1. Fall (50 Punkte)

Korrekturrand

Die Sicherheits- und Service-Agentur GmbH (SiSeA GmbH) hat in einer neu erbauten Shopping- und Erlebnispassage den Sicherheitsdienst übernommen.
Sie sind als Fachkraft für Schutz und Sicherheit auf einem Kontrollgang. Dabei weisen Sie einen neuen Kollegen ein.

1. Aufgabe (18 Punkte)

Im Bereich des Haupteingangs zur Passage kommt Ihnen ein junger Mann mit einem nicht angeleinten großen Hund entgegen. Laut aushängender, deutlich sicht- und lesbarer Hausordnung sind Hunde im Hausrechtsbereich verboten.

Ein älterer Besucher reagiert aufgebracht und äußert lautstark seine Meinung: *„Ey, Du da, scher' Dich mit Deinem Köter nach draußen! Typisch Hundehalter, kannst Du nicht lesen, hier sind Hunde verboten!"*

Der junge Mann zeigt mit einer entsprechenden Geste, dass ihm diese Bemerkung nicht gefällt. Aufgrund Ihrer Erfahrung befürchten Sie eine Zuspitzung der Situation.

a) Erläutern Sie vier Aspekte des Verhaltens des älteren Besuchers, die zur Entstehung dieses Konfliktes geführt haben können.
12 Punkte

b) Schreiben Sie in wörtlicher Rede auf, wie Sie in dieser Situation zwischen dem jungen Mann und dem Besucher deeskalierend einwirken können.
6 Punkte

2. Aufgabe (12 Punkte)

Korrekturrand

Der junge Mann kommt letztlich Ihrer Aufforderung nach und verlässt die Passage.

Ein weiterer Besucher kommt auf Sie zu und spricht Sie in Englisch an:

„Hey man, that was a good job. This guy looked as if he would have eaten you alive if only he had the chance. Must be hard to stay calm and react always peacefully."

a) Übersetzen Sie die Aussage des Besuchers sinngemäß ins Deutsche. 6 Punkte

Sie antworten dem Besucher:
„Sicherlich, aber das ist Teil des Berufes, aggressiven Besuchern deeskalierend und sachlich gegenüberzutreten."

b) Übersetzen Sie Ihre Aussage sinngemäß ins Englische. 6 Punkte

3. Aufgabe (10 Punkte)

Kurze Zeit später sehen Sie, wie der junge Mann sich erneut mit seinem großen Hund und in Begleitung von zwei Freunden dem Eingang nähert. Dabei können Sie die lautstark geführte Unterhaltung hören:
„Wenn die Security wieder Stress macht, können die sich diesmal ja mit „Satan" unterhalten!"
Dabei zeigt er auf den Hund.

Beschreiben Sie anhand von fünf Beispielen, wie Sie angemessen auf die angespannte Situation reagieren können.

Fortsetzung 3. Aufgabe →

Fortsetzung 3. Aufgabe

Korrekturrand

4. Aufgabe (10 Punkte)

Nachdem Sie diesen Konflikt erfolgreich lösen konnten, beschreiben Sie Ihrem neuen Kollegen die folgenden Stufen der Konflikteskalation:

- Stufe der Emotionalisierung
- Stufe der Personalisierung
- Stufe der Legitimierung
- Stufe der Radikalisierung
- Stufe der Gewalt

Beschreiben Sie dem neuen Kollegen diese fünf Stufen der Konflikteskalation.

2. Fall (50 Punkte)

Korrekturrand

Sie sind als Fachkraft für Schutz und Sicherheit bei der Sicherheits- und Service-Agentur GmbH (SiSeA GmbH) tätig und zurzeit in der Hauptfiliale einer Bank eingesetzt. Sie haben den Auftrag, gemeinsam mit einem jungen Auszubildenden, während der Geschäftszeiten im weitläufigen Eingangsbereich Präsenz zu zeigen und für Sicherheit und Ordnung zu sorgen. Der Zugang in die Filiale befindet sich im Erdgeschoss. Zum Schalter-/Beratungsbereich muss man mit Rolltreppen bzw. Aufzügen in die I. Etage fahren.

1. Aufgabe (16 Punkte)

An einem winterlichen Spätnachmittag betritt eine ältere Frau in einem verschmutzten und abgetragenen Mantel, mit ausgetretenen Sommerschuhen und vollgestopften alten Plastiktüten das Erdgeschoss. Sie steuert zielstrebig eine Sitzecke an und lässt sich auf dem Sofa nieder.

Sie gehen zu der älteren Frau, sprechen Sie höflich an und fragen sie, ob Sie ihr weiterhelfen können. Die ältere Frau verneint dies und wenige Augenblicke später erscheint auch ein Bankmitarbeiter, der mit ihr den Aufzug betritt, um mit ihr in den Beratungsbereich zu fahren.

Der junge Auszubildende sagt danach zu Ihnen: „Dass die in ihrer schäbigen Kleidung Kundin bei der Bank ist, ist kaum zu glauben. Aufgrund meines Eindrucks von ihr wollte ich sie am liebsten schon an der Tür aufhalten."

a) Beschreiben Sie Ihrem Kollegen daher anhand von vier Merkmalen, was unter dem „Ersten Eindruck" zu verstehen ist. 8 Punkte

Neben dem Begriff „Erster Eindruck" spricht man häufig auch von Vorurteilen.

b) Beschreiben Sie vier Ursachen, die zu Vorurteilen führen. 8 Punkte

Korrekturrand

2. Aufgabe (12 Punkte)

Kurze Zeit später hören Sie aus dem Schalterbereich im I. OG ein lautes „Rücken Sie mir nicht so auf die Pelle" sowie einen sich daraufhin entwickelnden Streit. Sie eilen gemeinsam zum Ort des Geschehens und sehen, wie sich zwei Männer in der Warteschlange vor dem Geldautomaten streiten.

Beschreiben Sie sechs Verhaltensregeln, die Sie im Sinne des Eigenschutzes bei der Ansprache der Ihnen unbekannten Männer beachten sollten.

Korrekturrand

3. Aufgabe (22 Punkte)

Nachdem Sie deeskalierend auf die Männer einwirken konnten und die Situation befriedet haben, nutzen Sie die Gelegenheit und sprechen mit dem Auszubildenden über den Auslöser für die Auseinandersetzung zwischen den beiden Männern.

a) Beschreiben Sie dem Auszubildenden die vier Distanzzonen eines Menschen. 12 Punkte

Intime Distanzzone

Persönliche Distanzzone

Soziale/gesellschaftliche Distanzzone

Öffentliche Distanzzone

b) Beschreiben Sie fünf mögliche Auswirkungen auf einen Menschen, dessen intime oder persönliche Distanzzone verletzt wird. 10 Punkte

Fortsetzung 3. Aufgabe →