

Susanne (Rocky) Rogg

# SICHERHEITSDIENST

ERLERNEN

# VERSTEHEN UND ANWENDEN



Special Personenschutz

Bonus: 400 Begriffe für Sicherheitskräfte erklärt

Bonus: Deutsch – English; 1.700 Begriffe; über 300 Sätze

Städteverzeichnis Deutschland, Kfz- und Vorwahlnummern

Ich bedanke mich hiermit ausdrücklich bei meinen  
Ausbildern  
in Potsdam und Köln, denn ohne Euch wäre dieses Buch  
nicht  
möglich gewesen.

Ich danke meinen Freunden, dass ich so sein darf wie ich  
bin.

Danke für Eure Geduld und Liebe.

Ganz besonderen Dank an Andrea und Gigi in Australien, wo  
ich einige  
Zeit leben durfte und die Zeit hatte, dieses Buch zu  
vollenden.

Ich wünsche Euch beiden viel Gesundheit, Kraft  
und Dir Andrea weiterhin einen starken Lebenswillen  
im Umgang mit Deiner schweren Krankheit.

Für meine Freunde

Alex, Bettina, Ati, Frauke (Danke für die Überarbeitung des  
Buches), Sabrina, Sabine,  
Min, Angela, Puschel, Andrea (PaPS) und Teampartner/innen,  
Elke, Norbert, Kai,  
Baba (HB und HH), Sandra, Manuela, Lenny, Yvonne,  
Myriam, Yasemin,  
Rike F. (Danke für Deine unermüdliche Geduld und  
Überarbeitung des Inhalts)  
und allen anderen.

**“THERE IS NO POSSESSION MORE VALUABLE THAN A  
GOOD AND FAITHFUL FRIEND”**

Die vielfältigen Herausforderungen durch immer wieder neue Erscheinungsformen und die dynamischen Entwicklungen von Kriminalität erfordern effektive Maßnahmen und ein geeignetes Know How.

## Wichtige Hinweise:

Dieses Werk wurde mit größter Sorgfalt verfasst. Dennoch übernehme ich keine Haftung für die Richtigkeit meiner Angaben und für Hinweise und Ratschläge, die ich hier weiter gebe, sowie für eventuelle Druckfehler. Daher bitte ich um Verständnis, dass keine Ansprüche gegenüber mir, der Verfasserin, geltend gemacht werden können. Die Texte wurden zu rein informativen Zwecken von mir erstellt und mit größter Sorgfalt recherchiert. Die Leser akzeptieren dieses und handeln auf eigenes Risiko. Eine Haftung für die Vollständigkeit sowie Aktualität der Inhalte ist ausgeschlossen. Mein Buch stellt kein Lehrbuch dar. Die hier vorgestellten Informationen ersetzen in keiner Weise einen fachbezogenen Lehrgang oder eine entsprechende Ausbildung. Die von mir gegebenen Hinweise sind Tipps zur leichteren Durchführung der Tätigkeit in einem breit gefächerten Dienstleistungsbereich des Sicherheitsgewerbes. Es wird vorkommen, dass jemand anderer Meinung ist und das ist auch gut so, dennoch können keine Ansprüche gegenüber der Verfasserin geltend gemacht werden. In diesem Buch habe ich für die bessere Lesbarkeit auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise geachtet. Ich weise ausdrücklich darauf hin, dass immer auch jeweils das andere Geschlecht angesprochen ist.

Zunächst sollte jeder Mensch  
reiflich bedenken, wie ähnlich er  
den anderen Menschen ist.  
Sie erfahren Freude und Leid genau wie ich,  
darum muss ich sie beschützen, wie mich.

*14. Dalai Lama Tenzin Gyatso*

# Inhalt

## Vorwort

## Allgemein

Voraussetzungen von Sicherheitsfachkräften und Personenschützern

Die Realität im Sicherheitsgewerbe

Sicherheitspersonal wird meist da eingesetzt, wo mit Hindernissen und Problemen zu rechnen ist

Sicherheitspersonal und seine Rechte

Fluktuation

Sicherheitsdienst wird oft schlecht bezahlt

Der Arbeitsalltag der meisten Sicherheitskräfte

Security-Personal befindet sich meistens im Ein/Ausgangsbereich

Spezielle Anforderungen

Vorbeugung und Prävention

Erfolgreiche Prävention

Anzeichen für eskalierende Konfliktsituationen:  
Wie könnten sie sich darstellen

Provokante Gestik muss gelesen werden können

Grundregeln zum deeskalierenden Verhalten

Eigensicherung, was ist das?

Grundregeln der Eigensicherung

Fahrzeugkontrollen

Durch Aufmerksamkeit Gewalt verhindern

Basics zur Vorbeugung von Gewaltsituationen

Ein Muss: Die Körpersprache

Was ist eigentlich Angst?

Was ist Gewalt?

Motive für Gewalt

Auslöser oder Motive für Gewalt und Aggressionen

Das menschliche Handeln in akuten Gewaltsituationen

Selbstverteidigung

Der rechtliche Rahmen für Sicherheitspersonal bei Handlungen in Konfliktsituationen

Was sind Straftatbestände? Was bedeuten diese?

Die Notwehrrechte

Notwehr nach § 227 BGB/§ 32 StGB

Gesetzliche Notstände: Notstand nach § 228 BGB: Verteidigungsnotstand

Rechtfertigender Notstand nach § 34 StGB

Entschuldigender Notstand nach § 35 StGB

Notstand nach § 904 BGB Angriffsnotstand

Notwehrüberschreitung nach § 33 StGB

Selbsthilferechte

Selbsthilfe § 229 BGB

Grenzen der Selbsthilfe § 230 BGB

Irrtümliche Selbsthilfe § 231 BGB

Selbsthilfe des Besitzers § 859 BGB

Verbotene Eigenmacht § 858 BGB

Eigentumsrechte

Besitzwehr nach § 859 Abs.1 BGB

Besitzkehr nach § 859 Abs.2 BGB

Besitzdiener § 855 BGB

Schikane-Verbot nach § 226 BGB

Schadenersatzpflicht nach § 823 BGB

Vorläufige Festnahme § 127 StPO

Hinweise für Sicherheitspersonal zu § 127 Abs.1  
StPO

Festgenommen heißt nicht gleich gefesselt

Umgang mit Menschen

Fragen zum Umgang mit Menschen

Fragen und Fakten zum Umgang mit Kollegen

## **Special: Personenschutz**

Behörden- und Staatlicher Personenschutz

Wer ist für wen zuständig

Privater Personenschutz

Private Personenschützer kennen ihre Aufgaben

Strategie und Taktik

UPS: Unmittelbarer Personenschutz

EPS-Schutzmaßnahmen gehen über UPS-  
Schutzmaßnahmen hinaus

Gefahrenquellen im Personenschutz

Aufklärung

Mögliche Tatformen

Mögliches Täterverhalten, Tatphasen-  
Vorbereitungen

Tätertypen

Welche Informationen brauchen die Täter?

Maßnahmen



## Aufgaben und Voraussetzungen von Sicherheitsfachkräften und Personenschützern als Vorauskommando

- Erkundung der Umgebung
- Aufklärung im Personenschutz und im Sicherheitsgewerbe
- Überwachungen
- Meldungen abgeben
- Fahrzeugkontrollen, versteckte Sprengsätze
- Transport von vorläufig Festgenommenen
- Verhalten an Tatorten
- Erste Hilfe für Personenschützer und Sicherheitspersonal
- Profil eines Personenschützers
- Etikette für Personenschützer und Sicherheitsfachkräfte

## Täterbilder

- Personenbeschreibungen
- Einzelmerkmale
- Äußerliche Merkmale

## Verhalten vor und auf Veranstaltungen

- Personen abtasten
- Sicherung durch Kollegen
- Aufgaben von Sicherheitsfachkräften und Personenschützern als Tür-, Tor- oder Außenwache
- Aufgaben der Flurwache
- Aufgaben der Innenwache
- Aufgaben des Sicherheitsfahrers
- Einsatzauswertung

Ausrüstung  
Ausrüstung der Flurwache  
Einsatzkoffer

**BONUS: Stichworte** (siehe Verzeichnis auf Seite →)

Abschnitt Mensch  
Abschnitt Recht  
Abschnitt Technik  
Abschnitt Allgemein technisches Wissen für  
Sicherheitskräfte  
Abschnitt Waffen und ihre Wirkung  
Abschnitt Wissen  
Buchstabenalphabet  
Kennzeichen Bundesrepublik Deutschland  
Städteverzeichnis Deutschland mit Kfz-Kennzeichen  
und Vorwahlen

**BONUS : Deutsch-English Verzeichnis**

Stichwortverzeichnis

Literaturverzeichnis

Zum Abschied: Warum das Auge des Horus?

# Vorwort

Warum schreibe ich dieses Buch?

Weil ich meinen Job liebe. Ich liebe ihn nicht jeden Tag aber meistens. Ich wurde seit 2005 zur IHK-geprüften Personenschützerin und Sicherheitsfachkraft in Potsdam, Berlin und Köln ausgebildet. Obwohl ich meine Arbeit gerne mache, bin ich auch sehr oft enttäuscht über das, was mir an Überheblichkeit, Unerfahrenheit, Unwissenheit und Absurditäten begegnet. Diese Dinge gehen von Menschen aus, die sich im Geschäft der Sicherheit und Gefahr unsicher, ängstlich, aber auch distanzlos, hemmungslos, blind und gefährdend für sich selbst, ihre Kollegen, ihre Kunden und Auftraggeber bewegen. Mit diesem Buch möchte ich mich an aktive und zukünftige Sicherheitsmitarbeiter wenden. Ich möchte Interessierten etwas mitgeben, dass sie auf ihr künftiges oder bestehendes Arbeitsfeld übertragen können. Ich möchte zum Nachdenken anregen. Ich selbst bin eine Insiderin und arbeite langjährig im Sicherheitsgewerbe. Ich habe mich in den breit gefächerten Sicherheitsbereichen umgeschaut, mir einen hohen Kenntnisstand von Anforderungen und deren Bedingungen und Methoden angeeignet und erarbeitet. Ich habe meine persönlichen Erfahrungen gesammelt und in diesem Buch verwertet. Viele Situationen, Ereignisse und Abläufe beziehen sich auf meine persönlichen Erfahrungen und sind daher nicht allgemein anzuwenden, sie sollten auch immer individuell bewertet werden. Für viele Auftragsvarianten habe ich wirksame Verhaltensregeln erstellt und erläutert. Mein Wissen, welches ich mir in vielen Jahren durch Theorie und Praxis angeeignet habe, wurde mir durch unbeschreiblich gute und fachkundige Ausbilder,

Qualifizierungsmaßnahmen, Chefs, Trainings und unzählige Fachbücher vermittelt, sodass ich es verstanden habe und heute praktisch anwenden kann. Ich habe Begriffe, die mir in meinen alltäglichen Arbeitsbereichen begegnet sind, in einzelne Themenbereiche gegliedert und als Bonus in Deutsch und Englisch angehängt. Mit größter Sorgfalt und der erforderlichen Unterstützung durch das schon Geschriebene habe ich unermüdlich recherchiert und schließlich dieses Buch geschrieben.

Ich hoffe, dass ich den Lesern eine spannende und zugleich sachliche Lektüre bieten kann.

## **ANGST**

Was für ein bedrohliches und beschissenes Gefühl.

Dein Puls pocht in der Schläfe,  
die Halsschlagader droht zu platzen,  
Deine Hände werden nass,  
Dir wird unerträglich heiß.  
Dein Mund wird trocken,  
Dein Körper fängt an, innerlich und  
äußerlich zu zittern,  
klares denken: unmöglich.  
Absolute Reaktions- und  
Bewegungsunfähig tritt ein.

# Allgemein

## **Voraussetzungen von Sicherheitsfachkräften und Personenschützern**

- Ausgebildet und qualifiziert
- Stabile Persönlichkeit und Selbstbewusstsein
- Selbstsicherheit und Selbstbeherrschung
- Flexibilität
- Konzentration
- Erfahrung
- Gepflegtes Erscheinungsbild
- Akzeptanz des Vorgesetzten
- Verantwortungsbewusstsein
- Zuverlässigkeit, Disziplin und Diskretion
- Höfliche, freundliche, ruhige und bestimmende Umgangsformen
- Geduld
- Kein Routineverhalten
- Initiative zeigen und alltägliche Motivation
- Starker und kontrollierter Wille
- Durchsetzungsfähigkeit
- Ordnung und Sauberkeit
- Psychisch fit und belastbar
- Körperlich fit und hoch belastbar
- Professionalität
- Erfahrung in Präventionsmaßnahmen
- Schnelles psychisches und physisches Reaktionsvermögen
- Ausgeprägtes Wahrnehmungsempfinden
- Handlungsfähig und handlungssicher
- Mut und Entschlossenheit

- Geschult in Erster Hilfe
- Sicherer Umgang mit technischen Hilfsmitteln
- Beherrschung von Selbstverteidigungs- und Kampftechniken

\*\*\*



## **Die Realität im Sicherheitsgewerbe**

Immer mehr Sicherheitskräfte geraten in der Ausübung ihrer Tätigkeit in Konfliktsituationen mit anderen Menschen, erleiden körperliche Schäden oder werden sogar getötet. Gewalt und die Gewaltbereitschaft auf den Straßen, in Wirtschafts- und Privaträumen, ist immer präsent. Die Gründe für Kriminalität können Neid, Hass oder pure Lust sein. Dort wo Menschen miteinander und nebeneinander leben, wird es leider auch immer Gewalt geben.

Nicht nur Sicherheitskräfte werden mit vielfältigen Gefahren konfrontiert, durch die Anforderungen ihrer Aufträge sind sie jedoch besonders betroffen. Die Anzahl der Wirtschafts- und Gewaltverbrechen ist hoch, Menschen werden bestohlen oder zum Teil „nur so zum Spaß“ zusammengeschlagen, schwer verletzt und auch getötet. Das Ausmaß der Brutalität mit der manche Täter vorgehen, ist für viele Menschen unvorstellbar. Im Vergleich mit anderen Tätigkeiten und Berufen setzt die Arbeit im Sicherheitsgewerbe eine spezialisierte Gefahrenkenntnis, Gefahrenbewusstsein, Handlungssicherheit und Durchsetzungsfähigkeit voraus, um Gefahren wirksam zu begegnen. Menschen, die noch nie mit Gewalt konfrontiert wurden und sich so etwas auch nicht vorstellen können, trotz alledem aber sich und ihre Familie schützen wollen, fragen sich natürlich, was sie tun und wie sie sich verhalten können.

Die Polizei kann nicht überall gleichzeitig sein und nicht immer rechtzeitig erscheinen, wenn mehrere Delikte an unterschiedlichen Orten zur selben Zeit passieren. Wenn es Zeugen gibt kommt es nicht selten vor, dass sie den Ort des Geschehens verlassen. Entweder, weil sie die Situation nicht einschätzen können, oder aber weil sie denken, dass es sie nichts angeht. Schnell die Polizei zu rufen reicht meist

schon. Von vielen Zeugen ist jedoch auch keine Hilfe zu erwarten, da sie, wie die Opfer, erstarren: Aus Angst, selber zum Opfer zu werden.

## **Sicherheitspersonal wird meist da eingesetzt, wo mit Hindernissen und Problemen zu rechnen ist**

Wer als Sicherheitsdienstleister tätig werden will, sollte wissen, dass dies kein Job für selbsternannte Experten, ungeschulte und unerfahrene Blender und auch nichts für großspurige Wichtigtuer und machtverliebte Profilineurotiker ist - auch wenn dieser Eindruck manchmal vermittelt wird. Stahlharte Muskeln sind völlig okay, aber wenn vor lauter Muskeln kein Platz mehr für eine ordentliche Portion geistiges Niveau und Fitness ist und rhetorische Fähigkeiten auf der Hantelbank liegen bleiben, dann: Nein Danke.

Sicherheitskräfte stehen vor Herausforderungen, die trotz eigener Ängste Mut erfordern. Sie müssen offen für Neues sein, Selbstvertrauen und Entschlossenheit mitbringen. Mut heißt auch, sich etwas zuzutrauen. Es gibt zahlreiche unterschiedliche Bereiche mit vielfältigen Anforderungen. Selten gibt es „normale“ Arbeitszeiten, wer eine Festanstellung möchte, muss mit Zwölf-Stunden-Schichten sowie mit Nacht,-Wochenend- und Feiertagsbesetzungen rechnen.

Häufig müssen wirtschaftliche Güter anderer be- und überwacht werden. Sicherheitskräfte müssen in der Lage sein, gegen Personen vorzugehen, die diese Güter verletzen. Die meisten Gefahren entstehen und werden verursacht durch und von Menschen.

Das moderne Sicherheitspersonal sollte immer handlungsfähig sein, geistig sowie körperlich, es dürfen sich niemals Routinen einschleichen. Es müssen unregelmäßige

Abläufe stattfinden, sodass Übergriffe nicht nach dem Plan der Täter ausgeführt werden können. Geistig sowie körperlich müssen Sicherheitskräfte blitzschnell reagieren, um angemessenes und an die jeweilige Situation angepasstes Verhalten anwenden und demonstrieren zu können.

Sie müssen eigenverantwortlich handeln und Einschätzungs- und Einfühlungsvermögen besitzen. Sie müssen im Umgang mit Konflikten geschult und trainiert sein und an Lehr- und Aufklärungsunterricht teilgenommen haben, der Informationen zu rechtlichen, taktischen und strategisch wichtigen Verhaltensmustern und deren Grundlagen vermittelt.

Die Theorie ist genauso wichtig wie die praxisbezogenen Erfahrungen, die mit der Zeit gesammelt werden. Alles zusammen macht eine gute Sicherheitsfachkraft aus, macht sie kompetent und handlungssicher. Wenn sie taktisches Verständnis und größte Sensibilität für mögliche Gefahren erlernt und anwenden kann, wird sie später ihre Fähigkeiten dazu nutzen können, die einzelnen Handlungsalternativen lageangepasst auszuwählen, um diese zur Gefahrenreduzierung und -vermeidung einzusetzen. Viele von Klischees behaftete Vorstellungen entsprechen noch nicht einmal ansatzweise dem realistischen Objekt-, Werk- und Veranstaltungsschutz, Sicherheitsdienst oder Personenschutz.

Es gibt viele Personen, die sich leider Sicherheitsfachkraft und Detektiv oder sogar Personenschützer nennen, jedoch noch nie an einer Ausbildung oder Fortbildung teilgenommen haben. Sie treibt viel mehr der versteckte Hunger nach Macht sowie ihre getarnte Gewaltbereitschaft an. Durch solche Mitarbeiter geraten Sicherheitsfirmen in einen schlechten Ruf. Prügelnde und überhebliche Sicherheitskräfte, die durch ein hohes Aggressionspotential auffallen, dürfen daher niemals einen Job im Sicherheitsgewerbe ausüben.

Mitarbeiter im Sicherheitsgewerbe sind in der Öffentlichkeit nicht mehr unsichtbar. Sie sind präsent und arbeiten oft menschnah. Ich halte das für eine gute und positive Entwicklung. Im Sicherheitsgewerbe tätig werden zu wollen erfordert höchstes Pflichtbewusstsein, Verantwortungsbewusstsein, Gewissenhaftigkeit, Pünktlichkeit und absolute Objektivität. Im Rahmen einer guten Ausbildung lernt ein Sicherheitsmitarbeiter, wie er sich in bestimmten Situationen zu verhalten hat. Dies ist dringend zu empfehlen, da es manchmal zu fremdaggressiven Auseinandersetzungen mit Tendenzen zur Eskalation und körperlicher Gewalt kommt und dadurch viele Betroffene schlicht überfordert sind.

Bei der Erfüllung von Aufgaben in sozialen Situationen kommt es in besonderen Bereichen des Sicherheitsgewerbes immer wieder zu Konfrontationen, wenn von anderen Personen ein Unterlassen gefordert wird, wie zum Beispiel bei der Verweigerung des Zutritts zu Veranstaltungen oder Diskotheken, der Wahrnehmung des Hausrechts oder wenn Maßnahmen gegen Personen getroffen werden müssen, die eine Straftat begangen haben.

In immer mehr Bereichen unserer Gesellschaft wird das Durchsetzen von Sicherheit, Ordnung und Sauberkeit durch private Sicherheitsdienstleister zusätzlich gefordert, übernommen und erfüllt. Dabei geht es beispielsweise um den Schutz bei Großveranstaltungen oder in Diskotheken, von Einkaufszentren und Wohngebieten, um den Einsatz von „City-Streifen“ im Auftrag des Einzelhandels oder um Sicherheitsbegleiter in öffentlichen Verkehrsmitteln des Personenverkehrs. Sie alle tragen zu einer visuellen und verstärkten öffentlichen Wahrnehmung des Sicherheitspersonals bei.

Sicherheitsdienstleister müssen daher dazu fähig sein, Schäden und Gefahren von Personen und Schutzobjekten abzuwenden. Derartige Schäden und Gefahren können

beispielsweise durch ungesetzliche Handlungen wie Diebstähle, Platzverweise bei unberechtigten Aufenthalten, Vandalismus, Sabotage, Rauchverbote, Gewalt oder auch durch höhere Gewalt entstehen. Sicherheitskräfte müssen in der Lage sein, die eigene rechtliche Stellung innerhalb ihrer Tätigkeit richtig zu beurteilen. Sie müssen weitreichende Kenntnisse im öffentlichen Recht, im Zivilrecht, Strafrecht und Strafverfahrensrecht sowie im Waffenrecht besitzen.

Darüber hinaus müssen sie den Umgang mit mechanischen, technischen oder elektronischen Sicherheitseinrichtungen und Gefahrenmeldeanlagen beherrschen. Erste Hilfe ist ebenso wichtig und relevant. Sie müssen zudem über notwendige Fertigkeiten und Kenntnisse verfügen, um Brandgefahren zu verhindern oder abzuwehren und sie müssen im Umgang mit Gefahrenstoffen geübt sein. Erfahrene und geschulte Mitarbeiter im Sicherheitsgewerbe müssen Aggressionen, Probleme und Konflikte lösen können: Sachlich und ohne Gegengewalt, dafür mit entwickelten Strategien.

Das Ziel muss es sein, deeskalierend auf eine Situation zu reagieren, sowie auf das Verhalten und die Mentalität eines Menschen einzugehen um eine verbale Konfliktlösung herbeizuführen. Zu den Aufgabengebieten gehört es auch, Meldungen und Berichte abzufassen sowie die Qualität der erbrachten Sicherheitsdienstleistungen zu sichern.

Seit 2003 sind die Ansprüche an das Sicherheitspersonal in Deutschland gestiegen. Sicherheitspersonal muss die Sachkundeprüfung nach § 34a der Gewerbeordnung und der Bewachungsverordnung abgelegt haben. Ein deutlicher Schritt darüber hinaus ist die seit dem 1. Januar 2003 gesetzlich geforderte Sachkundeprüfung für Tätigkeiten im öffentlichen Raum. Das Unterrichtsverfahren nach § 34a GewO ist trotz alledem **keine Grundausbildung**.

Quereinsteiger kommen aus verschiedenen Berufszweigen, mit unterschiedlichen Erfahrungen und auf einem unterschiedlichen Qualifikationsniveau. Sehr viele

Bewerber kommen auch aus der Arbeitslosigkeit. Die Sachkundeprüfung § 34a GewO stellt nur eine **Tätigkeitszugangsregelung** dar.

Sie soll den Beschäftigten die rechtlichen Aufgaben ihrer Tätigkeit verdeutlichen. Wenn es um Schutz geht, ganz gleich welcher Art, sollte alles zu den hochqualitativen Dienstleistungen zählen und aufgrund der Anforderungen nur von speziell ausgebildetem Personal betrieben werden. Professionelle Personenschützer und Sicherheitsdienstleister müssen hochqualifiziert sein, lebenserfahren und über ein besonderes Gespür für Gefahrensituationen verfügen. Menschenkenntnis, Selbstkontrolle, Stressresistenz und das richtige Verhalten, auch in der Vielfältigkeit riskanter Situationen, müssen erlernt worden sein und mitgebracht werden.

## **Sicherheitspersonal und seine Rechte**

Es gibt den Bereich der sogenannten „Jedermann“ zustehenden Rechte. Das bedeutet: Jedem Bürger stehen diese Rechte zu. Private Sicherheitsdienstleister sind daher immer auf die Wahrung dieser Rechte beschränkt. Sie sind nicht mit denen staatlicher Organe, wie etwa der Polizei vergleichbar.

Zum Beispiel dürfen Sicherheitskräfte niemanden zwingen, sich auszuweisen, aber darum bitten dürfen sie. Die Anwendung von Gewalt kann durch Notwehr und Nothilfe entschuldigt werden und dadurch die Verteidigung gegen einen rechtswidrigen Angriff legitimiert werden. Jeder Bürger hat das Recht, einen anderen Menschen bis zum Eintreffen der Polizei festzuhalten, vorausgesetzt, er hat ihn auf frischer Tat bei einer Straftat ertappt. Dabei gilt für „Jedermann“ genauso wie für die Polizei der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit.

Das gilt umso mehr in Konfliktsituationen, in denen die Maßnahmen die Grenzen zu einer grundsätzlich strafbaren Handlung erreicht haben, ohne dass die Sicherheitsfachkräfte sich dessen bewusst sind. Dabei können Fragen wie „Was darf ich und ab wann mache ich mich durch mein Verhalten strafbar?“ nicht pauschal beantwortet werden.

Jeder Konflikt ist im Detail einzigartig und wird daher von Polizei und Justiz individuell betrachtet und bewertet.

In vielen öffentlichen und privaten Bereichen bekommen private Sicherheitsfirmen das Hausrecht übertragen. Sie haben damit die Möglichkeit, bei Verstößen gegen die Hausordnung ein Hausverbot auszusprechen. Dieses dürfen sie auch mit sanftem Körperdruck durchsetzen, zum Beispiel, indem sie die Betroffenen hinausführen oder herausdrängen.

## **Fluktuation**

Die Fluktuation im Sicherheitsgewerbe ist sehr groß, viele scheitern an den Aufgaben. Besonders jenes Sicherheitspersonal, welches in und an Nachtclubs, Festivals und Großveranstaltungen arbeitet, begibt sich immer wieder aufs Neue in Gefahr.

Viele Gäste neigen dazu, die Türsteher als ihre persönlichen Feinde zu betrachten. Türsteher müssen sich auf verbale und körperliche Angriffe psychisch einstellen und trotzdem immer ruhig und beherrscht bleiben. Das ist zu bestimmten Anlässen nicht einfach. Hinzu kommt, dass der Job nicht gut bezahlt wird. Vor diesen Hintergründen ist die hohe Fluktuation nachvollziehbar.

## **Sicherheitsdienst wird oft schlecht bezahlt**

Der Verdienst für Sicherheitsfachkräfte ist im Vergleich zu anderen Berufen schlecht, der Stundenlohn liegt meist erheblich unter dem anderer Branchen. Mitarbeiter im Reinigungsgewerbe verdienen beispielsweise häufig mehr als eine Sicherheitsfachkraft. Natürlich gibt es auch Unternehmen, die gut bezahlen, aber das kommt leider in Deutschland sehr selten vor - vor dem Hintergrund der Qualifikationen des Einzelnen ist dies sehr schade. Die Zahl der Beschäftigten, die ihre „Sachkundeprüfung nach §34a GewO“ vor der örtlichen Industrie- und Handelskammer abgelegt haben, überwiegt.

## **Der Arbeitsalltag der meisten Sicherheitskräfte**

Der Arbeitsalltag der meisten Sicherheitsdienstleister gestaltet sich entweder als langweilig und eintönig oder aber als arbeitsintensiv und stressig. Der Umgang mit Aggressionen und gewalttätigen Situationen ist Alltag vieler Mitarbeiter, speziell bei Türstehern in Clubs oder Diskotheken, in Einkaufszentren, Jobcentern, Ausländerbehörden, Asylunterkünften, Krankenhäusern oder im Personenverkehr.

Sicherheitsfachkräfte haben ein deutlich erhöhtes Risiko, Opfer eines Übergriffs durch aggressive Kunden zu werden, als eine Empfangskraft oder ein Pförtner.

## **Security-Personal befindet sich meistens im Ein- und Ausgangsbereich**

Das erste, was ein Gast vor einem Geschäft, einem Event, einer Veranstaltung oder einem Club sieht, ist meistens das Sicherheitspersonal.

Aus diesem Grund müssen und sollen diese seriös und zuvorkommend wirken. Sie sollen Sicherheit vermitteln und



keine Angst schüren. Besonders in Clubs, auf Konzerten und Festivals tritt das Sicherheitspersonal, oft als „Security“ bezeichnet, häufig auch als Vermittler auf. Sie versuchen, Konflikte zwischen mehreren, möglicherweise betrunkenen Gästen zu entschärfen, sodass nichts Schlimmeres passiert.

Eine Tür mit wenigen Problemen ist eine gute Tür. Angesichts der steigenden Bedrohung durch Gewaltbereitschaft unter anderem bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist dieser Bereich besonders sensibel zu handhaben. Die Aufgaben, die an Sicherheitsunternehmen übertragen werden, sind breit gefächert. Natürlich sollte jeder Interessierte sich vor der Auftragsvergabe persönlich von dem Sicherheitsunternehmen überzeugen, sodass er ein solides und fähiges Team engagiert. Patentrezepte gibt es nicht. Jeder Auftrag beinhaltet immer individuelle Ansprüche, die angepasst werden müssen.

## **Spezielle Anforderungen**

In den vergangenen Jahren sind sehr viele spezielle Anforderungen und Tätigkeiten im privaten Sicherheitsgewerbe hinzugekommen. Beispiele sind: Der Schutz von militärischen Anlagen, Atomkraftwerken, Gerichtsgebäuden, Polizeianlagen, Botschaften, EU-Konferenzen, psychiatrischen Anstalten, Krankenhäusern, Gleisbereichen von Zügen, Sportveranstaltungen, Großveranstaltungen, Bahnhöfen, Flughäfen, Häfen, Alarmüberwachung durch Notrufzentralen mit Alarmverfolgung, IT-Schutzmaßnahmen, Überwachung von Videoüberwachungssystemen sowie ihre Installation und Auswertungen. Außerdem die Erstellung von Sicherheitsanalysen, die Bewachung von Asylbewerberheimen und - Unterkünften und vieles mehr.

Jeder Bereich erfordert spezielle Schulungen und Kenntnisse.

## **Vorbeugung und Prävention**

Einem Übergriff vorzubeugen hat Folgen, sowohl für das Sicherheitspersonal selbst, als auch für die Kunden. Oftmals folgt einem Übergriff eine entsprechende Reaktion wie eine Abwehr zum Selbstschutz oder auch eine körperliche Fixierung oder Isolierung, bis die Polizei eintrifft.

Natürlich kann diese Reaktion körperliche und psychische Auswirkungen haben, die durch Präventionsmaßnahmen in Grenzen gehalten werden können.

## **Opfer eines Übergriffs kann jeder werden**

Die ständige Präsenz der Sicherheitskräfte und die Arbeit mit aggressiven Kunden erzeugt ein erhöhtes Risiko.

Berufsunerfahrene Mitarbeiter haben ein deutlich höheres Risiko, Opfer eines Übergriffs zu werden, welches sich aber zwingend im Laufe der Jahre mit der zunehmenden Berufserfahrung ändern sollte. Fehler sind menschlich - aber auch ein Lernfeld, in dem sich jeder weiterentwickeln kann.

Nicht nur mit körperlichen Übergriffen ist zu rechnen, verbale Bedrohungen und Beschimpfungen sind leider fast schon alltäglich bei manchen Sicherheitsaufträgen und -aufgaben. Diese haben zwar keine körperlichen Auswirkungen, sie können aber zu erheblichen psychischen Belastungen führen. Die Folge können zum Beispiel auffallende Schlaf- und Konzentrationsstörungen, innerliche Unruhe und das ständige Wiedererleben von Gewaltsituationen sein. Wenn so eine Situation eintreten sollte, ist es an der Zeit den Job zu wechseln und eventuell professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Denn eigentlich sollen die Erfahrungen im Umgang mit Konflikten oder

grenzüberschreitenden Situationen Chancen dafür sein, die eigenen Kompetenzen zu erweitern. Voraussetzung dafür ist aber, dass eine offensive Auseinandersetzung mit der Konfliktsituation erfolgt und Lösungsstrategien entwickelt werden, die dann wiederum in weiteren Konfliktsituationen angewendet werden könnten.

Jede Art von Angriffen, ganz gleich in welcher Form sich diese darstellen, sind Übergriffe auf Menschen, Kunden, Unbeteiligte oder Gäste und auf das engagierte und betreuende Sicherheitspersonal. Die meisten Angriffe geschehen durch Tritte, Schwinger oder Faustschläge von aggressiven Kunden oder Gästen, aber es gibt auch viele andere Erscheinungsformen. Neben Tritten und Schlägen wird auch an der Kleidung gezerrt und gerissen, es wird an den Haaren gezogen, es wird gebissen und gekratzt. Es wird mit beweglichen Gegenständen geworfen, jemand in den Schwitzkasten genommen oder es kommt zu Würgeangriffen. Pfefferspray oder Stiche mit scharfen Gegenständen wie Messer oder auch Gas,- und Schusswaffengebrauch kommen selten vor, aber sind nicht auszuschließen. Körperliche Schäden wie Schwellungen, Prellungen, Hämatome oder Biss- und Kratzwunden sind die häufigsten Folgen eines Angriffs.

Bei Übergriffen durch bestimmte Personen wie im Härtefall durch Drogenabhängige ist eine Infektionsgefahr mit zum Beispiel Hepatitis C oder HIV gegeben, insbesondere wenn sie offene Verletzungen zur Folge haben. Es ist eine Tatsache, dass bei Auseinandersetzungen das Risiko von Übergriffen extrem erhöht ist, Daher ist eine gute Umfeld-Beobachtung, erlernte wert- und konfliktfreie Kommunikation, distanzierte Verhaltensweisen sowie gute Menschenkenntnisse die Grundvoraussetzungen für Sicherheitsdienstleister.

Viele Fragen sich, ob überhaupt eine Vorbeugung im Falle eines Übergriffs sinnvoll und möglich ist.

Ja, natürlich ist sie das.

Es ist schon richtig, dass nicht jede potentiell gefährliche Situation so abgewendet werden kann, dass körperintensive Auseinandersetzungen zu verhindern sind. Wenn aber akute Angriffe auf Menschen drohen, sollten die Abwehrfähigkeiten physischer und psychischer Schäden im Rahmen der zumutbaren Hilfeleistung gewährleistet werden können. Dies geht nur, wenn Sicherheitskräfte darin geschult und regelmäßig trainiert wurden und werden. Die Risikominimierung ist durch Präventionen und ihre Maßnahmen immer vorteilhaft und möglich. Die eigene Gesundheit und das eigene Leben müssen immer Priorität für einen Sicherheitsdienstleister haben, an erster Stelle für sich und an zweiter Stelle für andere. Warum an erster Stelle die Sicherheitsfachkräfte stehen? Weil sie den Schutzsuchenden nichts nützen wenn sie schwer verletzt werden. Deshalb gilt immer, alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die Gesundheit und das Leben von sich selbst und anderen schützen zu können.

Eine sehr wichtige Rolle spielen auch die Teampartner und Kollegen, die durch ihre Kommunikation und präventiven Unterstützungsmöglichkeiten, egal in welchem Bereich die Sicherungstätigkeiten auch ausgeführt werden, zum Beispiel gemeinsame Schwerpunkte benennen und setzen. Dadurch kann die Wahrscheinlichkeit und Häufigkeit des Auftretens von Konfliktsituationen gemindert oder sogar verhindert werden.

Super laufen würden Präventionsmaßnahmen natürlich, wenn Konflikte erst gar nicht entstehen würden und wenn die Sicherheitskräfte auf Konfliktsituationen gut vorbereitet wären, aber das ist nicht realistisch. Bei der Ausarbeitung zur Prävention von Angriffen auf zu schützende Personen und Sicherheitspersonal müssen neben dem Gefährdungspotential bestimmte Erscheinungsformen gefiltert und beachtet werden.

Die folgenden Möglichkeiten und Beispiele sollten vorausschauend erkundet und ausgewertet werden:

- Wie sieht die zu sichernde Umgebung aus?
- Gibt es Rückzugs,- und Fluchtmöglichkeiten?
- Wie ist die Beschaffenheit und Ausgestaltung der Räume? (Zum Beispiel aus Holz, Stein oder Glas, womöglich bruchhemmendes Glas)
- Wie viele Türen gibt es aus Holz, Glas oder Stahl?
- Gibt es eventuell Trennwände, Fenster aus unterschiedlichen Materialien?
- Wie viele Stockwerke gibt es, Flachdach oder Spitzdach?
- Gibt es visuelle Hindernisse oder eine freie Sicht auf 90/180 oder 360 Grad?

Und:

- Wie sieht es mit den physischen Belastungen aus? Wird die Arbeit zum Beispiel durch stehende, gehende oder sitzende Tätigkeiten ausgeführt?
- Ist es heiß oder kalt?
- Findet die Tätigkeit drinnen oder draußen statt, wie sind die Witterungsbedingungen?
- Ist es eine Tag oder Nachtarbeit?
- Wie sieht es mit der mentalen und körperlichen Verfassung aus?
- Wie sieht es mit den psychischen Belastungen aus, wie zum Beispiel durch die Art der Herausforderungen und der Tätigkeiten.
- Wie gestalten sich die Arbeitsaufgaben und Arbeitsabläufe: langweilig, intensiv oder stressig?
- Wie sind die Arbeitszeiten?
- Gibt es soziale Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und den Auftragsgebern?

- Gibt es Arbeitsteilungen?

Ebenso müssen die Sicherheitskräfte in der Lage sein, durch ihre Kenntnisse, Belehrungen und Unterweisungen zu verstehen, um die möglichen Gefahren zu erkennen oder abzuwehren. Das heißt, das Sicherheitspersonal muss in angemessenen Zeitabständen immer wieder neu, mindestens jedoch einmal jährlich, unterwiesen und belehrt werden. Dies sollte schriftlich festgehalten und von den Mitarbeitern auch durch ihre Unterschrift bestätigt werden.

Die Möglichkeiten der Unterweisungen und Belehrungen können unterschiedlich sein, es kommt auf den Sicherheitsbereich und den Auftrag an. Die Aufklärung sollte dann in der mündlichen und schriftlichen Form, in einer angemessenen und verständlichen Sprache übermittelt werden.

## **Erfolgreiche Prävention**

Sie ist von wesentlichen Faktoren und von einer funktionierenden Arbeitsorganisation abhängig.

Detaillierte und klare Strukturen müssen vorgegeben werden und diese dann auch regelmäßig gesichtet, überarbeitet und erfasst werden. Die Organisation der Arbeitsabläufe muss alle Beteiligten mit einschließen wie zum Beispiel die Auftraggeberin, die Führungsebene, Sicherheitsfachkräfte, eventuell den Betriebsrat und mögliche weitere Personen.

Die Vermeidung von Aggressionen und Gewalt muss immer an erster Stelle aller Verhaltensrichtlinien des Sicherheitspersonals stehen.

Dieses Ziel muss immer gefördert und schon im Vorfeld aggressiver Situationen angestrebt werden. Dazu gehört Einfühlungsvermögen und eine sensible Taktik gegen jede