



Unterweisungshilfe 2: Verhalten während eines Überfalls

Informationen für den Unterweisenden

Eine äußerst wichtige Vorkehrung ist, dass Ihre Mitarbeiter wissen, wie sie in der bedrohlichen Situation eines Überfalls richtig handeln.

Bei einem Überfall befinden sich Täter und Opfer in einer Ausnahmesituation. Sie stehen unter starkem Stress und reagieren nicht normal und vernünftig. Ihr Verhalten ist nicht vorhersagbar.

Gewalteskalation vermeiden

Der Täter möchte das Geld und so schnell wie möglich wieder weg. Alles, was ihn von seinem Plan abbringt, irritiert ihn und löst zusätzlichen Stress aus.

Irritierend für den Täter ist,

- wenn sich Überfallopfer anders als erwartet verhalten, z. B. wenn die Herausgabe des Geldes verzögert wird,
- wenn plötzlich andere Mitarbeiter oder Kunden auftauchen.

Mit jeder Irritation des Täters wächst die Gefahr, dass es zu Kurzschlusshandlungen wie Gewaltanwendung oder Geiselnahme kommt. **Irritationen des Täters sind gefährlich.**

Auch das Überfallopfer steht unter maximalem Stress und hat in der Regel große Angst. Die Folge auch hier: Das Verhalten ist nicht vorhersagbar. **Aber:** Wenn man sich vorher mit verschiedenen Reaktionen und ihren Folgen auseinandergesetzt hat, ist man besser vorbereitet. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, dass man sich besonnen und damit deeskalierend verhält. **Das kann lebenswichtig sein.**

Deswegen ist es sinnvoll, das Verhalten im Betrieb bei der Unterweisung zu diskutieren und zu bewerten. Es ist beispielsweise eine sehr wichtige und entlastende Information für die Mitarbeiter, dass ihr Leben und ihre Unversehrtheit an erster Stelle stehen und nicht etwa die Verteidigung des Geldes oder der Einrichtung.

Eskalation im Film

In dem Film eskaliert die Überfallsituation durch das Verhalten von Gisela Gott-helf und Katja Löwe. Gisela verzögert die Herausgabe des Geldes, Katja überschreitet persönliche Grenzen bei der „Täterin“ Gisela.

Eskalation

Wenn die Stress-Kurve plötzlich ansteigt und die Gefahr von Kurzschluss-handlungen besteht, **eskaliert** die Situation. Eine Eskalation wird ausgelöst, wenn man (psychische) Grenzen verletzt. Zum Beispiel kann eine persönliche Grenze überschritten werden, wenn man angefasst wird.

Deeskalation

Deeskalierend verhält sich, wer besonnen und ruhig auf die Anweisungen des Täters eingeht mit dem Ziel, den Überfall möglichst schnell zu beenden und sich in Sicherheit zu bringen.

TIPP! Gehen Sie regelmäßig mit Ihren Mitarbeitern das richtige Verhalten bei einem Überfall gedanklich durch. Je präsenter die Verhaltensregeln sind, desto eher können sie diese unter Stress richtig anwenden.



Unterweisungshilfe 2: Verhalten während eines Überfalls

Unterweisung

Ziele	<p>Ihre Mitarbeiter</p> <ul style="list-style-type: none"> • wissen, dass Täter unter Stress stehen und man sie nicht provozieren darf. • wissen, dass ihr Leben und ihre Unversehrtheit an erster Stelle stehen, und nicht etwa die Verteidigung des Geldes oder der Einrichtung. • wissen, wie sie sich deeskalierend verhalten, um sich selbst nicht zu gefährden.
Dauer	ca. 90 Minuten
Material	<p>Notebook oder DVD-Player, Beamer, Leinwand/weiße Wand, Film-DVD/Flipchart/Pinnwand, Papier</p> <p>Ausgedruckte Mitarbeiter-Information „Wie ich mich bei einem Überfall richtig verhalte“ zum Verteilen</p>

Ablauf

Unterweisungs-Schritte	Methoden / Hinweise	Medien / Material
Begrüßung und Einführung in die Unterweisung	<p>„Heute geht es um das „Verhalten während eines Überfalls“. Dazu wollen wir uns zunächst wieder Szenen des Films, den Sie ja schon kennen, ansehen.“</p>	
Filmkapitel 2 ansehen „Stress – Verhalten während eines Überfalls“	<p>Sie starten den Film „Auch das noch!“ und zeigen zunächst Kapitel 2 „Stress – Verhalten während eines Überfalls“. Dann halten Sie den Film an.</p>	<p>Film-DVD, DVD-Player/Notebook, Beamer, Leinwand</p>



Unterweisungshilfe 2: Verhalten während eines Überfalls

Ablauf

Unterweisungs-Schritte	Methoden / Hinweise	Medien / Material
Reflexion / Gespräch über Filmkapitel 2	<p>Fragen an Ihre Mitarbeiter:</p> <p>” Was haben Sie über das Verhalten von Tätern erfahren?</p> <p><i>Welche Reaktionen auf einen plötzlich vor Ihnen auftauchenden Täter können Sie sich vorstellen?</i></p> <p><i>Wie würden Sie reagieren?</i></p> <p><i>Wenn Sie der Täter wären – was würde das Verhalten von Markus in Ihnen auslösen?</i></p> <p><i>Was kann man tun, um den Täter zu beruhigen?</i></p>	<p>Flipchart / Überschrift „Erste Eindrücke“ Eindrücke notieren</p>
Filmkapitel 3 ansehen „Sicherheit – Verhalten während eines Überfalls“	<p>Zeigen Sie jetzt → Kapitel 3 „Sicherheit – Verhalten während eines Überfalls“. Dann halten Sie den Film wieder an.</p>	<p>Film-DVD, DVD-Player/Notebook, Beamer, Leinwand</p>
Reflexion / Gespräch über Filmkapitel 3	<p>” Wenn Sie sich die Begegnung zwischen Täter und Opfer noch einmal vor Augen führen:</p> <p><i>Welches Verhalten von Gisela hat zur Entspannung der Situation, also zur Deeskalation beigetragen?</i></p> <p><i>Welches Verhalten hat zur Eskalation beigetragen? Warum?</i></p> <p><i>Wie würde es Ihnen gehen, wenn Sie der Täter wären?</i></p> <p><i>Welches Verhalten ist Ihrer Meinung nach gut zur Deeskalation geeignet?</i></p>	



Unterweisungshilfe 2: Verhalten während eines Überfalls

Ablauf

Unterweisungs-Schritte	Methoden / Hinweise	Medien / Material
<p>Filmkapitel 4 ansehen „Deeskalieren – Verhalten während eines Überfalls“</p>	<p>Zum Aspekt „Deeskalieren“ gibt es einen weiteren Filmausschnitt. Zeigen Sie das Filmkapitel 4 „Deeskalieren – Verhalten während eines Überfalls“. Dann halten Sie den Film wieder an.</p>	<p>Film-DVD, DVD-Player / Notebook, Beamer, Leinwand</p>
<p>Gespräch über Filmkapitel 4</p>	<p>Mögliche Frage an Ihre Mitarbeiter: ” <i>Wie beurteilen Sie das Verhalten von Gisela und Katja?</i></p>	
<p>Abschluss</p>	<p>Tragen Sie unter Mithilfe Ihrer Mitarbeiter zusammen, was sie in Sachen „Überfällen vorbeugen – Überfälle sicher überstehen“ tun können. Sammeln Sie die Antworten. Ergänzen Sie Fehlendes anhand der Mitarbeiter-Information „Wie ich mich bei einem Überfall richtig verhalte“ Verteilen Sie die Mitarbeiter-Information an Ihre Mitarbeiter. Und gehen Sie die Punkte noch einmal gemeinsam durch.</p>	<p>Flipchart / Mitarbeiterantworten stichwortartig notieren Mitarbeiter-Information „Wie ich mich bei einem Überfall richtig verhalte“</p>

