



POLIZEI
SACHSEN-ANHALT

Landeskriminalamt

VERHALTENS- EMPFEHLUNGEN

für Beschäftigte von Impfzentren
und mobilen Impfteams

Als Beschäftigte eines Impfzentrums/mobilen Impfteams leisten Sie einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung der Corona-Pandemie.

Die Arbeit im Impfzentrum ist unausweichlich mit einer hohen Anzahl von Kontakten mit unterschiedlichen Menschen verbunden. Sicherlich verlaufen die allermeisten Besuche im Impfzentrum vollkommen unproblematisch.

Der Umgang mit der Pandemie bietet aber auch viel Raum für Kontroversen. Themenfelder können z. B. Grundrechtseinschränkungen durch verordnete Hygienemaßnahmen oder Prioritäten der Impfstoffverteilung sein, aber auch Konflikte mit Anhängern von Verschwörungstheorien, so genannten Corona-Leugnern, Impfgegnern etc.

Während des Betriebs der Impfzentren könnten Sie daher in Einzelfällen auch mit einem ungewöhnlichen, bis hin zu aggressivem Verhalten von Besucherinnen und Besuchern konfrontiert werden. Hierbei kann es zu Beleidigungen, Sachbeschädigungen oder auch tätlichen Angriffen kommen.

Folgende Verhaltensempfehlungen sollen Ihnen dabei helfen, mit derartigen Situationen sicher umzugehen oder diese gar nicht erst entstehen zu lassen.



Allgemeine Empfehlungen

Die folgenden Handlungsempfehlungen dienen der Verbesserung Ihrer Sicherheit:

- Sorgen Sie im Eingangsbereich (Anmeldung/Registrierung) für kontrollierten Zutritt und vermeiden Sie die Bildung von Warteschlangen an den einzelnen Stationen.
- Seien Sie aufmerksam, insbesondere, wenn sich Menschen ungewöhnlich verhalten.
- Stellen Sie sicher, dass betriebsinterne Bereiche (z. B. Lager) für Besucher unzugänglich und verschlossen sind.
- Achten Sie auf ausreichende Beleuchtung in allen Arbeitsbereichen.
- Stellen Sie ausreichend Bewegungsfreiheit her, um im Notfall besser reagieren und agieren zu können.
- Bewahren Sie spitze und/oder schwere Arbeits- und Verbrauchsmaterialien (z. B. Scheren, Kanülen, Flaschen o. ä.) sicher außer Reichweite der Besucherinnen bzw. Besucher auf, damit diese nicht als „Waffe“ oder „Wurfgeschoss“ verwendet werden können.
- Legen Sie sich eine Handlungsstrategie zurecht, wie Sie mit verschiedenen Situationen umgehen. Stimmen Sie sich dazu mit Ihren Kolleginnen und Kollegen ab.

Ergänzende Empfehlungen für Mobile Impfteams

- Lassen Sie wenn möglich den Impfstoff nicht unbeaufsichtigt, auch nicht im Fahrzeug.
- Verschließen Sie das Fahrzeug am Abstellort und kontrollieren Sie es vor Weiterfahrt auf Manipulationen, wie z. B. gelöste Radmuttern.

Hinweise für eine deeskalierende Kommunikation

Die besten Voraussetzungen für einen guten Gesprächsverlauf sind gegeben, wenn sich die Besucherin/der Besucher als Person und in ihren/seinen Bedürfnissen und Anliegen anerkannt findet. Sie haben gute Einflussmöglichkeiten, wenn Sie die nachfolgenden Hinweise beachten¹:

- Senden Sie gesprächsfördernde Signale, wie z. B. offene Körper- bzw. Sitzhaltung, Blickkontakt, Interesse zeigen, aktives Zuhören.
- Akzeptieren Sie die Besucherin/den Besucher so wie sie/er ist, auch wenn Sie das Verhalten oder die Einstellungen nicht verstehen oder nicht teilen.
- Treten Sie gegenüber aufgebracht oder aggressiven Menschen ruhig, sicher und selbstbewusst auf. Sie wirken damit auch beruhigend auf andere.
- Bleiben Sie sachlich und halten Sie Blickkontakt. Sprechen Sie klar und deutlich.
- Weisen Sie auf unangebrachtes Verhalten hin, ohne Ihr Gegenüber in seiner Persönlichkeit zu kritisieren.
- Seien Sie authentisch und verstellen Sie sich nicht. Bleiben Sie transparent und professionell in Ihrem Handeln und Denken.
- Lassen Sie sich nicht provozieren.

Umgang mit einer eskalierenden Situation

Nicht immer gelingt es, stark emotionalisierte Besucherinnen und Besucher mit den beschriebenen Grundhaltungen und Kommunikationsprinzipien zu erreichen. In solchen Fällen kann das Gespräch eskalieren, insbesondere wenn sich Emotionen wie Wut und Aggression im Gesprächsverlauf wechselseitig verstärken.

¹ Die Empfehlungen sind angelehnt an: Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe (2013): Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden. Abrufbar unter: https://www.bbk.bund.de/SharedDocs/Downloads/BBK/DE/Publikationen/Praxis_Bevoelkerungsschutz/PiB_10_PsySoz_Gespraechsleitfaden.pdf?blob=publicationFile



- Versuchen Sie sich klar zu machen, dass Sie nicht persönlich gemeint sind, wenn Sie aggressiv angesprochen werden. Als Ansprechperson des Impfzentrums/mobilen Impfteams sind Sie lediglich Zielobjekt der Aggression der Besucherin/des Besuchers. Diese Haltung hilft eigenen emotionalen Verletzungen vorzubeugen.
- Können Sie den Konflikt nicht beilegen, beenden Sie das Gespräch mit höflichen, aber bestimmten Worten. Fordern Sie die Person auf, den Behandlungsraum und schließlich das Impfzentrum zu verlassen.
- Wenn die Besucherin/der Besucher den Behandlungsraum nach Aufforderung nicht verlassen will, rufen Sie eine Kollegin oder einen Kollegen zu Hilfe.
- Setzen Sie sich selbst nicht einer Verletzungsgefahr aus. Notfalls verlassen Sie den Raum.
- Verständigen Sie sofort den anwesenden Wachdienst, um den Schutz der Mitarbeitenden und des Impfzentrums sicherzustellen.
- Setzen Sie das Hausrecht, ggf. mit Hilfe des anwesenden Wachpersonals, durch und melden Sie den Vorfall umgehend bei der Polizei. Nutzen Sie dazu die Notrufnummer 110.

Was bei Beleidigungen, Bedrohungen oder sonstigen Straftaten zu tun ist

Wenn eine Besucherin/ein Besucher Ihnen gegenüber Beleidigungen oder Bedrohungen ausspricht oder sein/ihr Verhalten andere Straftatbestände erfüllt, kann sie bzw. er strafrechtlich verfolgt werden. Hierzu ist es erforderlich, dass eine Strafanzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle erstattet wird, damit Ermittlungen aufgenommen werden können. Das Ermittlungsverfahren dient dazu, den Tatverlauf aufzuklären, um im späteren Verlauf ggf. eine Anklageerhebung vor Gericht zu ermöglichen. Sie sollten daher wichtige beweiserhebliche Umstände festhalten.

Notieren Sie sich:

- Datum, Uhrzeit und Dauer des Besuchs
- Persönliche Daten der Besucherin/des Besuchers, soweit diese durch Anmeldung bekannt sind
- Bei unbekanntem Personen alle Daten, die Hinweise auf die Identität und/oder den Aufenthaltsort der bzw. des Betroffenen geben können:
 - Name, sofern dieser genannt wurde
 - Namen evtl. genannter Kontakt- oder Begleitpersonen
 - Aussehen, Bekleidung und Stimme (Geschlecht, Größe, Statur, Stimmlage, Dialekt, fremdsprachlicher Akzent und evtl. andere Auffälligkeiten)
- Ablauf des Besuchs und Gesprächsverlaufs mit besonderem Augenmerk auf die Äußerungen, die den strafrechtlich relevanten Inhalt betreffen (Beleidigungen, Bedrohungen u. ä. im Wortlaut. Möglichst auch, wie es artikuliert wurde) sowie sonstige Tathandlungen
- Zeugen des Gesprächs bzw. der Vorkommnisse

Prägen Sie sich alles möglichst genau ein. Fertigen Sie am besten zeitnah ein Protokoll an. Zeugen der Vorkommnisse sollten sich zeitnah und unabhängig von Ihnen ebenfalls Aufzeichnungen machen. Informieren Sie unverzüglich die zuständige Polizeidienststelle, auch wenn sich die Person mittlerweile wieder entfernt hat. Möglicherweise hält sich diese noch in unmittelbarer Nähe auf und erscheint erneut im Impfzentrum.

Sollten sich vor dem Impfzentrum Personen oder Demonstranten versammeln, um den Impfbetrieb zu stören, alarmieren Sie unverzüglich die Polizei. Sprechen Sie mit der Polizei das weitere Vorgehen ab. Im Einzelfall kann die vorübergehende Schließung des Impfzentrums erforderlich werden. Die Polizei wird sich um die Lage vor Ort kümmern und den Betrieb des Impfzentrums sicherstellen.



Wichtige Telefonnummern

Polizeinotruf 110

Feuerwehr / Rettungsdienst 112

Örtliche Polizeidienststelle

Weitere Telefonnummern

<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

Notizen

<hr/>
<hr/>

Herausgeber: Landeskriminalamt Sachsen-Anhalt - Prävention -
Lübecker Straße 53-63, 39124 Magdeburg, lka@polizei.sachsen-anhalt.de
Druck: Fachhochschule Polizei Sachsen-Anhalt
Mit freundlicher Genehmigung des Landeskriminalamtes Niedersachsen,
Zentralstelle Prävention, Postfach 3860, 30038 Hannover