändert hat.

Im Rahmen eines Jugendschutzeinsatzes am Alexanderplatz stellten wir, eine Kollegin, ein Kollege und ich in der Nähe eines Brunnes mehrere Personen fest, die Alkohol und Tabakwaren konsumierten. Es handelte sich dabei um sechs junge Männer (20 – 26 J.) und zwei Mädchen im Alter von 12 und 15 Jahren. Die Mädchen wurden von den Männern mit Alkohol und Zigaretten versorgt. Bei den anschließenden Kontrollen eskalierte die Situation plötzlich und unversehrt. Die Männer wollten ihre „Frauen“ (so die Aussage eines Angeklagten vor Gericht) vor uns beschützen. Ohne Vorwarnung schleuderten die Männer kiloschwere Pflastersteine auf uns. Einer davon verfehlte meinen Kopf sprichwörtlich um Haaresbreite. Als keine Pflastersteine mehr vorhanden waren, hagelte es Glasflaschen. Als die Männer sahen, dass sie damit keinen Erfolg hatten, gingen sie körperlich auf uns los. Plötzlich hatte ich mehrere Angreifer vor mir. Mit Fäusten, Tritten und mit Einsatz meines Pfeffersprays konnte ich die Männer so lange auf Distanz halten, bis die von der Kollegin gerufene Polizei eintraf.

Während dieser Situation trat bei mir eine so schwere Verzweiflung ein, dass ich tatsächlich glaubte, das werde ich nicht überstehen. Erst als die Männer durch die Polizeisirenen von uns abließen, konnte ich wieder einen einigermaßen klaren Gedanken fassen.

Nach diesem Ereignis wurden wir von unserem Koordinator sofort zur Dienststelle gerufen. Dieser ist, wie unsere anderen Koordinatoren auch, als Psychologischer Ersthelfer geschult und hat uns entsprechend hervorragend betreut und beruhigt.

Am nächsten Tag im Dienst kam unser Chef, der Außendienstleiter, auf uns zu und sah, dass der Vorfall uns noch deutlich zu schaffen machte. Während meiner Schilderung kamen mir die Tränen. Mein Leiter stand sofort auf und nahm mich in den Arm. Die nächsten Wochen wurden dann zunehmend für mich mental zum Spießrutenlauf:

Bei jedem Einsatz, war dieser auch noch so harmlos, bekam ich Herzrasen und Angst. Zunächst konnte ich dieses noch verbergen. Die schlaflosen Nächte mehrten sich und meine Gedanken waren immer häufiger bei diesem Vorfall.

Ich begann, mir bei allen Personen ein Feindbild aufzubauen und vermutete hinter jeder Tür einen Bösen. Es ging sogar so weit, dass ich beim Öffnen meines Briefkastens, mich vorher vergewisserte, dass mich keiner beobachtet. Damit wollte ich verhindern, dass jemand meinen Namen erfährt.

Dann bemerkte auch meine Frau, dass etwas nicht mit mir stimmte und fragte nach dem Grund. Nach der Schilderung des Vorfalls, brach meine Frau in Tränen aus und wurde daraufhin krank.

Bis dahin hatte ich ihr alles verschwiegen. Sie bat mich, mir Hilfe zu suchen.

Auf der Dienststelle suchte ich daraufhin das Gespräch mit unserer Außendienstleitung (Fachbereichsleiter und Vertreterin). Man sagte mir jegliche Unterstützung zu und half mir mit zahlreichen Gesprächen und Ratschlägen. Sie hatten zu jederzeit ein offenes Ohr!

Für diese Situationen haben meine Vorgesetzten bei uns in der Etage eigens einen Raum ausgestattet, der durch seine Einrichtung und Gestaltung für solche Gespräche eine optimale und angenehme Atmosphäre bietet. Der erste Schritt war nun getan.

Zunächst hatte ich noch weitere Betreuung im Amt. Danach wurde ich der Unfallkasse überstellt. Diese vermittelte mir psychologische Unterstützung und Therapien. Bis heute, anderthalb Jahre danach, bin ich noch immer in Behandlung.

Eines habe ich gelernt:

Man schafft es nicht ohne die Hilfe Dritter. Ich dachte immer, ich als die fast zwei Meter große „Eiche“ wäre unverwüstlich und bekomme das schon hin. Mitnichten! Das zu glauben gleicht einem Sprung von einem Hochhaus mit dem Gedanken bei jedem Stockwerk: „Bis jetzt ging`s Gut...“

Ich kann Jedem nur empfehlen: Sucht Euch Hilfe, seid Euch nicht zu stolz um den Rat und die Tat anderer Menschen zu suchen und anzunehmen. Hilfe zu suchen ist keine Schande, Hilfe abzulehnen jedoch fatal.

Mein Dank gilt allen, die mich bis hierher unterstützt haben. Insbesondere möchte ich die umfangreiche und herzliche Hilfe meiner Vorgesetzten und Kollegen hervorheben, solche Anteilnahme ist nicht selbstverständlich.

Beste Grüße

Ein Kollege

## **BERICHT II.**

Ich blicke mittlerweile auf 22 Jahre Berufserfahrung im Außendienst zurück. Angefangen habe ich als Polizeiangehörige im Verkehrsüberwachungsdienst bei der Berliner Polizei. Im Zuge der Errichtung der Ordnungsämter ist meine Dienststelle seit September 2004 das Ordnungsamt. Ich bin dort im AOD beschäftigt. Durch die vielen Jahre im Außendienst, das Wissen der Kollegen, welches weitergegeben wurde sowie Seminare über Verhaltenstraining, interkulturelle Kompetenz und Eigensicherungstraining habe ich ein, meinem Gefühl nach, sicheres und vorausschauendes Einschreiten bei Maßnahmen entwickelt. Ich hatte noch niemals einen körperlichen Angriff erfahren oder musste vom RSG bzw. Schlagstock Gebrauch machen. Bei den Maßnahmen lege ich immer sehr viel Wert auf Eigensicherung.

Meine Erfahrung, die ich bei einem gemeinsamen Jugendschutzeinsatz in Zusammenarbeit mit der Polizei im Winter 2014 machte, zeigten mir allerdings auf, dass man manche Dinge nicht beeinflussen kann und man sehr schnell in wirklich gefährliche Situationen als \*Unbeteiligter\* geraten kann.

Wir hatten im besagten Jahr einen Jugendschutzeinsatz, an dem auch immer die Außendienstleitung aktiv teilnimmt. Meine Aufgabe bestand darin, präventiv tätig zu werden, das heißt ich hatte mit einer Kollegin aus dem AOD und zwei Präventionsbeauftragten der Polizei einen Infostand in einer Einkaufspassage aufgebaut. Dort kam es zu Informationsgesprächen und es zeigten sich bis dahin auch noch keine besonderen Auffälligkeiten ab. Nach der Pause wollten wir den Informationsstand auf dem Weihnachtsmarkt aufbauen, mussten jedoch feststellen, dass der uns zugedachte Platz von einem Fahrgeschäft anderweitig belegt worden war. Wir entschlossen uns als Präventionsstreife über den Weihnachtsmarkt zu laufen. Bereits nach dem Betreten des Weihnachtsmarktes spürte ich eine gewisse Aggression der Jugendlichen. Der Fokus lag bei den Jugendlichen auf die beiden Polizeibeamtinnen, die mehrfach verbal sehr grenzwertig und provozierend von den Jugendlichen angesprochen wurden. Es wurde seitens der Jugendlichen versucht den Polizeibeamtinnen die Beine zu stellen, des Weiteren wurden sie \*umstellt\* und in Gespräche verwickelt, die offensichtlich dazu dienen sollten, die Polizei aus die \*Reserve\* zu locken und gezielt in Auseinandersetzungen zu verwickeln. Meine Kollegin und ich zogen uns daraufhin etwa 2 Meter zurück, da wir beide das Gefühl hatten die Situation könnte eskalieren. Von uns als Ordnungsamtsbedienstete wurde kaum Kenntnis genommen. Per Funk wurde die Polizeistreife ins anliegende Einkaufszentrum zur Unterstützung bei der Suche nach einem Taschendieb gerufen. Auf Grund der merklich angespannten Situation auf dem Weihnachtsmarkt waren wir sehr froh, aus dieser Lage ohne Gesichtsverlust zu kommen. Es war zu diesem Zeitpunkt ca. 21.30 Uhr und der Weihnachtsmarkt war zum überwiegenden Teil nur mit Jugendlichen mit besucht. Als wir nach erfolgloser Suche das

Einkaufszentrum wieder verließen, war es bereits nach 22.00 Uhr, genau der Zeitpunkt, als der Weihnachtsmarkt schloss und der Abstrom der Besucher in Richtung öffentlicher Nahverkehrsstation floss. Wir befanden uns in einer Straße, welche bauartbedingt sehr eng ist. Als wir sahen, wieviel Menschen sich auf dem Gehweg in unsere Richtung bewegten, beschlossen wir die Gehwegseite zu wechseln. Als wir unser Dienstfahrzeug erreichten, kam eine Kollegin aus dem AOD ganz aufgeregt zu uns angerannt und rief nach der Polizei um Unterstützung. Nun ging alles sehr schnell, beide Polizeibeamtinnen rannten in Richtung Weihnachtsmarkt um zu unterstützen, meine Kollegin und ich verblieben am Dienstfahrzeug. Unmittelbar darauf rannte eine Menschenansammlung auf dem Gehweg, an unserem Fahrzeug vorbei. Ich sah, wie die beiden Polizeibeamtinnen mit Jugendlichen zuerst versuchten mittels Handzeichen und Ansprache Ruhe in die Situation zu bringen. Ich stand einen kurzen Augenblick unter einer Schockstarre, weil ich das was ich sah, nämlich ca. 30 Jugendliche und eine Vielzahl an Mitarbeiter eines Sicherheitsdienstes die sich schlugen und rumbrüllten, erst verarbeiten musste. Der Augenblick erschien lang, ist aber in Wirklichkeit sehr kurz gewesen. Ich sagte zu meiner Kollegin, dass sie die Polizei anrufen soll und sofort um Unterstützung bitten muss, da wir nur zwei Polizistinnen vor Ort hatten. Ich schaute mich um und stellte fest, dass beide Gehwegseiten und der hintere Teil der Fahrbahn mit Menschenmassen gefüllt waren. Wir waren praktisch von einer Menschenmasse umstellt. Die Jugendlichen blieben stehen, um sich die Situation anzuschauen. Es war alles sehr hektisch und sehr laut, was natürlich die Aufmerksamkeit aller Unbeteiligten erregte. Es gab keinen Angriff ggü. meinen Kollegen oder gegen mich. Meine Kollegin und ich zogen uns ins Dienstfahrzeug zurück. Ich nahm hinter dem Steuer Platz und hegte ehrlich gesagt \*Fluchtgedanken\*. In diesem Moment kam von vorn ein einzelner Streifenwagen der Polizei angefahren und stellte sich mittig auf die Fahrbahn. Ich dachte nur: \*Toll, da kann ich jetzt nicht mehr raus fahren\*. Menschen schlugen mit ihrem Gesicht an die Seitenfensterscheibe unseres Dienstfahrzeuges, weil sie sich gegen die Festnahme wehrten. Die Situation eskalierte immer weiter. Ich hörte wie ein Polizeibeamter, der neben unserem Fahrzeug stand, laut schrie: \*Das halten wir nicht, die überrennen uns\* Ich befürchtete in diesem Moment einen Einsatz der Schusswaffe, seitens der Polizei. Ich fühlte mich gefangen im Fahrzeug und gleichzeitig sicher, es war eine seltsame Situation. Plötzlich klopfte eine männliche Person an die Seitenfensterscheibe. Er war sehr aufgeregt und schrie: "Bitte lassen sie mich rein". Ich verneinte das strikt, erkannte dann aber in den Augen des Mannes die panische Angst und nahm auch dann erst bewusst wahr, dass es sich um einen Rettungssanitäter handelte. Ich öffnete die Beifahrertür und der Mann nahm neben mir Platz. Er war sehr aufgeregt und sagte mir, dass er so etwas noch niemals erlebt hat. Er hätte sehr große Angst und er würde auch nicht verstehen was hier ge-

rade passiert. Ich versuchte, ihn zu beruhigen, was mir auch ein wenig gelang. Zu diesem Zeitpunkt war ich ruhig und \*funktionierte dienstlich\*. Das nahm ich auch so war. Ich schaute mir den Mann an und merkte auf einmal an mir körperliche Symptome, die sich in Herzrasen und Kurzatmigkeit zeigten. Es folgte ein kompletter \*Rollenwechsel\*, ich war nicht mehr fähig, mich zu bewegen und der Sanitäter war die Ruhe in Person. Er gab mir eine kleine Ampulle zum Riechen, welche er vorher knickte und gleichzeitig versprach er mir, dass es mir sofort bessergehen würde. Ich roch daran, und bekam keine Luft mehr, meine Panik vergrößerte sich schlagartig und ich dachte in diesem Moment zu ersticken. Da sah ich meinen Außendienstleiter auf mich zukommen. Erleichterung, Panik alles war in diesem Moment gegenwärtig. Ich riss die Fahrertür auf und fiel meinem Chef regelrecht in die Arme. Er beruhigte mich mit seiner Anwesenheit und mit seinen Worten. Ich weinte und war vollkommen durcheinander. Einer meine ersten Worte waren:

„Ich mache nie wieder Außendienst“. Die Situation vor Ort hatte die Polizei mittlerweile auch wieder unter Kontrolle, da die angeforderten Kräfte zur Unterstützung sich bereits am Ort befanden. In mir machte sich Erleichterung und Erschöpfung breit. Als befreiend empfand ich, dass wir das erlebte ein paar Tage später in unserem extra eingerichteten \*Gesprächsraum\* unter der Moderation unseres Chefs aufarbeiten konnten. Die dort geführten Gespräche sind besonders geschützt und vertraulich, was die Aufarbeitung vom Geschehen nochmals erleichtert hat. Ich habe mich \*freigesprochen\* und verstanden gefühlt. Das Gefühl der extremen Hilflosigkeit, die Situation am Tag nicht kontrollieren zu können, habe ich angenommen. Ich habe versucht die positiven Aspekte daraus zu ziehen, nämlich das ich gelernt habe, dass es Momente gibt die man nicht direkt beeinflussen kann, dass Situationen blitzschnell eskalieren können.

Das Ganze hat mich weiter geschult und um eine wichtige Erfahrung reicher gemacht.

Wichtig war vor allem, dass ich nicht alleine war und meine Vorgesetzten mir hilfreich und unterstützend zur Seite standen....und das völlig unkompliziert!!

Meinen Außendienst habe ich ohne Angstzustände weiter getätigt. Ich habe auch keine Phobie gegen Menschenansammlungen bekommen, durch das Annehmen der Situation und das Gefühl verstanden zu werden, viel mir das alles leichter.

Eine Mitarbeiterin des AOD