

Abschluss Winter 20/21

Fall 1. a

Der Ältere Besucher äußert sich abwertend, lautstark und gereizt (abwertend) gegenüber dem Hundehalter. Spricht ihn mit Hey Du an und bezeichnet den Halter als (typisch Hundehalter...) und den Hund als „Köter“.

Spricht den Hundehalter abwertend Fordert den Hundehalter auf mit seinem Hund umgehend die Shopping Passage zu verlassen

Vorurteile = das heißt, dass der ältere Besucher von einem anderen etwas erfahren hat (die Meinung über Hundebesitzer einfach übernommen, ohne diese zu prüfen)

Ebenso kann der ältere Besucher bereits eine negative Situation mit einem Hund gehabt haben (Dies führt zu einem Abgleich der Situation)

Generations oder Rang Konflikt (Von Dir lasse ich mir nichts sagen....)

b.

„Guten Tag, meine Name ist Wir sind Mitarbeiter der Sicherheitsagentur Sisea GmbH. Ich möchte Sie höflich bitten, sich an die Hausordnung zu halten und mit ihrem Hund nach draußen zu gehen. Ich schlage ihnen vor, den Hund zum Auto zu bringen oder Notfalls vor dem Eingang anzuleinen“.

Vielen Dank für ihr Verständnis !

Aufgabe 2. a

„HEY, das war eine gute Arbeit (Job). Der Typ sah so aus als wenn er sie lebendig fressen wollte, wenn er die Chance dazu gehabt hätte. Es muss hart/schwer sein, immer ruhig und friedlich zu bleiben“.

b.

“Sure, that’s part of the job to face aggressive visitors objectively

Aufgabe 3

Im Zuge der Eigensicherung ständiger Funkkontakt mit Zentrale, da ich mit dem Azubi alleine bin. Beobachten, abschätzen der Situation, evtl. Verstärkung anfordern. Auf die Körperhaltung Gestik und Mimik der Personen achten, auf offene bzw. geschlossene Hände achten, Selbstsicherer Gang, bzw. auftreten. Auf die Personen zugehen mit ruhiger, sachlicher Ansprache. Freundlich auf die Hausordnung hinweisen, dass Hunde nicht erlaubt sind. Distanz zu Personen und Hund wahren, ggfls. nochmals auf das Hundeverbot hinweisen.

Sollte keinerlei Einsicht erfolgen, Polizeiliche Hilfe androhen und wenn notwendig anfordern

Aufgabe 4

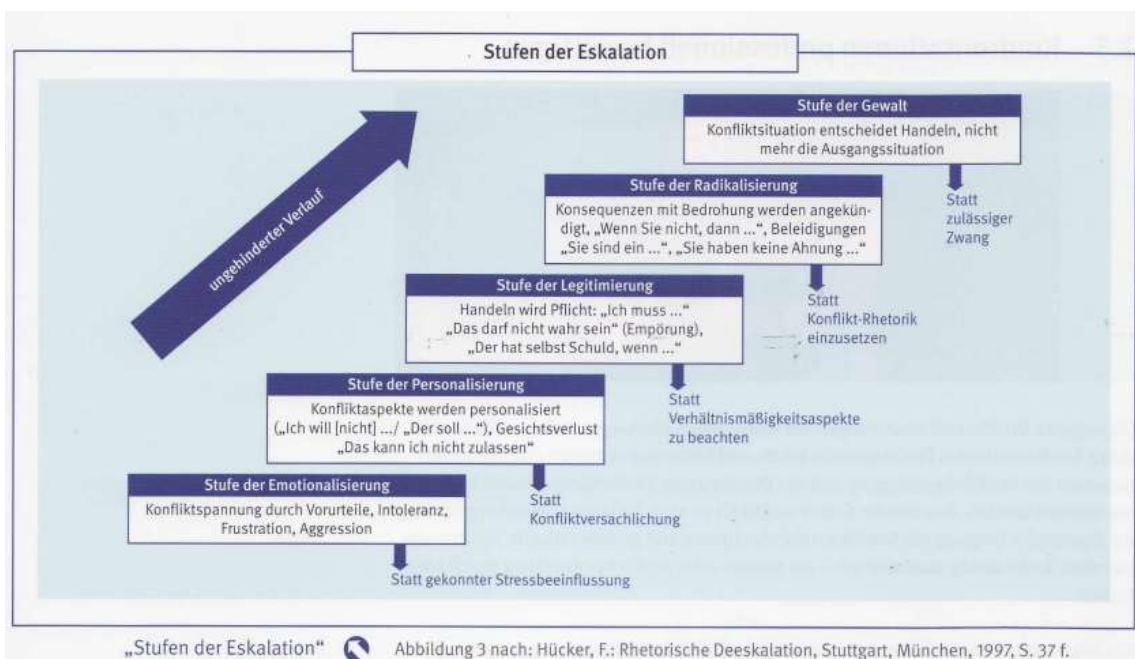
Bei der ersten Stufe, spielen die Gefühle und Emotionen eine entscheidende Rolle. Kann nach einem Vorwurf oder bei einer unfreundlichen Ansprache eine Emotionale Reaktion entstehen

Bei der zweiten Stufe kommt es zu einer Personalisierung des Konfliktes auf eine bestimmte Person (Türsteher). kann sich der angesprochen beleidigt fühlen, alle empfangenen Informationen werden persönlich genommen

Bei der dritten Stufe Legitimiert er sein nachfolgendes Verhalten (du bist selber Schuld wenn....).ist der angesprochen wütend oder sauer, fühlt sich respektlos behandelt und beleidigt, möchte kontra geben und seinen Standpunkt verteidigen

Bei der vierten Stufe Radikalisiert er z.B. durch Bekleidungen, Drohungen etc. Er wird lauter, es wird nur noch geschrien, beleidigt, provoziert und gedroht

Bei der Fünften Stufe der Gewalt eskaliert die Situation. Es wird Handgreiflich, es gibt nur noch körperliche Gewalt. In dieser Stufe handeln Personen nur noch triebgesteuert



Fall. 2 a

Wenn eine Person auf mich zukommt nehme ich zunächst das Geschlecht wahr. Das Erscheinungsbild beeinflusst unsere Umgebung je nachdem ein Mensch gepflegt oder ungepflegt ist kann die zu Vorurteilen führen. Die Körpersprache, bzw. das Verhalten der Person übermittelt uns Informationen über das Wohlbefinden oder den Gefühlszustand der Person. Der erste Eindruck ist für die Handlungssicherheit wichtig, dadurch entscheidet sich wie wir mit der Person umgehen. Er entsteht innerhalb von ca. 10 – 30 Sekunden und ist unveränderlich und es gibt für den ersten Eindruck keine zweite Chance. Weiterhin spielen Kulturelle Unterschiede, Religion und Sprache eine wichtige Rolle beim ersten Eindruck

b.

Durch Erziehung, Verallgemeinerung (Übernahme von ungeprüften Meinungen) negativen Gefühlen und Beeinflussung kommt es häufig zu Vorurteilen. Vorurteile sind dauerhaft und resistent gegen Veränderung. Sie entstehen durch Erziehung, Medien, Propaganda etc. Auch selbsterlebte Situationen können zu Vorurteilen führen (Situationen in denen man selber war und diese auf andere Menschen überträgt)

Aufgabe 2.

In dieser Situation ist zunächst eine Meldung an die Zentrale zu machen und ständiger Funkkontakt ratsam, evtl. Verstärkung anfordern. Situation mit Kollegen absprechen, wer spricht an und wer sichert (L - Stellung). Sicheres Auftreten und freundliche Ansprache mit „Sie“, nicht provozieren lassen, Streitende trennen und evtl. einzeln zur Seite nehmen um zu deeskalieren, Auf Hausordnung hinweisen, Personen anschließend einzeln an den Geldautomaten lassen (Datenschutz). Weiteres beobachten der Situation

Aufgabe 3.

Intime Distanzzone **0 - 45 cm** – Hier lässt man nur den eigenen engen Personenkreis zu, z.B. Familie, Lebenspartner, Freunde, Mann, Kinder...

Erweiterter Nahbereich **45 - 120 cm** – In dem erweiterten Nahbereich lässt man Freunde und gute Bekannte zu

Gesellschaftlicher Bereich **120 - 360 cm** – Dies ist die Kommunikationsebene für Bekannte und Kollegen etc.

Öffentlicher Bereich. **ab 360 cm** - In dieser Zone wird in der Regel nicht kommuniziert. Diese ist für Unbekannte, Passanten...(Straße o.ä.)

b.

Eine Person kann sich **bedroht fühlen** oder dessen Persönlichkeitsbereich verletzt sehen. Situation kann als **unangenehm empfunden** werden, Es kann zu **Aggressionen kommen**, evtl. zu **unüberlegten Handlungen**, es kann zu **Angstzuständen** kommen, Ballen der Fäuste oder zu nahe kommen kann falsch gewertet werden (Putativnotwehr), **Unsicherheit** weil private Zone (Intimbereich) verletzt wird