# Merkblatt zum Verhalten bei telefonischen Drohungen

## 1. Gefährdungsrisiko

Eine telefonische Drohung muss nicht immer in der Telefonzentrale oder bei der Behördenleitung ankommen, sie kann vielmehr alle Beschäftigen treffen. Deshalb sollte jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter wissen, wie man sich in solchen Situationen verhalten muss.

Ziel von Drohungen ist erfahrungsgemäß, den Dienstbetrieb zu stören und Unsicherheit zu verbreiten. Sprengstoffanschläge sowie sonstige Anschläge können von den Tätern auch vorab telefonisch angekündigt werden. Sie sind deshalb ernst zu nehmen. Durch ein rechtzeitiges Reagieren kann Leben gerettet, können die Beschäftigten vor schweren gesundheitlichen Beeinträchtigungen bewahrt und Sachschäden verhindert werden. Außerdem kann die anschließende Fahndung erleichtert werden.

## 2. Verhaltenshinweise

### 2.1 Verhalten

– Schon während des Gesprächs versuchen, Kolleginnen oder Kollegen aufmerksam zu machen, die unverzüglich die für den Behördenselbstschutz Zuständigen und die zuständige Polizeidienststelle verständigen

– Ruhe bewahren und aufmerksam zuhören

– Anrufer nicht unterbrechen

– Viele Informationen und Zeit gewinnen

– Auf Hintergrundgeräusche achten (z.B. Musik, Verkehrslärm, Gespräche, Maschinen, Uhrenschlag)

– Weitersprechen erreichen:
  – so tun, als ob man schlecht verstehen würde
  – Angaben des Anrufers falsch wiederholen

### 2.2 Fragen

Hinweis: Einige Fragen sind bewusst naiv gehalten, um Zeit zu gewinnen und dem Anrufer möglichst verräterische Antworten zu entlocken.

**Wann** wird die Bombe explodieren (der Anschlag ausgeführt)?

**Was** für ein Mittel wird verwendet, um den Anschlag auszuführen?

**Wo** befindet sich die Bombe (der Gegenstand, mit dem der Anschlag ausgeführt werden soll)?

**Wie** sieht die Bombe (der Gegenstand) aus?

**Wie** ist die Bombe verzögert?

**Wie** heißen Sie?

**Von wo** rufen Sie an?

**Warum** haben Sie die Bombe gelegt?

Zum Abschluss des Gesprächs sollte sich die angerufene Person für **unzuständig** erklären und versuchen, an die zuständige Person für den Behördenselbstschutz weiter zu verbinden.

### 2.3 Dokumentation

Während des Gesprächs notieren:

| Telefonnummer (soweit im Display erkennbar) | Beginn des Anrufs (Uhrzeit) | Ende des Anrufs (Uhrzeit) |
|---|---|---|
| …… | …… | …… |

Genauer Text der Drohung:

……

……

……

……

### 2.4 Weitere Angaben (ausfüllen bzw. Zutreffendes ankreuzen)

Verwendete Sprache:…… Dialekt:……
Akzent:……

Geschlecht: Mann-Junge/Frau-Mädchen…… Geschätztes Alter:……

Sprechart: langsam – schnell – normal – klar – gebrochen – verstellt – ruhig – bestimmt – herrisch – aufgeregt – stockend – monoton – laut – leise – nasal – lispelnd – lallend

Sonstige besondere Sprachmerkmale: ……

Hintergrundgeräusche (Beschreibung):……

## 3. Schutzmaßnahmen

– Meldung der Drohung an die für den Behördenselbstschutz Zuständigen in der Behörde und Verständigung der zuständigen Polizeidienststelle (vgl. oben Nr. 2.1)

– Entscheidung der für den Behördenselbstschutz Zuständigen über die sofortige Räumung des Dienstgebäudes

– Unterstützung der Hilfskräfte/Rettungsdienste/Sicherheitsbehörden