

## Wachsende Gewalt in Firmen: Wie lässt sie sich verhindern?

Durch Abmahnungen oder Kündigungen können sich Angestellte in ihrer Existenz bedroht fühlen. In dieser Ausnahmesituation kommt es immer öfter zu massiven Beleidigungen, Bedrohungen und sogar tätlichen Angriffen. Wie kann sich ein Unternehmen darauf einstellen?

Von Daniel Schwab

**G**ewalt- oder gar Todesdrohungen kommen in der Schweizer Arbeitswelt immer häufiger vor. Oft werden sie durch eine Abmahnung oder Kündigung ausgelöst. Zunehmend ist auch die Gewalt gegenüber Ärzten sowie Mitarbeitenden im Detailhandel. Doch wie soll man sich in solchen Fällen verhalten? Auf welche Erfahrungen und Handlungsmuster können die Betroffenen zurückgreifen? Die Zeit bis zum Eintreffen der Polizei wird von den Betroffenen wie eine Ewigkeit empfunden. Während dieser Zeit kann man den Ausgang des Ereignisses massgeblich mitbestimmen und aktiv zur Deeskalation beitragen. Die Herzing GmbH in Ermensee vermittelt diese Kompetenzen. Das Seetaler Unternehmen gehört zu den Topadressen in Sachen Sicherheit, bietet ihre Dienstleistungen sogar international an. Das Team setzt sich aus Experten von Polizei, Geheimdienst und Psychologie zusammen, die ihr Handwerk bei Eliteeinheiten wie Spezialeinsatzkommandos und der GSG 9 erlernten. Firmeninhaber Thomas Herzing selber war als Personenschützer und zuletzt als Fachbereichs- und Lehrangabe an der Interkantonalen Polizeischule Hitzkirch (IPH) tätig. Ergänzende Qualifikationen in der Notfallpsychologie und im Krisenmanagement

runden sein Portfolio ab. Internationale Anerkennung fand das von ihm mitentwickelte polizeiliche Amokkonzept, das sich bei einem Amoklauf in München im Sommer 2016 bewährte.

### «RUHE BEWAHREN»

Für Thomas Herzing steht immer das Kundenbedürfnis im Mittelpunkt: «Nach einer ersten Kontaktaufnahme werden zunächst die örtlichen Bege-

«Wir wollen nur praxistaugliches und verhältnismässiges Handeln vermitteln.»

Thomas Herzing, Geschäftsführer Herzing GmbH in Ermensee

benheiten und mögliche Schwachstellen eines allenfalls bestehenden Sicherheitskonzepts analysiert. Dann versetzen wir uns in die Täterrolle und erarbeiten gemeinsam mit dem Kunden ein individuelles Sicherheitskonzept inklusive Massnahmenkatalog.» Man wolle den Mitarbeitenden aufzeigen, wie sie

in besonderen Lagen verhältnismässig reagieren können, so Herzing weiter. Herzstück der Trainings bilden praktische Übungen, die zielführende Handlungsmuster trainieren. Was tun, wenn beispielsweise ein Räuber im Laden steht und an die Kasse will? Herzing rät, auf jeden Fall ruhig zu bleiben: «Durch eine solche Reizüberflutung fühlen sich Menschen überfordert und reagieren oft irrational.» Die erforderliche Handlungskompetenz erwerben die Kursteilnehmer im geschützten Raum, sie sammeln Eigenerfahrungen und lernen sich dadurch besser kennen.

### KOMMUNIKATION ZUR EIGENSICHERUNG

Den eigentlichen Mehrwert der Trainings stellen gemäss Herzing die professionelle Reflektion und die Videoanalyse dar. Getreu dem Motto: Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Neben einem kurzen rechtlichen Input wird auch ein möglicher Einsatz von Selbstverteidigungswaffen diskutiert. «Sehr oft werden die Leute Opfer ihrer eigenen Gegenstände», so Herzing. Häufig fehle das Wissen, wie man den für wenig Geld erworbenen Pfefferspray richtig einsetzt. Ihm sei wichtig, dass nur praxistaugliches und verhältnismässiges Handeln trainiert wird. Dass dieses mit den Einsatztaktiken der Polizei abgestimmt und rechtmässig sein muss, ver-



Der Bayer Thomas Herzing zeigt Schweizer Unternehmen auf, wie man sich in Ausnahmesituationen richtig verhält.

steht sich von selbst. Weitere Kernelemente der Herzing-Trainings sind: Stimme und Körpersprache richtig einsetzen, Signale erkennen und Körperkontakt vermeiden. Zur Deeskalation gehört aber auch das korrekte Ansprechen des Angreifers. Mitarbeiter sollen immer das von ihnen gewünschte Verhalten formulieren. «Bitte bleiben Sie auf Abstand!» oder «Verlassen Sie sofort diesen Raum!», und nicht «Kommen Sie mir nicht zu nah!». Wichtig sei auch, mit dem Täter Blickkontakt zu halten. Wenn man ihm den Rücken zuwendet, werde die «Beisshemmung» herabgesetzt.

### GUT FÜRS FIRMENIMAGE

Wen spricht die Herzing GmbH in Ermensee mit ihren Dienstleistungen an? «Alle Unternehmen, denen die Fürsorge für Mitarbeiter, Kunden und Gäste

wichtig ist», sagt der Geschäftsführer. Dies sei auch Ausdruck einer gelebten Fürsorge. In der heutigen Zeit reiche es nicht mehr, nur die gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen wie Helmtragepflicht oder Warnwesten einzuhalten. «Es gilt auch, sich der veränderten Sicherheitslage anzupassen und im Vorfeld alle Möglichkeiten zu ergreifen, um Schäden abzuwenden.» Erfahrungsgemäss werde dies wertschätzend wahrgenommen und trage massgeblich zum positiven Image eines Unternehmens bei. Immer wieder stellt Herzing auch fest, dass Unternehmen auf die falsche Strategie setzen: «Die Bereitschaft, in teure technische Anlagen zu investieren, ist sehr gross. Doch was hat ein Geschädigter davon, wenn Überwachungskameras die Zahl der Messerstiche nachweisen können, er selber aber in Lebensgefahr schwebt?» ■