

Sicherheit in öffentlichen Gebäuden



Sicherheit in öffentlichen Gebäuden

Wien, 2025

Impressum

Herausgeber:
Bundesministerium für Inneres
Bundeskriminalamt – Büro 1.7, Gewaltschutz (Probebetrieb),
Josef-Holaubek-Platz 1,
1090 Wien
www.bundeskriminalamt.at

Mitarbeit:
Generaldirektion für die öffentliche Sicherheit
Sektion I
Layout: BMI I/C/10/a (Strategische Kommunikation und Kreation)
Druck: Digitalprintcenter des BMI
Wien, 2025

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser!

Sicherheit ist keine Selbstverständlichkeit – sie ist das Ergebnis von gemeinsamer Verantwortung, Achtsamkeit und Vorbereitung. Gerade in einer Zeit, in der die Bedrohungen vielfältiger und komplexer geworden sind, kommt der Prävention und dem bewussten Handeln eine zentrale Bedeutung zu.

Diese Broschüre soll allen, die in öffentlichen Gebäuden tätig sind, praxisnahe Hinweise und klare Handlungsanleitungen geben und damit einen maßgeblichen Meilenstein in der Präventionsarbeit leisten. Die Inhalte basieren auf der Erfahrung der Polizeiarbeit, auf bewährten Sicherheitskonzepten und auf dem Ziel, Menschen in die Lage zu versetzen, im Ernstfall besonnen und effektiv zu handeln.

Als Polizei sehen wir es als unsere Aufgabe, Sie nicht nur zu schützen, sondern Sie auch zu befähigen, selbst aktiv zur eigenen Sicherheit und zur Sicherheit anderer beizutragen. Sei es im richtigen Umgang mit aggressiven Personen, durch technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen oder durch Ihr Verhalten in akuten Bedrohungslagen wie Amok oder Terror – jedes Wissen, jede Übung und jede vorbereitende Maßnahme kann im entscheidenden Moment Leben retten.

Mein Appell an Sie lautet daher: Nehmen Sie sich die Zeit, diese Broschüre aufmerksam zu lesen, die Empfehlungen in Ihrem Arbeitsumfeld zu verankern und regelmäßig zu üben. Sicherheit ist keine einmalige Maßnahme, sondern ein fortlaufender Prozess.



Franz Ruf
Generaldirektor für
öffentliche Sicherheit



Franz Ruf
Generaldirektor für
öffentliche Sicherheit

Inhalt

Vorwort	3
Einleitung	7
Allgemeine präventive Verhaltensweisen	8
Technische Einrichtungen.....	8
Elektronische Einrichtungen.....	8
Ein sicherer Arbeitsplatz.....	9
Social Engineering.....	10
Besondere Vorsicht.....	10
Cybercrime.....	11
Erste Hilfe.....	12
Medizinische Notfälle.....	12
Psychische Erste Hilfe in Akutsituationen.....	12
Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz.....	15
Erkennen von Bedrohungen im Vorfeld – Allgemeines.....	15
Radikalisierung – eine Veränderung, die zunächst nicht greifbar ist.....	16
Kennen Sie solche Situationen? Beispiele von Veränderungen.....	16
Dieses Verhalten kann ein Anzeichen dafür sein, dass sich jemand radikalisiert..	16
Sonderfall „Bombendrohung“.....	19
Allgemeines zur Bombendrohung.....	19
Entgegennahme von verdächtigen Brief- oder Paketsendungen.....	20
Erkennungsmerkmale und Überprüfungskriterien.....	20
Verhaltens- und Handlungsempfehlungen.....	21
Verdächtige Stoffe in Postsendungen.....	23
Anhang	25
Zusatzinformation zur psychischen Ersten Hilfe.....	25
Bombendrohungen.....	27
Vorbereitungen.....	27
Ihr Verhalten.....	27

Einleitung

Sicherheit geht uns alle an und ist ein grundlegendes Bedürfnis. Nicht zuletzt ist auch die Lebensqualität von der Sicherheit abhängig. Die Sicherheit in öffentlichen Gebäuden ist ein essenzieller Bestandteil, der für Bürgernähe und Bürgerservice steht. Der Umgang mit Kundinnen und Kunden oder auch Amtshandlungen mit Parteien sind sehr individuell zu betrachten und können Konfliktpotenzial enthalten. Dieser Umstand ist auch bei den Objekten selbst ins Auge zu fassen. Objekte müssen aufgrund ihrer örtlichen Lage, der Anordnung von Räumen oder Ähnlichem sehr individuell beurteilt werden. Aus diesem Grund werden die Hinweise und Tipps in dieser Broschüre allgemein gehalten.

Die vorliegende Broschüre soll den in öffentlichen Gebäuden tätigen Personen Hinweise und Handlungsanstöße für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz, auch in Form von Tipps zum Schutz im täglichen Parteienverkehr sowie in außergewöhnlichen und unvorhergesehenen Situationen, vermitteln.

Aufgabe der Polizei ist unter anderem, Bürgerinnen und Bürger über Möglichkeiten des Selbstschutzes aufzuklären und zu informieren. Jede Bürgerin und jeder Bürger ist angehalten, aktiv zur eigenen Sicherheit beizutragen!

Allen Verantwortungsträgerinnen und -trägern wird daher empfohlen, einen Sicherheitsplan zu erstellen, der der Größe des öffentlichen Gebäudes angemessen ist.

Die vorliegende Broschüre behandelt ausschließlich sicherheitspolizeilich relevante Themen.

Bei unmittelbar drohender Gefahr wählen Sie den Polizei-Notruf 133 oder Euro-Notruf 112.

Wichtige Telefonnummern:

Feuerwehr	122
Polizei	133
Rettung	144
Euro-Notruf	112
Ärztfunkdienst	141
Gasgebrennen	128
Notruf für Gehörlose	0800 133 133
Vergiftungsinformation	01/406 43 43

Allgemeine präventive Verhaltensweisen

Die meisten Straftaten werden begangen, weil die Täterinnen und Täter eine günstige Gelegenheit erkennen, ihre Tat ohne wesentliche Konsequenzen umzusetzen. Um solche Situationen möglichst zu vermeiden und die Sicherheit der Bevölkerung zu erhöhen, spielen präventive Maßnahmen eine entscheidende Rolle.

Im gesamten Bundesgebiet besteht daher ein Netzwerk ausgebildeter polizeilicher Präventionsbediensteter. Ihre Aufgabe ist die Beratung von Bürgerinnen und Bürgern, insbesondere zum Selbstschutz vor Straftaten. Obwohl niemand hundertprozentige Sicherheit garantieren kann, können geeignete Maßnahmen dabei helfen, die Sicherheit zu erhöhen.

Technische Einrichtungen

Je nach Beschaffenheit und Zweck des Gebäudes können Maßnahmen ergriffen werden, die es Täterinnen und Tätern erschweren oder sie im Idealfall sogar davon abhalten, ihre Tat zu vollziehen. Zu den mechanischen Einrichtungen zählen beispielsweise:

- Sicherheitstüren,
- Sicherheitsfenster,
- Sicherheitsschleusen,
- Vereinzelungsanlagen und
- Schließsysteme.

Elektronische Einrichtungen

Überwachungssysteme sind Systeme, die das Eindringen oder nicht erwünschte Bewegungen von unbefugten Personen entdecken und entsprechend melden. Dazu können

- Alarm- und Einbruchmeldeanlagen,
- Alarmtaster,
- Videoüberwachungssysteme,
- Bewegungsmelder,
- Beleuchtungssysteme und
- Metalldetektoren

gezählt werden.

Sicherheit bedeutet Investitionen, die sich in der Regel rechnen!

Info für Führungskräfte:

Die Verantwortung für die Sicherheit im Gebäude ist eine Führungsaufgabe.

Die erwähnten baulichen und technischen Einrichtungen allein reichen noch nicht aus, um eine optimale Sicherheit zu gewährleisten. Diese müssen stets korrekt bedient und sinnvoll angewandt werden sowie am aktuellen Stand der Technik sein. Zugangscodes für Alarmanlagen oder elektronische Schließsysteme sollten sowohl anlassbezogen als auch periodisch geändert werden.

Die teuerste Sicherheitstür ist nutzlos, wenn sie unbeaufsichtigt, etwa zum Lüften, offensteht.

Ein erhöhtes Risiko besteht bei Gebäuden mit Parteienverkehr und hoher Fluktuation betriebsfremder Personen – dazu gehören Vertragsfirmen wie zum Beispiel Reinigungsunternehmen, Handwerkerinnen und Handwerker, Zulieferinnen und Zulieferer etc. Durch diesen großen Personenkreis können sensible Daten oder Schlüssel – auch unbeabsichtigt – in falsche Hände geraten.

Die Vorgangsweisen bei Alarmauslösungen sollten durchbesprochen und regelmäßig geübt werden. Jeder Alarm ist ernst zu nehmen, auch wenn es sich um Übungen oder vermeintliche Fehlalarme handelt.

Das eigene Bauchgefühl ist oft ein guter Ratgeber. In unangenehmen Situationen sollte, auch wenn noch keine konkrete Bedrohung gegeben ist, Unterstützung unter den Kolleginnen und Kollegen selbstverständlich sein.

Ein sicherer Arbeitsplatz

Bei Behörden oder Organisationen mit Parteienverkehr kann es passieren, dass betroffenen Personen negative Nachrichten überbracht werden. Wenn Berechtigungen oder Dokumente entzogen oder finanzielle Mittel gestrichen werden, kann es passieren, dass Betroffene ungehalten bis aggressiv reagieren und im Extremfall handgreiflich werden.

Ein sicherer Arbeitsplatz kann gröberen Zwischenfällen vorbeugen. Bedenken Sie, dass auch Gegenstände des täglichen Gebrauchs gefährlich sein können, wenn sie in die falschen Hände geraten:

- Locher,
- Heftklammermaschinen,
- Laptops,
- Handys,
- Brieföffner,

- Kaffeehäferl,
- Stifte sowie
- Scheren

und ähnliche Gegenstände sollten speziell bei problematischen Amtshandlungen außerhalb der Reichweite von anderen Personen aufbewahrt werden.

Gestalten Sie nach Möglichkeit Ihren Arbeitsplatz so, dass Sie sicher den Raum verlassen können.

Social Engineering

Unter diesem Begriff versteht man manipulatives Vorgehen von Täterinnen und Tätern, um Mitarbeitende von Unternehmen oder Behörden zu täuschen.

Um an ihr Ziel zu gelangen, gehen Täterinnen und Täter so weit, dass sie fallweise auch sehr viel Zeit investieren, um möglichst viele Informationen über einen Betrieb zu erlangen. Über Internetrecherche, Karriereplattformen und Social Media gelangen sie an Namen und Positionen von Führungskräften. Durch das Beobachten von Abläufen – wer wann wohin geht, regelmäßiger Stresszeiten, Personalabläsen, Dienstzeiten und Ähnlichem – kann bei Kontaktaufnahmen der Eindruck erweckt werden, es mit einem Insider zu tun zu haben. Auch die Durchsuchung des Abfalls nach möglichen Daten, Dokumenten und Informationen ist eine beobachtete Praxis.

Besondere Vorsicht

- bei detaillierten und internen Auskunftsbegehren von Personen, die Sie nicht identifizieren können (mittels künstlicher Intelligenz können Stimmen täuschend echt imitiert werden),
- bei Anrufen oder Kontaktaufnahmen insbesondere von nicht unmittelbaren vermeintlichen Vorgesetzten,
- wenn vermeintliche Vorgesetzte ungewöhnlich drängend oder drohend sind beziehungsweise Druck auf Sie ausüben,
- bei Nachrichten oder Anrufen von vermeintlich bekannten oder prominenten Persönlichkeiten,
- wenn Sie gebeten werden, Dinge zu tun oder zu unterlassen, die nicht vorgesehen oder eigentlich verboten sind.

Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen und lassen Sie sich keinesfalls zu verbotenen oder nicht vorgesehenen Handlungen hinreißen. Suchen Sie einen Vorwand, um das Gespräch zu unterbrechen und ersuchen Sie um Rückrufkontakt. Informieren Sie unmittelbare Vorgesetzte persönlich von dem Gespräch.

Info für Führungskräfte:

Alle Sicherheitsvorschriften, die die Sicherheit in öffentlichen Gebäuden erhöhen sollen, müssen ausnahmslos eingehalten werden!

Dazu zählen:

- Einfahrts- und Zutrittskontrollen,
- Vorgaben über An- und Abmeldung hausfremder Personen und
- der Umgang mit Geld, Dokumenten, Daten, Passwörtern und Ähnlichem.

Setzen Sie niemals Mitarbeitende unter Druck, Ausnahmen zu machen oder Sicherheitsprotokolle zu missachten! So verhindern Sie, dass Kriminelle, die äußerst geschickt und manipulativ vorgehen, Mitarbeitende verunsichern und zu Handlungen oder Unterlassungen drängen, die einen Angriff erst ermöglichen.

Cybercrime

Die meisten Angriffe, die über das Internet stattfinden, sind vermeidbar, wenn die wichtigsten Grundregeln eingehalten werden. Antivirensysteme und Firewalls sind zwar wichtig und nützlich, können aber nicht immer verhindern, dass Links angeklickt, Dateien heruntergeladen oder Programme installiert werden, die Systeme kompromittieren oder schädigen.

- Ein sicheres Passwort hat mindestens zwölf Zeichen und enthält Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen. Verwenden Sie verschiedene Passwörter für verschiedene Anwendungen!
- Öffnen Sie keine Anhänge von unbekanntem Absenderinnen und Absendern! Achten Sie insbesondere darauf, ob die Dateierweiterung zum Dateityp passt.
- Klicken Sie keine Links von unbekanntem Absenderinnen und Absendern an!
- Achten Sie bei E-Mails und Internetseiten auf die korrekte Schreibweise und Domain, besonders dann, wenn Logindaten oder Passwörter eingegeben werden sollen!
- Stecken Sie keine Datenträger (USB-Sticks), deren Herkunft nicht bekannt ist, an Ihrem Gerät an!

Diese Vorsichtsmaßnahmen gelten auch für Smartphones.

Die Bediensteten der Kriminalprävention sind österreichweit unter 059133 oder über jede Polizeidienststelle erreichbar. Angeboten werden Beratungen und Vorträge zu den Themen Eigentumsschutz und Gewaltschutz.

Erste Hilfe

Medizinische Notfälle

Bis organisierte medizinische Hilfe eintrifft und wenn Gefahr im Verzug ist, ist jede Person – sofern zumutbar – zu Erste-Hilfe-Maßnahmen verpflichtet!

- Informieren Sie sich, ob am Standort ein Defibrillator vorhanden ist, wo dieser aufbewahrt wird und machen Sie sich mit dessen Handhabung vertraut!
- Bringen Sie, wenn möglich, verletzte Personen aus dem Gefahrenbereich!
- Setzen Sie für die Hilfeleistung, wenn möglich, Personen mit höchster fachlicher Kompetenz ein!
- Fordern Sie ärztliche Hilfe und Rettung an!
- Lassen Sie eine verletzte Person nie allein!
- Verständigen Sie Vorgesetzte!
- Erheben Sie persönliche Daten!
- Klären Sie ab, in welches Krankenhaus die Personen gebracht werden und bestimmen Sie eventuell Begleitpersonen!
- Verständigen Sie, wenn bekannt, Angehörige. Im Vorhinein sollte von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter ein Notfallkontakt erhoben werden.

Psychische Erste Hilfe in Akutsituationen

In einer plötzlichen Notlage reagiert unser Körper mit Stress. Es ist menschlich, Angst oder Unsicherheit zu empfinden. Dennoch können Sie durch Ihr besonnenes Handeln und eine klare Kommunikation einen entscheidenden Unterschied machen.

Psychische Faktoren in der **Akutsituation**:

- Verschaffen Sie sich einen **Überblick**: Bewerten Sie die Situation, bevor Sie handeln! Was ist geschehen? Wer ist betroffen?
- Achten Sie auf Ihre **eigene Sicherheit**: Ihre eigene Unversehrtheit hat oberste Priorität. Helfen Sie nur, wenn Sie sich dabei nicht selbst in Gefahr bringen!
- Bleiben Sie **ruhig und besonnen**: Ihre Ruhe kann sich auf andere übertragen und gibt Sicherheit. Versuchen Sie, auf vorbereitete Sicherheitspläne oder Anweisungen zurückzugreifen.
- **Klare und beruhigende Anweisungen** geben: Wenn Sie Durchsagen machen oder Anweisungen geben müssen (z. B. bei einer Evakuierung), verwenden Sie einen ruhigen, neutralen Tonfall. Halten Sie die Sätze kurz, klar und leicht verständlich.

Beispiel: „Wir haben eine telefonische Drohung erhalten und müssen das Gebäude zur Sicherheit evakuieren. Bitte verlassen Sie das Haus geordnet und ruhig und begeben Sie sich zum Sammelpunkt. Sobald weitere Informationen

vorliegen, werden wir Sie umgehend informieren. Achten Sie bitte darauf, dass niemand zurückbleibt, und bewahren Sie Ruhe.“

- **Informationen wiederholen** und Schlüsselwörter vermeiden: Wiederholen Sie wichtige Durchsagen, da Menschen unter Stress nicht alles sofort erfassen. Vermeiden Sie Wörter wie „Panik“ und „Massenpanik“, da diese negative Emotionen verstärken können.
- **Frühzeitig warnen** und **auf Hilfe hinweisen**: Informieren Sie Betroffene so früh wie möglich über die Situation und weisen Sie auf bereits eingeleitete Maßnahmen hin (z. B. „Die Polizei ist bereits unterwegs“). Dies vermittelt ein Gefühl von Kontrolle und Sicherheit.

Nähere Informationen zu der psychischen Ersten Hilfe sind im Anhang zu finden.

Verhalten bei möglichen bevorstehenden Gefahrensituationen:

Situationen, bei denen Sie die Polizei unter 133 oder 112 verständigen sollten, können durch Personen ausgelöst werden, die:

- sich sehr aggressiv verhalten und/oder mit Gewalt drohen,
- unberechtigt eine Waffe führen oder einen Gebrauchsgegenstand oder ein Werkzeug als Waffe missbrauchen,
- mutwillig Gegenstände beschädigen,
- drohen, sich selbst zu verletzen oder umzubringen,
- mittels Drohung versuchen, Sie zu einem Tun oder Unterlassen zu bewegen (zu nötigen),
- sich selbst verletzen oder versuchen, andere Personen zu verletzen oder zu misshandeln.

In solchen oder ähnlichen Situationen ist es wichtig, Ruhe zu bewahren. Wenn es nicht gelingt, die Lage zu beruhigen, verständigen Sie den Notruf.

Hier brauchen Sie sich keine Sorgen über Pflichtverletzungen oder disziplinarische Maßnahmen des Dienstgebers zu machen.

In vielen Fällen passiert es, dass sich Personen nicht an die Hausordnung oder andere soziale Normen halten. Dabei machen Sie sich zwar nicht unmittelbar strafbar, trotzdem sollte die Polizei hier gerufen und danach deeskalierend in vermittelnder Rolle eingeschritten werden.

Info für Führungskräfte:

Idealerweise sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Parteienverkehr nicht allein im Dienst. Es sollten Kolleginnen und Kollegen zumindest in Hör- oder Rufweite bereitstehen, nicht nur, um zu unterstützen, sondern auch, damit Zeuginnen bzw. Zeugen vorhanden sind und die Aussagen der betroffenen Personen unterstützt werden können. Wenn nicht ohnehin eine Videoüberwachungsanlage vorhanden ist, sollte mit einer bzw. einem Datenschutzbeauftragten abgeklärt werden, unter welchen Umständen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Amtshandlungen aufzeichnen dürfen. Oft hat schon die Ankündigung, dass eine Videoüberwachung vorhanden ist, oder dass eine weitere Person (Zeuge) hinzugezogen wird, eine deeskalierende Wirkung.

Sobald die Situation unter Kontrolle ist, sofort den Notruf wählen und folgende Informationen bekanntgeben:

- Wo ist der Einsatzort (genaue Adresse – Stiege/Stock/Zimmer)?
- Sind Personen bewaffnet?
- Was passiert und wie viele Personen sind beteiligt?
- Wer ist die Täterin bzw. der Täter und wo befindet sich diese Person?
- Sind Personen verletzt?
- Wer ruft an?

Sollten Personen verletzt sein, leiten Sie Erste-Hilfe-Maßnahmen ein (körperlich, seelisch). Sollte es in Ihrem Gebäude eine Portierin bzw. einen Portier oder eine besetzte Einlasskontrolle geben, informieren Sie diese Person über den Sachverhalt und dass die Polizei bereits alarmiert ist und bald eintreffen wird. Diese können die Beamtinnen und Beamten dann rasch zum genauen Einsatzort leiten. Ist keine Portierin bzw. kein Portier vorhanden, muss diese Rolle durch eine Kollegin oder einen Kollegen übernommen werden.

Ist es aufgrund eines Bedrohungsszenarios notwendig, eine Evakuierung/Räumung von Gebäuden vorzunehmen, beachten Sie folgende Hinweise:

- Bewahren Sie Ruhe!
- Machen Sie sich rechtzeitig mit Fluchtwegen und Fluchtplänen vertraut!
- Sie sollten wissen, wo sich der nächste Feuerlöscher und Erste-Hilfe-Koffer befinden!
- Sichern Sie (Verschluss-) Akten, Dokumente und Geld nach internen Regelungen!
- Stecken Sie ohne Verzögerung persönliche Wertsachen wie Ihr Handy ein!
- Verlassen Sie Ihren Arbeitsplatz über Fluchtwege!
- Achten Sie auf Personen, die Hilfe brauchen!
- Bewegen Sie sich zum Sammelplatz (Sicherheits- bzw. Brandschutzplan)!

- Suchen Sie am Sammelplatz die eigene Organisationseinheit!
- Achten Sie am Sammelplatz auf verdächtige Wahrnehmungen und melden Sie diese sofort!
- Folgen Sie den Anweisungen der Einsatzkräfte!

Info für Führungskräfte:

Sammelplätze im Sinne des Sicherheits- bzw. Brandschutzplanes müssen entsprechend sicher sein, dürfen keine zusätzlichen Risiken darstellen und sollten sich in ausreichender Entfernung zum Objekt befinden. Führungskräfte sollten am Sammelplatz die Vollständigkeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überprüfen. Polizeiliche Präventionsbedienstete können bei der Planung, der Auswahl und der Beurteilung von geeigneten Sammelplätzen behilflich sein.

Bedrohungsszenarien am Arbeitsplatz

Die angeführten Hinweise sind Empfehlungen und einzelfallabhängig zu bewerten und anzuwenden.

Erkennen von Bedrohungen im Vorfeld – Allgemeines

Achten Sie auf sogenanntes „Leaking“ – darunter versteht man alle Äußerungen oder Verhaltensweisen, mit denen eine Person auf Ideen, Fantasien, positive Bewertungen oder Pläne für eine schwere Gewalttat hinweist, die von Außenstehenden zumindest potenziell beobachtet werden können und die es noch erlauben würden, rechtzeitig zu intervenieren.

Dazu zählen insbesondere:

- klare oder versteckte Drohungen per SMS, Anrufe, Briefe, Zeichnungen, Gedichte u. Ä.,
- Gewaltdarstellungen auf öffentlichen Plattformen (Internet, Facebook u. Ä.),
- Ankündigungen von Rachefeldzügen und
- Suizidäußerungen.

Individuelle Warnhinweise können sein:

- labile und impulsive Persönlichkeitsstruktur,
- eingeschränkte Frustrationstoleranz,
- spontane Stimmungsschwankungen,
- starker Ich-Bezug und Mangel an Selbstkritik,
- Aggression gegen Menschen im sozialen Umfeld,
- Problem, Konflikte auf kommunikativer Ebene zu lösen,
- Rigidität – rechthaberisches oder Schwarz-Weiß-Denken,
- Flucht in Fantasie – Rachegedanken,

- wiederholt gewalttätiges oder straffälliges Verhalten,
- auffälliges Verhalten, um Aufmerksamkeit zu gewinnen oder auffällige Verhaltensänderung,
- Kontaktscheue, Abschottung, Ausgrenzung, Rückzug, Isolation,
- Waffen- und Gewaltaffinität,
- Affinität, Bewunderung oder Verherrlichung früherer Täterinnen und Täter oder früherer Straftaten,
- instabile Familienverhältnisse bzw. instabiles Umfeld und
- selbstzerstörerische, suizidale Tendenzen.

Wenn Sie im Umgang mit einer Person Anzeichen für ein auffälliges Verhalten (siehe Warnhinweise) bemerken, rufen Sie eine Kollegin oder einen Kollegen bzw. eine Vorgesetzte oder einen Vorgesetzten zur Unterstützung und dokumentieren Sie den Ablauf des Gespräches in einem Gedächtnisprotokoll. Im Zweifelsfall kontaktieren Sie die nächste Polizeidienststelle.

Radikalisierung – eine Veränderung, die zunächst nicht greifbar ist

Radikalisierung ist immer ein Prozess. Am Ende dieses Entwicklungsprozesses kann es im schlimmsten Fall zur Anwendung von Gewalt kommen.

Kennen Sie solche Situationen? Beispiele von Veränderungen

Eine Person

- vertritt plötzlich extreme politische, religiöse und ideologische Positionen,
- äußert sich rassistisch, menschenverachtend oder demokratiefeindlich und wertet andere ab,
- vertritt vermehrt ein Freund-Feind-Weltbild,
- zeigt irritierende Videos auf dem Handy,
- verändert sich auffällig (Aussehen, Lebensweise etc.),
- versucht, Einfluss auf andere Menschen zu nehmen, verteilt etwa einschlägiges Propagandamaterial und wirbt für den „richtigen“ Weg.

Dieses Verhalten kann ein Anzeichen dafür sein, dass sich jemand radikalisiert

Was kann ich tun? An wen kann ich mich wenden?

- Anonyme und vertrauliche Beratung durch die Beratungsstelle Extremismus (www.beratungsstelleextremismus.at) unter 0800 20 20 44
- Vertrauliche Beratung durch die Bundesstelle für Sektenfragen (bundesstelle@sektenfragen.at) unter 01 513 04 60
- Meldestelle Extremismus und Terrorismus (stopextremists@dsn.gv.at) zur Meldung von extremistischen Inhalten
- Meldestelle NS-Wiederbetätigung (ns-meldestelle@dsn.gv.at) zur Meldung von nationalsozialistischen Inhalten

Weiterführende Informationen zur Extremismusprävention finden Sie auf der Webseite staatsschutzpraevention.gv.at und unter dsn.gv.at.

Im Notfall und bei akuter Gefährdung der eigenen Person oder anderer Personen sofort die Polizei unter 133 bzw. 112 (Euro-Notruf) rufen.

Hier können weitere Informationen zur Extremismusprävention abgerufen werden:



Extremismusprävention



Jugendprogramm
UNDER18



Leitfaden
Extremismusprävention

Präventive Möglichkeiten im Vorfeld

- Vorbereitung auf mögliche Extremsituationen (mentale Vorbereitung, Denken in möglichen Szenarien, Kenntnis der Ein- und Ausgänge, Fluchtwege, Versteckmöglichkeiten)
- Umgebung bewusst wahrnehmen (Ablenkung, Mobiltelefon)
Was passiert um mich herum?
- Abnormitäten und auffälliges Verhalten erkennen
- Umgang mit „betriebsfremden“ Personen (Zutrittsmöglichkeiten, Sperr- und Wartebereiche, Beaufsichtigung im Objekt etc.)

Grundsätzliches Verhalten bei Bedrohungsszenarien

- Gefahrensituation **erkennen**, **Überblick** verschaffen:
Was ist passiert? Wer ist betroffen? Was ist zu tun?
- **Ruhe bewahren**, eigene Handlungsfähigkeit erhalten und Panik vermeiden!
- Situation **bewerten**, Entscheidung treffen: flüchten oder verstecken/einsperren/verbarrikadieren (Fluchtwege benützen, Aufzüge meiden, weg von der Gefahr flüchten, Umgebung im Auge behalten)!
- **Helfen** Sie anderen, sofern möglich (Eigengefährdung)!
- **Verständigen** Sie die Einsatzkräfte (wo, was, wie viele Verletzte/Täterinnen bzw. Täter, welche Verletzungen/Bewaffnung)!

Verhaltensempfehlung in lebensbedrohlichen Situationen (Amok- und Terrorlagen, School-shootings und Ähnlichem)

- Ruhe bewahren
- Überblick über die Situation verschaffen

- Flüchten
- Verstecken/einsperren/verbarrikadieren
- Notruf 133 oder 112
- Letzte Konsequenz (selbst)verteidigen

Flüchten (wenn möglich):

- **Flüchten** Sie aus dem Gefahrenbereich!
- Nutzen Sie **Fluchtwege!**
- Lassen Sie Ihre Sachen **zurück** – diese behindern Sie!
- **Helfen** Sie auch anderen bei der Flucht!
- **Warnen** Sie auch andere vor der Gefahr!

Verstecken/einsperren/verbarrikadieren:

- **Sperren** Sie sich in Räumen ein, wenn die Flucht aus dem Gefahrenbereich nicht mehr möglich ist/scheint!
- Versperren und **blockieren** Sie Türen! (Türe doppelt verschließen, schwere Gegenstände vor die Tür schieben, Türschnalle durch Unterspreizen fixieren, Verbarrikadieren von Türen nach Möglichkeit mit Fixierung bis zur gegenüberliegenden Wand etc.)
- **Verstecken** Sie sich hinter großen Gegenständen! (Deckung hinter Beton- oder Ziegelmauern sowie Tischen und Bänken suchen, sichere Ecken nutzen).
- Halten Sie sich von Fenstern und Türen fern!
- Stellen Sie Ihr Handy lautlos und schalten Sie die Vibrationsfunktion aus!
- Verhalten Sie sich leise!
- Überblick und Kontrolle über die eingeschlossenen Personen (Angestellte und Parteien) verschaffen!
- Kein Öffnen der Tür, wenn nicht sichergestellt werden kann, dass es sich um Einsatzkräfte handelt!
- Grundsätzlich kein Verlassen des Verstecks/Raums vor entsprechender Anordnung durch die Einsatzkräfte!

Selbstverteidigung als letzte Möglichkeit (akut lebensbedrohliche Situation!)

Notruf (sobald es möglich ist):

- Alarmieren Sie die Polizei: 133 oder 112
- Notruf für Gehörlose: 0800 133 133
- Geben Sie alle Informationen an die Polizei weiter (Ort und Art der Bedrohung, Anzahl der Täterinnen bzw. Täter, Bewaffnung etc.)



Info für Führungskräfte:

- Aktive und kontinuierliche **Auseinandersetzung** mit der Thematik (auch ohne Anlass)
- Nominierung einer **Ansprechperson** für jede öffentliche Einrichtung und für die zuständige Polizeiinspektion
- Bewusstseinsbildung / mentale Vorbereitung der Beschäftigten („be prepared, not paranoid“)
- Konzeptentwicklung – verschiedene und angepasste Szenarien (z. B. Erstellung eines individuellen Sicherheitskonzepts, Leitsystem, detaillierte Kenntnisse der Örtlichkeit mit einheitlicher Bezeichnung etc.)
- Schwachstellenanalyse (technische oder bauliche Mängel, versperrte Fluchttüren etc.)
- Akustischer oder/und optischer Alarm (Unterschied zum Feueralarm)
- Regelmäßige, praktische Übungen

Sonderfall „Bombendrohung“

Allgemeines zur Bombendrohung

Jede Bombendrohung ist ernst zu nehmen, und zwar so lange, bis sich ihre Haltlosigkeit erwiesen hat. Es muss allerdings nicht immer sofort geräumt werden. Insbesondere, wenn die gemeinsame Bewertung der Ernsthaftigkeit durch die Polizei und durch die verantwortliche Person der bedrohten Einrichtung als gering beurteilt wird. Gegenüber Medien und Außenstehenden ist unter anderem wegen der Gefahr von „Trittbrettfahrern“ Stillschweigen zu wahren. Jede Drohung – scheint sie auch verhältnismäßig „harmlos“ – ist der Polizei (133 oder 112) unverzüglich anzuzeigen.

Sämtliche Maßnahmen sollen rasch, planmäßig, effizient und systematisch, im besten Fall im Sinne eines vorher individuell erstellten Notfall-Konzeptes, erfolgen. Mitarbeitende und Ortskundige sollen in die Durchsuchungs- und Überprüfungsmaßnahmen der Polizei im Rahmen ihrer persönlichen Möglichkeiten eingebunden werden (z. B. visuelle Kontrolle des persönlichen Arbeitsplatzes): Wer die örtliche Situation kennt, kann verdächtige Gegenstände, Veränderungen und Abweichungen von der Normalität erkennen – die Polizei kann es in der Regel nicht.

Info für Führungskräfte:

Am Beispiel einer Bombendrohung in Schulen: Wenn das Lehrpersonal, etwa über eine codierte Durchsage, über das Vorliegen einer Bombendrohung in Kenntnis gesetzt wird und in ihren Unterrichtsräumen einen schnellen und diskreten „360-Grad-Rundumblick“ nach Wahrnehmungen durchführt, die außer der gewohnten Normalität sind, wird dadurch die Aufgabe der Polizei wesentlich erleichtert. Im besten Fall sollte diese Maßnahme innerorganisatorisch festgelegt sein und letztlich durchgeführt werden, unabhängig davon, ob eine Räumung angeordnet wird oder nicht.

Entgegennahme von Drohanrufen (am Beispiel Telefonvermittlung):

- Anruf bei technischer Möglichkeit aufzeichnen und/oder andere Personen im Raum mithören lassen (Freisprechmodus)
- Versuchen, sich die emotionale Stimmungslage einzuprägen (z. B. aggressiv, zornig, wütend vs. heiter, belustigt, alkoholisiert-lallend vs. trocken, nüchtern, emotionslos etc.)
- Auf Hintergrundgeräusche achten
- Anruferin oder Anrufer ausreden lassen (zumeist dauern Drohanrufe nur wenige Sekunden)
- Falls Anruferin oder Anrufer zu Details bereit ist, Fragen stellen (z. B. Wann, wo, wie und näheres zur Bombe? Warum? Wer ist die Anruferin bzw. der Anrufer?)
- Sofort nach Beendigung des Anrufs und noch bevor interne Verständigungen durchgeführt werden, den Wortlaut der Drohung exakt und detailgetreu notieren
- Interne Verständigungen wie vorgesehen durchführen, danach die Anruferin oder den Anrufer schriftlich beschreiben (Geschlecht, geschätztes Alter, Stimmungslage, Sprache, Sprechweise, Akzent, Hintergrundgeräusche etc.) – näheres siehe Musterformular im Anhang
- Verständigung der Polizei (133 oder 112), soweit dies nicht der oder dem Vorgesetzten vorbehalten ist
- Die Person, die den Anruf entgegennahm, unbedingt für die Polizei zur Verfügung halten (Ernsthaftigkeitsprüfung, Beschreibung der Stimmungslage der Anruferin oder des Anrufers)

Entgegennahme von verdächtigen Brief- oder Paketsendungen

Verdächtige Brief- oder Paketsendungen können in verschiedenen Formen vorkommen, wie Luftpolsterkuverts, Standardpostfaltkartons, Glückwunschbilletts, Werbesendungen, Geschenkkartons, Päckchen und Pakete. Sie können mit möglichen gefährlichen Inhalten wie Sprengstoff, Gift- und Gefahrenstoffen oder beeinträchtigenden und ekelerregenden Inhalten wie Buttersäure, Fäkalien oder verdorbenen Lebensmitteln versehen sein.

Erkennungsmerkmale und Überprüfungskriterien

Bestellte, erwartete oder angekündigte Sendungen von einer oder einem Bekannten oder vertrauenswürdigen Absenderin oder Absender sind für gewöhnlich als unverdächtig anzusehen. Folgende Indikatoren können typisch sein und sind in der Vergangenheit vereinzelt bei Brief- und Paketbomben aufgetreten. Diese Merkmale müssen aber nicht zwingend gegeben sein:

- auffällige äußere Erscheinungsform (erster Eindruck, „Bauchgefühl“ usw.);
- unerwartete bzw. unaufgeforderte Zusendung,

- unübliche Absenderangaben, zum Beispiel ein Paket von einer „Behörde“, „NGO“ oder einem Verein (insbesondere aus dem Ausland),
- Absenderangabe fehlt oder ist augenscheinlich unrichtig,
- signifikant unterschiedliche Aufgabe- und Absenderorte,
- Überfrankierung bei Briefmarken,
- besondere Zustellvermerke, Zustell- und Bedeutungsvermerke wie „persönlich“, „privat“, „zu eigenen Händen“, „vertraulich“, „geheim“, „nur durch Empfängerin/Empfänger öffnen“, „Eilsendung“, „dringend“,
- Beschriftungen meist mit Schreibmaschine, PC bzw. Etikettenausdruck oder auffällig verstellter Handschrift,
- falsche Schreibweise von Namen und Titel der Adressatin bzw. des Adressaten sowie allgemein gebräuchlichen Wörtern.

Zusätzliche Indikatoren für Briefe:

- ungewöhnlich hohes Gewicht im Verhältnis zur Größe,
- auffällige Stärke von Briefen (ab ca. fünf Millimeter),
- auffällige Festigkeit des Briefes bzw. des Inhaltes,
- enthält offenbar Metallkomponenten,
- Schwerpunkt des Briefs außerhalb der Mitte, ungleichmäßige Gewichtsverteilung,
- Verformungen, unregelmäßige Konturen,
- verdächtige Geräusche (Rasseln, Rieseln), Gerüche oder Dämpfe sowie Ausschwitzungen (z. B. Fettflecken, feuchte Flecken am Kuvert),
- sehr sorgfältige und feste bzw. verstärkte Verklebungen der Öffnungslasche (z. B. mit Klebeband),
- Vorsicht bei Luftpolster-Kuverts – Abtasten nur schwierig möglich.

Zusätzliche Indikatoren für Pakete:

- Ungewöhnlich hohes Gewicht, auch hier gegebenenfalls verlagerter innerer Schwerpunkt
- Übermäßig feste und gewissenhafte äußere Verpackung bzw. massive Verklebung
- Ungewöhnliche Verpackung oder Verschnürung (Art und Material)
- Unübliche Inhalte, zum Beispiel nicht erwartete Bücher, Behälter von Alltagsgegenständen (z. B. DVD-Case) usw.

Verhaltens- und Handlungsempfehlungen

- Eine verdächtige Postsendung sollte **nicht sofort geöffnet** werden! Nehmen Sie sich für die Abklärung der Umstände Zeit!
- **Keine Panik** oder **Angst!**
- Kein Handy oder Funkgerät in der unmittelbaren Nähe der Sendung verwenden!

- Postsendungen, die von der Post und von üblichen Zustell-/Lieferdiensten zugestellt wurden, sind i. d. R. als bedingt handhabungssicher anzusehen, sie haben einen Postweg mit vielen mechanischen Belastungen und Umwelteinwirkungen überstanden. Man kann sie daher vorsichtig in die Hand nehmen (die Postbotin bzw. der Postbote hat dies auch getan)!
- Postsendung vorsichtig in **inem unbenutzten** Raum ablegen und den Raum verlassen. Zutritt Unbeteiligter unterbinden!
- Keine Manipulationen oder Öffnungsversuche, auch wenn die Postsendung schon teilweise offen oder beschädigt ist. Nicht knicken, falten, lochen, beschriften oder anderweitig verändern!
- Sendung keiner weiteren mechanischen Belastung, Temperaturschwankung oder Feuchtigkeitseinwirkung aussetzen. Keine Fotokopien anfertigen!
- Nach Möglichkeit, gemeinsam mit der Adressatin bzw. dem Adressaten, sofern man das nicht selbst ist, Recherche zur Absenderin bzw. zum Absender und Kontaktaufnahme und Abklärung versuchen!
- Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112), falls die Verdachtslage weiterhin besteht oder die Umstände nicht restlos geklärt werden können. Die Polizei verfügt flächendeckend über Sprengstoff- und Gefahrstoffexpertinnen und -experten, die für die Untersuchung von verdächtigen Postsendungen speziell ausgebildet und ausgerüstet sind!

Zustellung durch eine private Botin oder einen privaten Boten bzw. Überbringerin oder Überbringer:

Nach Möglichkeit sollten interne organisatorische Maßnahmen für die Entgegennahme oder Zurückweisung von persönlich überbrachten Sendungen festgelegt sein. Dies können beispielhaft sein:

- In Bürogebäuden mit vielen Beschäftigten und ähnlichen Einrichtungen sollte eine **direkte Zustellung** an die Empfängerin oder den Empfänger **grundsätzlich vermieden** werden. Es empfiehlt sich ein **Annahmemanagement** bei einem Info-Desk, Posteinlaufstelle etc.
- In Anwesenheit der Überbringerin oder des Überbringers bei der Empfängerin oder dem Empfänger **nachfragen**, ob eine Sendung erwartet wird. Im positiven Fall bestehen grundsätzlich keine Bedenken.
- Nicht erwartete Sendungen oder solche ohne konkrete Empfängerangaben gegebenenfalls **zurückweisen**.
- Sendungen, die nicht zurückgewiesen werden können (z. B. weil die Überbringerin bzw. der Überbringer sich rasch entfernt hat), bei vorhandener Möglichkeit durch die Posteinlaufstelle **technisch überprüfen** lassen.
- Falls eine Zurückweisung und Überprüfung nicht möglich ist, die Sendung sogleich in einem **separaten unbenutzten Raum ablegen**.

- Überbringung mit Uhrzeit notieren, allfällige Zeuginnen oder Zeugen des Vorfalls **dokumentieren** und allfällige **Videoaufzeichnungen sichern**.
- Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112).

Beachte: Bei nicht erwarteten Sendungen und solchen ohne konkrete Empfängerangaben die Überbringerin oder den Überbringer zu den näheren Umständen befragen, z. B. zur Absenderin bzw. zum Absender, zum Sendungsinhalt, zum Auftragserhalt etc. sowie Namen und Ausweis erfragen. Die Überbringerin oder der Überbringer kann nicht zum Antworten oder zum Mitwirken gezwungen werden, ebenso ist der Wahrheitsgehalt unbekannt. Ihr oder sein Verhalten, ihre oder seine Reaktionen sowie die Kooperationsbereitschaft können jedoch beobachtet und für die Entscheidungen bewertet werden.

Verdächtige Stoffe in Postsendungen

Bei der Wahrnehmung von oder beim Kontakt mit unangenehmen, reizenden, ekel-erregenden, verdächtigen, unbekanntem, flüssigen oder pulverförmigen Stoffen, die aus Post- und Versandstücken austreten oder sich darin befinden, werden folgende Verhaltensweisen empfohlen:

- **Keine Panik!** Bleiben Sie ruhig und **konzentriert!**
- Luft anhalten und sich abwenden!
- Sendung an Ort und Stelle liegen lassen oder rasch und sorgfältig ablegen!
- Alle Personen verlassen sofort den Raum!
- Kontaminierte Oberbekleidung, soweit dies möglich ist, im Raum belassen!
- Luftzug möglichst vermeiden! Fenster und Türen geschlossen halten!
- Gründlich Nase putzen, Hände, Gesicht und betroffene/kontaminierte freie Hautstellen gründlich mit Wasser reinigen!
- Kontaminierte Personen unter Aufsicht halten, beruhigen und für Auskünfte (Polizei, Arzt, Rettung) bereithalten!
- Bei Auftreten von körperlichen Symptomen und Beschwerden (z. B. Haut-, Augen- oder/und Atemwegsreizungen, Übelkeit usw.) sofort Rettung bzw. Notarzt (Notruf 144) verständigen!
- Unverzüglich Polizei verständigen (Notruf 133 oder Euro-Notruf 112)!
- Nach Möglichkeit namentliche Erfassung sämtlicher betroffener Personen sowie aller Personen, die mit der Sendung in Kontakt gekommen sind (inkl. Posteinlaufstelle)!
- Direktion, Leitung und Verantwortliche kontaktieren!
- Portierin bzw. Portier oder Zugangskontrolle kontaktieren!

Zusätzlich:

- Anwesende Zeuginnen bzw. Zeugen haben das Eintreffen der Polizei abzuwarten!
- Geschäfts- oder Dienstbetrieb einstellen!

- Keine Veränderungen am Tatort vornehmen!
- Spuren schützen!

Notruf und Notfallnummern in Österreich

Feuerwehr:	122
Polizei:	133
Rettung:	144
Euro-Notruf:	112
Notruf für Gehörlose:	0800 133 133
Ärztefunkdienst:	141
Gasgebreehen:	128
Vergiftungsinformation:	01/406 43 43

Nach einem Vorfall zu kontaktieren:

- bei verletzten Personen Notarzt oder Rettungs-Notruf 144 und Polizei-Notruf 133 oder Euro-Notruf 112 verständigen,
- Direktion, Leitung und Verantwortliche kontaktieren,
- Portierin bzw. Portier oder Zugangskontrolle kontaktieren.

Zusätzlich:

- Anwesende Zeuginnen bzw. Zeugen haben das Eintreffen der Polizei abzuwarten!
- Geschäfts- oder Dienstbetrieb einstellen!
- Keine Veränderungen am Tatort vornehmen!
- Spuren schützen!

Anhang

Zusatzinformation zur psychischen Ersten Hilfe

Psychische Erste Hilfe orientiert sich an grundlegenden Prinzipien, die darauf abzielen, Sicherheit, Ruhe und Handlungskompetenz zu fördern. Es geht darum, Menschen in Not die nötige Unterstützung zu geben, ohne sie zu überfordern. Diese Schritte fassen zusammen, wie Sie abseits der akuten Gefahrensituation effektiv unterstützen können:

1. **Beobachten** Sie und schaffen Sie sich einen **Überblick!**

- Erfassen Sie die Gesamtsituation: Was ist passiert? Wer benötigt Hilfe?
- **Achten** Sie auf sichtbare Anzeichen von **Not** bei den Betroffenen (z. B. Schock, Verwirrung, starke Emotionen)!
- **Erzwingen** Sie keine Gespräche oder Handlungen!
- **Respektieren** Sie das Tempo und die individuellen Bedürfnisse der betroffenen Person.
- **Achten** Sie auf kulturelle Unterschiede und respektieren Sie diese.

2. **Sicherheit** und **Schutz** bieten:

- Sorgen Sie für eine **sichere Umgebung**. Schirmen Sie die Betroffenen, wenn möglich, vor neugierigen Blicken ab.
- Zuschauer können für eine Person in Not sehr unangenehm sein. Bitten Sie Schaulustige freundlich, aber bestimmt, Abstand zu halten (z. B. „Bitte treten Sie zurück, wir brauchen hier Platz für den Rettungswagen“). Wenn Zuschauerinnen bzw. Zuschauer stören oder unnötige Ratschläge geben, geben Sie ihnen eine konstruktive Aufgabe (z. B. „Können Sie bitte schauen, ob der Bereich abgesichert ist?“).

3. **Ruhe** und **Stabilität** vermitteln:

- Kontakt und Bindung herstellen: Gehen Sie aktiv auf die betroffene Person zu. Schon die Sätze „Mein Name ist ..., ich bin für Sie da“ oder „Ich bleibe bei Ihnen, bis weitere Hilfe eintrifft“, kann eine große Erleichterung sein.
- **Präsenz zeigen** und **Dasein**: Vermitteln Sie das Gefühl, dass die Person nicht allein ist. Halten Sie Blickkontakt, wenn es für die Person angenehm ist. Treten Sie selbstbewusst auf, ohne überheblich zu wirken. Ihre ruhige und selbstbewusste Haltung vermittelt Sicherheit.
- **Handlungsfähigkeit fördern**: Ermutigen Sie die Betroffenen, wieder aktiv zu werden, indem Sie zum Beispiel kleine, konkrete Aufgaben anbieten oder sie in Entscheidungen einbeziehen. Normalisieren Sie psychische Reaktionen durch einfache Psychoedukation („Es ist völlig in Ordnung, jetzt traurig/wütend/ängstlich zu sein“).

- **Basisbedürfnisse abdecken:** Helfen Sie bei der Erfüllung grundlegender Bedürfnisse (z. B. Wärme, Trinken, Ruhe). Helfen Sie der Person, sich zu beruhigen (z. B. durch Hinweise auf langsames Atmen oder durch eine leichte Ablenkung, falls angemessen). Erklären Sie verständlich, was als Nächstes passiert oder welche Hilfe angeboten werden kann. Bleiben Sie im Gespräch und suchen Sie gemeinsam nach Lösungen für unmittelbare Probleme. Helfen Sie der Person, ihr Gesicht zu wahren und sich nicht hilflos zu fühlen.
 - **Zusammenführung unterstützen:** Helfen Sie dabei, Familienmitglieder, Freundinnen bzw. Freunde oder Kolleginnen bzw. Kollegen wieder zusammenzuführen. Dies ist ein wichtiger Faktor für die Stabilität in Krisen.
4. **Sprechen und Zuhören** – Gefühle zulassen und normalisieren:
- Viele Menschen empfinden es als wohltuend, zu sprechen. Wenn die Person redet, hören Sie geduldig und ohne Unterbrechung zu. Vermeiden Sie Fachbegriffe und unnötig komplizierte Erklärungen.
 - Sprechen Sie in ruhigem Tonfall. Begeben Sie sich auf die gleiche Augenhöhe wie die Person, indem Sie sich hinknien oder beugen. Dies vermittelt Respekt und Nähe. Fragen Sie nach, ob es offene Fragen gibt oder etwas unklar ist.
 - Geben Sie **klare, präzise** und **wahrheitsgemäße Informationen** über die Situation und das weitere Vorgehen. Vermeiden Sie Spekulationen oder Gerüchte.
 - Vermeiden Sie vorschnelle Ratschläge oder Bewertungen. Ihre eigene Körperhaltung sollte entspannt sein.
 - Zeigen Sie **Verständnis** und **Akzeptanz** für die gezeigten Gefühle. Nehmen Sie Beschwerden oder Einwände ernst. Vermeiden Sie reizende oder beunruhigende Wörter.
 - Ermutigen Sie die Person, Emotionen auszudrücken, drängen Sie sie aber niemals dazu. Respektieren Sie, wenn jemand Stille oder Abstand bevorzugt.
 - **Vorsichtiger Körperkontakt** (nur mit Einverständnis): Leichter, vorsichtiger Körperkontakt, wie das Halten einer Hand oder das Berühren der Schulter, kann von vielen als beruhigend empfunden werden. Fragen Sie jedoch immer zuerst um Erlaubnis („Ist es in Ordnung, wenn ich Ihre Hand halte?“). Berührungen am Kopf oder an anderen intimen Körperteilen sind nicht angemessen.
5. **Weiterführende Unterstützung anbieten** bzw. Nachsorge absichern:
- Positives Coping unterstützen und Hoffnung geben: Bestärken Sie die Betroffenen in ihren Stärken und Fähigkeiten, mit der Situation umzugehen. Vermitteln Sie eine realistische, aber positive Perspektive für die Zukunft.
 - Informieren Sie über weitere Hilfsangebote und professionelle Unterstützung: Wenn die Situation sehr ernst ist oder die Person über längere Zeit in großer Not bleibt (z. B. anhaltende Panik, Dissoziation, schwere Verletzungen),

ermutigen Sie sie, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen (z. B. Notärztin bzw. Notarzt, Psychotherapeutin bzw. Psychotherapeut, psychologische Beratungsstellen, Kriseninterventionszentren).

Bombendrohungen

Checkliste für die Entgegennahme von Drohanrufen

Vorbereitungen

- Aus den gegenständlichen Empfehlungen und Hinweisen eigene individuelle interne Checklisten oder Formulare erstellen.
- In regelmäßigen Abständen die Checkliste und Hinweise in Erinnerung rufen.
- Die Checkliste griffbereit halten, insbesondere in Vermittlungen und bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die ohne Durchwahl von außerhalb telefonisch erreichbar sind.
- Damit rechnen, dass Drohanrufe i. d. R. nur wenige Sekunden dauern.
- Allfällige Aufzeichnungsmöglichkeiten in regelmäßigen Abständen ausprobieren.
- Seien Sie sich bewusst, dass der Anrufer für die Situation verantwortlich ist, nicht Sie!
- Halten Sie sich für die spätere Befragung durch die Polizei zur Verfügung (ggf. Erreichbarkeit).

Ihr Verhalten

- Bewahren Sie Ruhe!
- Anwesende nach Möglichkeit mithören lassen (Handzeichen)!
- Aufmerksam zuhören, nicht unterbrechen!
- Spricht die Person viel: ausreden lassen und stichwortartige Notizen machen!
- Die nachstehend angeführten Fragen – in dieser Reihenfolge – stellen, wenn die Person dazu bereit ist!
- Sollten Forderungen gestellt werden, diese wörtlich mitschreiben und die Weiterleitung an Entscheidungsträgerinnen und -träger zusagen!
- Sofort, noch vor der Verständigung von Vorgesetzten, den exakten Wortlaut und alle gewonnen Erkenntnisse niederschreiben bzw. im Formular ankreuzen!
- Verständigung von Vorgesetzten bzw. Dienststellenleiterin oder Dienststellenleiter, sonst vorerst niemanden in Kenntnis setzen (Diskretion erforderlich)!
- Die Dienststellenleiterin oder der Dienststellenleiter entscheidet grundsätzlich über die weiteren Maßnahmen sowie die Kommunikation nach innen und ist für die Verständigung des Polizeinotrufes (133, 112) zuständig!
- Bei nachfolgenden Anrufen von Medienvertreterinnen und -vertretern oder „neugierigen“ Personen Unwissenheit vorgeben und an die Dienststellenleiterin oder den Dienststellenleiter verweisen (vermitteln)!

Wenn Sie Fragen stellen können

- Wo genau befindet sich die Bombe?
- Wann genau explodiert die Bombe?
- Warum soll hier eine Bombe explodieren?
- Wer hat die Bombe hinterlegt?
- Wie wird die Bombe ausgelöst?
- Wie ist Ihr Name?
- Wo befinden Sie sich jetzt?

Wie schätzen Sie die Stimmungslage der anrufenden Person ein

- Eher in Richtung positiver Zustand:
 - Lebendig, fröhlich, gut gelaunt etc.
- Eher in Richtung belustigt:
 - Witzig, spaßig, kichernd etc.
- Eher in Richtung arrogant:
 - Überheblich, eingebildet, selbstgefällig, spöttisch, belehrend etc.
- Eher in Richtung aggressiver Zustand:
 - Verärgert, wütend, böse, negativ erregt, unbeherrscht, ausfällig, beleidigend, aggressiv, angriffslustig, hysterisch, aufgeregt
- Eher in Richtung beeinträchtigter Zustand:
 - Alkoholisiert, weinerlich, nachdenklich, seufzend, tief (durch-)atmend etc.

Personencharakteristik

- Vermutliches biologisches Geschlecht
- Schätzung der Altersgruppe (kindlich, jugendlich, erwachsen)
- Sprache (Inland vs. Ausland), Dialekt und Akzent
- Stimmencharakterisierung (tief/hoch, klar/unverständlich, stotternd, verstellt etc.)

Anrufumstände

- Zeitpunkt
- Dauer (exakt oder geschätzt)
- Allfällige Hintergrundgeräusche (bestimmte Lärm-Art etc.)
- Wer hat Anruf entgegengenommen (tel. Erreichbarkeit)

Allgemeine Checkliste mit folgenden Punkten erstellen

- Notrufnummern
- Telefonbuch
- Ablaufskizze
- Akute Krisensituation
- Krisenteam
- Kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen
- Pressearbeit
- Etc.

Schutz der eigenen Sicherheit bei Amok und Terror

» Atmen Sie durch und bewahren Sie Ruhe.
Machen Sie sich ein Bild von der Situation.



FLÜCHTEN WENN MÖGLICH

- Nutzen Sie Fluchtwege
- Lassen Sie Ihre Sachen zurück – diese behindern Sie



VERSTECKEN WENN FLUCHT UNMÖGLICH IST

- Verstecken Sie sich hinter großen Gegenständen
- Versperren und blockieren Sie Türen
- Stellen Sie Ihr Handy auf lautlos und schalten Sie den Vibrationsalarm aus
- Verhalten Sie sich leise

! ALS LETZTE
KONSEQUENZ



VERTEIDIGEN WENN ES KEINEN ANDEREN AUSWEG GIBT

- Verwenden Sie Gegenstände, um einen Angriff abzuwehren
- Suchen Sie Unterstützer und helfen Sie anderen

SOBALD SIE IN SICHERHEIT SIND **NOTRUF**

Sobald Sie in Sicherheit sind, rufen Sie 133 oder 112



Folgen Sie den Social-Media-Kanälen der Polizei und des Bundesministeriums für Inneres. Vorsicht bei der Verbreitung von anderen Informationen in sozialen Medien. Gerüchte bringen Opfer in Gefahr und verursachen Panik.

Name des Medieninhabers: Bundesministerium für Inneres (BMI)
Verlags- und Herstellungsort: Wien