

Ronald Mikkeleitis  
DGB-Veranstaltung September 2018



## Was ist eine gewalttätige Notsituation?

Gem. Definition der International Labour  
Organisation:

*„Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu Ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit) beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden, so dass explizit oder implizit ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden gefährdet wird.“*

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

# Reden

- \* Grundsätzlich ist das Miteinander zwischen Bürger/in und Mitarbeiter/in zunächst einmal geprägt vom tatsächlich stattfindenden Gespräch (neben der nonverbalen Kommunikation, auf die noch detailliert eingegangen wird.)
- \* Führen Sie das **Gespräch als Dialog**, also als Gespräch zwischen zwei Menschen, welches durch wechselseitiges Zuhören und Argumentieren gekennzeichnet ist.
- \* Niemand mag es, wenn er beim Sprechen unterbrochen wird, dies wird immer als herabwürdigend betrachtet.
- \* Egal, wer das Gespräch beginnt, wird schon mit den **ersten Worten** den weiteren Verlauf vorgeben (wie man in den Wald ruft ...).
- \* Der **Bürger/in** wird in den meisten Fällen das Gespräch suchen oder annehmen aus der Rolle des „**Gemaßregelten**“... kein erwachsener Mensch wird das erfreut aufnehmen, das Gespräch ist also **von Anfang an belastet**. Hier kommt es jetzt sehr auf das **Einfühlungsvermögen** des Mitarbeiters/in an, um jegliche Eskalation zu vermeiden.



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

- \*Eine höfliche, durchaus aber auch **in der Sache bestimmte**, Gesprächsführung ist angesagt.
- \*Beim Gespräch muss immer die „**Linie**“ gehalten werden und man darf sich nicht auf negative Prägungen einlassen (abwertende Worte, überzogenes Kritisieren, Überheblichkeit, überbetonen der eigenen Wertigkeit, Häme, lächerlich machen, usw.).
- \***Setzen Sie den anderen nicht herab**, stellen Sie ihn nicht als dumm oder böse dar.
- \*Wenn Sie Ihrerseits vom Bürger/in so behandelt werden, bedenken Sie Folgendes: *„Wer in seinem eigenen Selbstwertgefühl aufgrund entmutigender und demütigender Erfahrungen unsicher und verletzt ist, versucht dagegen etwas zu unternehmen, versucht sein eigenes Minderwertigkeitsgefühl zu kompensieren, z.B. durch Imponiergehabe oder Entwerten und Herabsetzen der Mitmenschen“.*
- \*Ein gerade auch aggressiv geführtes Reden kann schnell zu tatsächlichen Gewalttaten führen.
- \*Wenn der Bürger/in von sich aus sofort aggressiv agiert, begegnen Sie dem mit der angemessenen **inneren Distanz**.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

### Körpersprache

- \* Bewusst und unbewusst **erzählt ihr Körper** dem Beobachter, was **wirklich in Ihnen los ist**.
- \* Denken Sie immer daran, dass Sie **Körpersprache als Ganzes** und im jeweiligen Kontext sehen müssen. Eine Geste allein erzählt genauso wenig eine Geschichte wie ein einzelnes Wort.
- \* **Was ist Körpersprache?**
- \* Körperbewegungen **vermitteln** Gefühle, Einstellungen und Stimmungen, ohne sich auf bestätigende Worte stützen zu müssen.
- \* Ob Sie wollen oder nicht, das **nonverbale Verhalten** verrät mehr über Ihre Einstellungen, Stimmungen und Gefühlen, als Ihnen lieb ist.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

\*Mürrischer Blick



# Ronald Mikkelleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

- \*Spätestens nach sieben Sekunden wissen Sie instinktiv, wie der Mensch Ihnen gegenüber sich gerade fühlt - und das nur aufgrund der Beobachtung seines Gesichtsausdrucks und seiner Bewegungen.
- \*Weil viele Menschen Informationen besser aufnehmen, wenn sie sehen können, was gerade beschrieben wird, ist es immer eine gute Sache, wenn Sie Ihre Botschaft mit Gesten verdeutlichen und so ein klares Bild schaffen.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018



\* Ihr Körper zeigt der ganzen Welt, wie es in Ihnen aussieht. Ein Beispiel: Menschen, die sich bedroht fühlen oder unsicher sind, berühren sich selbst, um sich zu beruhigen oder zu beschwichtigen. Gesten wie das Reiben der Stirn, das Kreuzen der Arme oder die Hände am Mund bieten Schutz und Sicherheit.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

\* Die Körpersprache kann positiv eingesetzt werden zur Entspannung der Kommunikationsform.

\* Sehen Sie Ihren Gesprächspartner beim Reden unbedingt an, aber **starren Sie ihn nicht an**

\* Den **Augenkontakt** zu halten ist wichtig, aber jeweils **nur für ein paar Sekunden**, dann kurz woanders hinschauen, dann wieder Augenkontakt suchen. In einem normalen Gespräch findet das sich in die Augen schauen mit kurzen Unterbrechungen im „**gesunden**“ **Wechsel** statt. Ein Anstarren - insbesondere in die Augen - wird als Aggression gewertet

Ronald Mikkeleitis  
DGB-Veranstaltung September 2018

# Die optische Wahrnehmung des Mitarbeiters/in

- \* Ihre Äußeres ist wichtiger Bestandteil Ihrer Gesamtwahrnehmung
- \* Nachlässigkeiten werden sofort vom Bürger/in zur Kenntnis genommen und gewertet



**Das Erste**, was unser Gegenüber **wahrnimmt**, ist unsere **Kleidung**.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

- \* Schmutzige Kleidung
- \* abgelaufene oder schmutzige Schuhe
- \* herausschauende Unterwäsche,
- \* beschädigte Teile, fehlende Knöpfe, offene Nähte
- \* Kurze Hosen,
- \* Zu tiefer Ausschnitt
- \* Bauch- und/oder schulterfreie Oberteile
- \* Zu kurze Röcke, zu enge Hosen
- \* High Heels



werden schnell eingeordnet als **Beweis für die Nachlässigkeit** des Trägers/in, der ganz offensichtlich noch nicht einmal selbst daran interessiert ist, ein im wahrsten Sinne des Wortes gutes Bild abzugeben. **Man kann davon ausgehen, dass es ihm/ihr an Selbstwertgefühl und innerer Harmonie fehlt.**

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

\* Der betroffene Bürger, oft von uns ja für ein widriges Verhalten kritisiert, wird sich noch **schwerer damit tun**, sein eigenes **Fehlverhalten einzusehen**, wenn er selbst sofort **Kritikpunkte am Mitarbeiter/in** erkennt.

- \* Dazu zählen auch **nachlässige Körperpflege** wie
  - \* ungepflegte Haare,
  - \* wilder Bartwuchs,
  - \* schmutzige Fingernägel,
  - \* Körpergeruch etc.



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

- \* Schon ein durch seine **Optik negativ auffallender Mitarbeiter/in reicht aus, das Ansehen aller Mitarbeiter/innen zu senken.** Hier empfiehlt sich also auch durchaus die kollegiale Ansprache an einen Kollegen/innen, der gegen diese Mindestanforderungen der Hygiene, der Sauberkeit und des Tragens einer korrekten Uniform verstößt.
- \* **Ordentliche Kleidung** vermittelt **Korrektheit** und **gute Selbstorganisation.**

Ronald Mikkeleitis  
DGB-Veranstaltung September 2018

Früherkennung durch Wertung von Mimik  
und Gestik unseres Gegenübers

- \* Wenn wir nur genau hinschauen und uns auf unser **Gegenüber konzentrieren** statt auf unsere eigene Wut, können wir schon **frühzeitig** an der Körpersprache erkennen, ob uns **Gefahr** eines verbalen oder sogar körperlichen **Angriff droht**.
- \* **Gesichter lesen warnt vor Gefahren**. Diese Fähigkeit stellt einen „Überlebensvorteil“ dar.
- \* Wer die Stimmung seiner Mitmenschen treffsicher deuten kann, ist klar im Vorteil.
- \* Folgende Beobachtungen sind dabei hilfreich, weil sie eine **Eskalation** der Situation durch unser Gegenüber **bedeuten können**:

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

- \* Das Zusammenkneifen der Augen
- \* Das Vorbeugen des Oberkörpers
- \* **Herausstrecken der Brust, das sogenannte Aufplustern** (-> **VORSICHT:** Hier droht meistens direkt ein körperlicher Angriff.)
- \* **Ausziehen von Kleidungsstücken wie Jacke, Hut usw.** (-> **VORSICHT:** Auch hier droht häufig unmittelbar ein Angriff.)
- \* Anstarren, insbesondere in die Augen
- \* Unterschreiten der Individualdistanz
- \* Das Reiben der Stirn, häufiges Streichen über den eigenen Nacken, Berühren des Halses (-> **HINWEIS:** Unser Gesprächspartner könnte sich unwohl fühlen.)
- \* Einnehmen einer sehr breitbeinigen Position; insbesondere, wenn die Füße vorher eng standen (-> **HINWEIS:** Man kann hier von einer zunehmenden Unzufriedenheit ausgehen.)



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

### Ursachen von Aggression:

- \* Kälte, Hitze
- \* Hunger, Durst
- \* Frust, Ängste
- \* Schmerzen
- \* Negativerlebnisse
- \* Stress.



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018



- \* Unbändige und nicht abgebaute Wut endet dann oft in ausgelebten Aggressionen mit allen Folgen.
- \* Wer unbändige Wut in sich fühlt, wird kaum noch zu einer sachlichen Diskussion in der Lage sein.
- \* Kommen dann noch Drogen und/oder Alkohol dazu, führt diese ausgelebte Aggression häufig zu schweren Konsequenzen für Täter und Opfer.

Ronald Mikkeleitis  
DGB-Veranstaltung September 2018

Möglichkeiten des Umgangs mit Aggressionen im  
Bürgerkontakt

\*Vorgesehen durch die Evolution sind Flucht, Angriff oder Erstarrung bei „Angriffen“.

**Die Flucht** (nicht wörtlich) ist oftmals die beste Möglichkeit, sich der Gefahrensituation zu entziehen.

**Droht** Ihnen ein **körperlicher Angriff**, so **entfernen**

Sie sich möglichst **aus dem Blickfeld** des vermeintlichen Angreifers und rufen ggf. die Polizei hinzu.



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

Senden Sie aber möglichst dabei keine Opfersignale aus wie:

\*Ängstliches Verhalten

\*Eingefallene Schultern, unsichere Haltung

\*Ständig nach dem Angreifer umdrehen und schneller gehen

\*Niedergeschlagene Augen, fehlender Blickkontakt

\*Leise, erstickte Stimme

\*Schnelle und flache Atmung

**Dies provoziert Täter eher noch zum Angriff!**



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

\* **Der Angriff** (auch nicht wörtlich), also z.B. das Einlassen auf ein heftiges Streitgespräch, sollte möglichst **vermieden werden**, weil es nie zu einer Lösung führt, sondern die Situation immer verschärfen wird.

\* Zusätzlich verbrauchen Sie selbst unglaublich **viel Kraft**, die Sie an anderer Stelle sinnvoller einsetzen könnten.

\* Sollten Sie aber dieser Auseinandersetzung nicht ausweichen können und sich zum verbalen *Angriff* entscheiden, **handeln Sie konsequent**.

# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018

\*Scheuen Sie sich nicht, ggf. auch Dritte direkt anzusprechen und **um Hilfe zu bitten**, wenn Sie einen direkten körperlichen Angriff befürchten.

\***Die Schockstarre** ist die schlechteste aller Möglichkeiten, denn das bedeutet, dass Sie einfach nur dastehen und das Kommende über sich ergehen lassen in der Hoffnung, es wird schon nicht so schlimm. Dieses Verhalten signalisiert aber **völlige Hilflosigkeit** und **provoziert** gewisse Tätertypen erst recht zur Gewaltanwendung.



Ronald Mikkeleitis  
DGB-Veranstaltung September 2018



## Nachsorge, das sogenannte Notfall- Management

- \* Im Rahmen seiner Fürsorge muss der Arbeitgeber Sie gefahrenminimierend vorbereiten.
- \* Der Arbeitgeber ist auch zur Nachsorge verpflichtet, wenn Sie Opfer von Gewalt im Dienst wurden.



# Ronald Mikkeleitis

## DGB-Veranstaltung September 2018



**Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit!**  
**Ronald Mikkeleitis**

- \* Alle Clipart von Fotosearch, Publitek, Inc. Dba Fotosearch, [fotosearch@fotosearch.de](mailto:fotosearch@fotosearch.de), alle Rechte vorbehalten, jede weitere Nutzung ist ausdrücklich untersagt
- \* Typ Beamter mit freundlicher Genehmigung von Herrn Dr. Horn-Wagner