

MODULARE GRUNDAUSBILDUNG GERICHTSVOLLZUG

Skriptum

KONFLIKT- UND PROBLEMLÖSUNG IM GERICHTSVOLLZIEHERALLTAG
GENDER MAINSTREAMING
GLEICHBEHANDLUNG
ANTIDISKRIMINIERUNG
STAATSFEINDLICHE VERBINDUNGEN UND IHRE SYMBOLIK
MIGRANTINNEN & MIGRANTEN UND MIGRATIONS Hintergründe

Stand: 01.10.2020

Bearbeiter und Aktualität:

Alle Kapitel: Kontr. Bianca Osterbauer, Oberlandesgericht Wien, OKontr. Patrick Philipp
Lechner, Oberlandesgericht Graz, 1. Oktober 2020

Inhaltsübersicht

A.	Kommunikation im Gerichtsvollzieheralltag	6
1.	Definition	6
2.	Kommunikationsmodelle	7
3.	Das Filtermodell	8
4.	Wichtige Aspekte im Kommunikationsprozess	9
5.	Das Modell der Sach- und Beziehungsebene.....	10
6.	Das 4-Ohren-Modell.....	11
7.	Die Transaktionsanalyse.....	12
8.	Das Eisberg-Modell.....	14
9.	Nonverbale Kommunikation	15
9.1.	Körpersignale und psychische Befindlichkeit	15
9.2.	Ein kleines Lexikon der Körpersprache	22
10.	Verbale Kommunikation	22
10.1.	Das Gespräch	23
10.2.	Gesprächsformen	24
10.3.	Kommunikationssünden	26
10.4.	Telefonieren	27
11.	Wahrnehmung und Vorurteile	31
11.1.	Zwischenmenschliche Wahrnehmung und Urteilsbildung.....	31
11.2.	Zwischenmenschliche Wahrnehmung und Sozialverhalten	31
11.3.	Bedeutung der Vorurteile in der sozialen Auseinandersetzung	32
11.4.	Wodurch können Vorurteile entstehen?	32
11.5.	Welche Funktionen haben Vorurteile?	32
11.6.	Welche Merkmale kennzeichnen Vorurteile?	33
11.7.	Wie können Vorurteile abgebaut werden?	33
12.	Was ist Sozialisation?	34
12.1.	Auswirkungen mangelnder primärer/sekundärer Sozialisation	34
13.	Bedeutung von Rolle und Rollenverhalten im Gerichtsvollzieheralltag	35
13.1.	Methoden zur aktiven Stressbewältigung.....	41
14.	Arbeitstechniken – Zeitmanagement	43
14.1.	Der Innendienst.....	44
14.2.	Der Außendienst.....	44
14.3.	Monats- und Jahresziele.....	45
14.4.	Allgemeine Tipps	46
14.5.	Abschlussfragen	47

B.	Gender Mainstreaming	48
1.	Was ist Gender Mainstreaming?.....	48
2.	Bedeutung und Konzept.....	48
3.	Warum Gender Mainstreaming?.....	49
4.	Vorteile und Effekte von Gender Mainstreaming	51
C.	Gleichbehandlung und Antidiskriminierung	53
1.	Unmittelbare und mittelbare Diskriminierung	53
2.	Gesetzesgrundlagen	54
D.	Korruptionsprävention.....	56
1.	Korruptionsprävention geht uns alle an!	56
2.	Verbot der Geschenkkannahme	56
3.	Interessenskollisionen durch Nebenbeschäftigung/ Nebentätigkeit	58
E.	Mobbingprävention	60
1.	Was ist Mobbing?.....	60
2.	Mobbingphasen.....	61
3.	Mobbinghandlungen.....	62
3.1.	Die 45 Mobbinghandlungen nach Leymann:	62
3.2.	Warum entsteht Mobbing?.....	64
3.3.	Mobbing erkennen und vermeiden	65
3.4.	Strafrecht und Mobbing	67
F.	Eskalation - Deeskalation	70
1.	Allgemeines.....	70
2.	Auslöser und Gefahrensignale.....	71
3.	Persönlichkeitsstörungen	73
3.1.	Paranoide Persönlichkeitsstörung	74
3.2.	Dissoziale Persönlichkeitsstörung	74
3.3.	Emotional instabile Persönlichkeitsstörung – impulsiver Typus	75
3.4.	Schizoide Persönlichkeitsstörung	75
3.5.	Psychose	75
4.	Der Wert der Angst	76
5.	Mit Kommunikation zur Deeskalation.....	77
6.	Verhalten in Bedrohungssituationen	77
6.1.	Distanzzonen	78
6.2.	Wenn es doch zur Eskalation kommt	79
6.3.	Nach einer Eskalation	79
6.4.	Arbeitsplatzgestaltung	80

G.	Konflikte	82
1.	Wie entsteht ein Konflikt?.....	82
2.	Woran man Konflikte erkennen kann	83
3.	Konfliktlösungsmodell	84
4.	Grundsätze des Konfliktmanagements	84
H.	Staatsfeindliche Verbindungen und ihre Symbolik	87
1.	Einleitung.....	87
2.	Nationalistische Türken MHP (Graue Wölfe).....	88
3.	PKK/KADEK/KONGRA GEL.....	89
4.	Türkische linke Gruppierungen	90
5.	Radikal Marxistische Bewegung	92
6.	Muslimbrüder	93
7.	VERBOTENE Symbole des Islamischen Staates und anderer Organisationen.....	94
8.	Neonazis / Skinheads etc.....	95
8.1.	Verbotene Zeichen und Symbole	96
8.2.	Einschlägige Zeichen und Symbole	98
8.3.	Beispiele für UNBEDENKLICHE Symbole	98
8.4.	Zahlen- und Buchstabencodes	99
8.5.	Beispiele für einschlägige Tätowierungen	100
8.6.	Beispiele für Gegenstände	100
8.7.	Beispiele für strafbare Grußformen / Parolen.....	101
9.	Identitäre	101
10.	Leitfaden für den Umgang.....	101
11.	Kurzinfo zu OPPT/Souveräns/Freeman/Reichsbürger etc.	102
11.1.	Souveräne Bürger.....	103
11.2.	One People Public Trust (OPPT).....	103
11.3.	Reichsbürger.....	104
11.4.	Verfassungsgebende Versammlung (VGV) -Staatenbund Österreich	105
11.5.	Amt der Menschen auf Erden	106
11.6.	Leitfaden für den Umgang	109
12.	Linksextremismus	112
I.	Migrantinnen & Migranten und Migrationshintergründe.....	114

A. Kommunikation im Gerichtsvollzieheralltag

1. Definition

Kommunikation bedeutet laut Duden: „Verständigung untereinander, Verbindung, Zusammenhang.“

Definition laut Vera F. Birkenbihl, Vortragende und Autorin: „Kommunikation ist eine erweiterte Mitteilung. Wir meinen dabei: miteinander reden, nicht miteinander reden, aneinander vorbeireden, andere überreden, Informationen weitergeben oder zurückhalten, Signale der Körpersprache aussenden, (...)“

Kommunikation beherrscht unseren Alltag. 50 bis 80 % eines Arbeitstages verbringen wir mit persönlicher, schriftlicher oder telefonischer Kommunikation.

80 % unserer Kommunikation erfolgt mündlich; entscheidend für unseren Erfolg ist nicht nur was wir sagen, sondern vor allem wie wir es sagen.

Um Erfolg zu haben und Ziele (beruflich und privat) erreichen zu können, bedarf es einer guten und richtigen Kommunikation.

Kommunikation ist zwischenmenschlicher Informationsaustausch. Man bezeichnet damit jenen Vorgang der Verständigung zwischen Menschen, die einander etwas mitteilen, Informationen, Meinungen, Standpunkte, Absichten oder Empfindungen austauschen. Nicht immer ist das gegenseitige Verstehen möglich. Mitunter kommuniziert man mit dem Ergebnis einseitigen oder gegenseitigen Missverstehens.

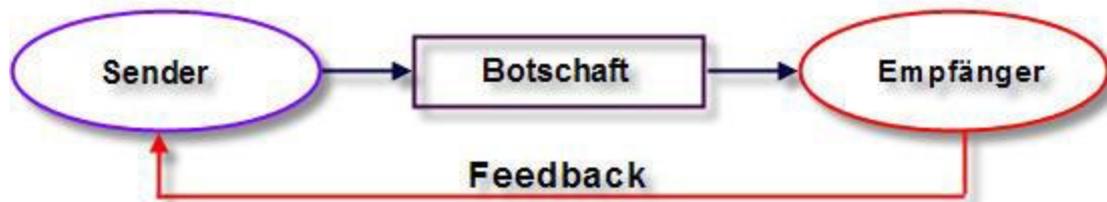
Damit Kommunikation stattfinden kann, bedarf es eines Senders, eines Empfängers und natürlich einer Botschaft.

Es gibt heute sehr viele Modelle, die erklären, wie Kommunikation funktioniert oder zumindest funktionieren sollte. Einige dieser Modelle werden im Folgenden erklärt:

2. Kommunikationsmodelle

Das Sender – Empfänger – Modell

Wir gehen von folgendem Grundschema aus:



Der Kommunikationsablauf beginnt beim Sender.

Der Sender übermittelt dem Empfänger eine Botschaft (Gedanken, Ideen usw).

Dieser nimmt die Botschaft auf, verarbeitet sie und bestimmt, ob die Kommunikation weitergeführt wird oder nicht.

Der Sender kann nur hoffen, richtig formuliert zu haben und abwarten, ob der Empfänger antwortet. Dem Empfänger muss Gelegenheit gegeben werden, auf die Botschaft antworten zu können. Der Empfänger formuliert nun seinerseits eine Botschaft und sendet diese an den Sender zurück. Wir bezeichnen deshalb Kommunikation als gegenseitigen Informationsaustausch zwischen Sender und Empfänger.

Der Sprecher (zB Partei) hat eine ganz bestimmte Zielsetzung, die er mit seinem Gespräch verfolgt. Der Zuhörer (zB VB, Beamter) nimmt diese Mitteilung auf. Die Aufnahme ist allerdings abhängig vom Grad seines Interesses und seiner Aufmerksamkeit.

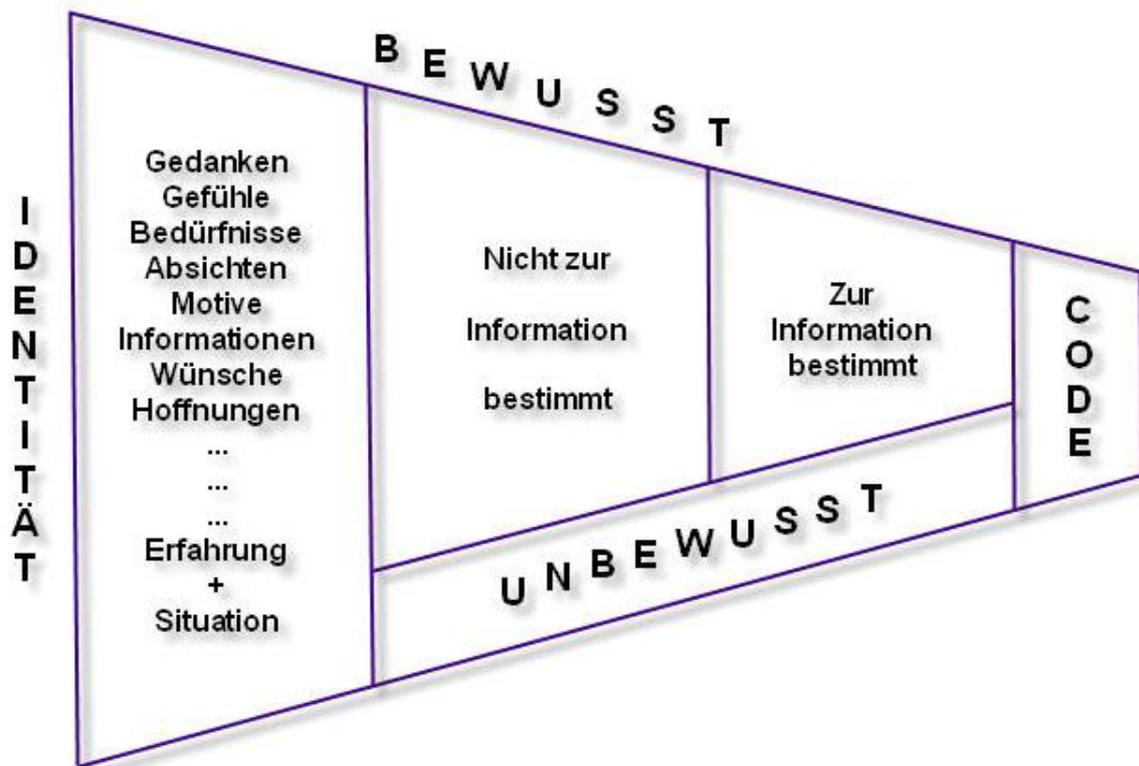
Dabei können folgende Kommunikationsstörungen auftreten:

Der Sender gibt unbeabsichtigte oder falsche Informationen, hat Ausdrucksprobleme, ist ungenau, unverständlich, zu umfangreich

- Der Kanal dazwischen wirkt wie ein Filter, erzeugt auch Störgeräusche
- Der Empfänger unterliegt Hör- und Verständnisfehlern, nimmt abwehrende Haltung ein, zieht falsche Schlüsse, achtet nur auf eigene Argumente, ist zu stark emotional beteiligt
- Filter, die wir eingebaut haben: Lebensgeschichte (Erziehung, Erfahrungen, Werte, Weltanschauung) Wünsche und Erwartungen (zB Harmoniestreben)
- gegenwärtige Gefühlslage (zB Stress)
- Körperlicher Zustand (Krankheit, Kopfweg, Wetterlage)

3. Das Filtermodell

S → Codierung → Kanal → Entcodierung → E



Jede Nachricht ist durch einen Filter (eine "rosarote oder andersfärbige" Brille) verändert. Sowohl der Sender als auch der Empfänger verändert mit seinem "Filter" die "eigentliche" Botschaft.

Der Sender beginnt mit der Absicht, eine Information zu vermitteln. Persönliche Eigenarten, sich auszudrücken, wirken als Informationsfilter und können unter Umständen die Nachricht verzerren. Persönliche Wertvorstellungen, die Beziehung des Senders zum Empfänger, bestimmte Eigeninteressen, die Tagesverfassung, etc, beeinflussen die Auswahl der Nachricht (Anreicherung durch eigene Identität: Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse, Absichten, Motive, Informationen, Wünsche, Hoffnungen, Erfahrung und Situationskontext).

Die Information wird durch individuelle Wortwahl, Sprache, Gesten, Bewegungen, Zeichen und Signale "verschlüsselt". Es wird entschieden, welche Teile zur Information bestimmt sind und welche nicht. Manches läuft auch unbeeinflussbar (unbewusst).

Der Übertragungskanal (Code) wird gewählt (mündlich, schriftlich, Zeichen, Bilder, etc).
Beim Empfänger kommt die Information an und wird über den vom Sender gewählten Kanal aufgenommen (Ohr, Auge, Tastsinn, etc).

Die Information wird entsprechend dem beim Empfänger vorhandenen individuellen Bildern, Ideen, Vorstellungen, Sprachmöglichkeiten, etc "übersetzt". Persönliche Eigenarten, persönliche Vorstellungen über die Umwelt, Vorurteile, persönliche Vorlieben und Abneigungen, die Beziehung zum Sender, die Tagesverfassung, etc, beeinflussen, ob, wie und in welcher Form und Stärke die Information aufgenommen wird

Die Information wird entsprechend ihrer subjektiv verstandenen Bedeutung anderen (Vor-)Informationen zugeordnet, behalten, vergessen, etc. Reaktionen, Handlungen, Antworten etc werden ausgelöst. Manches läuft auch unbewusst (zB unterschwelliger Ärger).

Da es – wie zB mit Hilfe des Filtermodells erklärbar – leicht zwischen dem Sender und dem Empfänger zu Missverständnissen kommen kann, ist Feedback besonders wichtig.

Feedback

- ist die Mitteilung von mir an eine andere Person, die klarstellt, wie ihr Verhalten von mir wahrgenommen wird
- soll immer eine positive Absicht haben
- kann klären, korrigieren oder verstärken
- soll detailliert, nicht allgemein, angemessen, anwendbar und verständlich sein
- soll zur rechten Zeit erfolgen

Feedback ist erbeten!

4. Wichtige Aspekte im Kommunikationsprozess

Es ist daher wichtig, im Kommunikationsprozess immer:

auf die Aufnahmefähigkeit des Gegenübers zu achten

- klare Formulierungen der eigenen Argumente zu verwenden
- Informationen nur stückweise abzugeben (Schritt für Schritt argumentieren)
- klar zu strukturieren
- erst zuzuhören und dann zu antworten
- Einwänden nicht auszuweichen
- wieder rückzufragen, um ein Aneinander vorbeireden zu vermeiden

- allenfalls Dritte zu Rate ziehen, Streitsituationen zu erkennen und anzusprechen
- die zur Situation passenden Hilfsmittel einzusetzen (zB Körpersprache, Wortwahl, Tonfall)
- verbindlich im Ton, wenn auch hart in der Sache, zu argumentieren
- Wünsche oder Kommentare als „Ich-Botschaft“ zu formulieren.

5. Das Modell der Sach- und Beziehungsebene

Jede Kommunikation spielt sich auf zwei Ebenen gleichzeitig ab, einerseits der Sachebene, andererseits der Erlebnis- und Beziehungsebene (emotionale Ebene).

Auf der Sachebene werden Daten, Fakten, Informationen und Argumente ausgetauscht. Es wird sachbezogen argumentiert und analysiert.

Auf der Beziehungsebene werden Emotionen transportiert. Es werden zwischenmenschliche Bedürfnisse und Gefühle in den Vordergrund gestellt.

Was halten wir voneinander?

Wie stehen wir zueinander?

Wie bewerten wir einander?

Jede Botschaft wirkt auf den Empfänger wie ein Reiz, der auf der Beziehungsebene eine Reaktion auslöst. Je nachdem, welche emotionale Reaktion ausgelöst wird, wird auch der Sachinhalt der Botschaft mehr oder weniger verstanden.

Die Beziehungsebene ist die weitaus wichtigere Ebene. In der Art, wie wir mit einem Menschen kommunizieren, vermitteln wir unsere Beziehung zu ihm. Das bedeutet: Wir müssen zuerst eine ausgeglichene Stimmung schaffen, um überhaupt unsere sachlichen Inhalte übermitteln zu können.

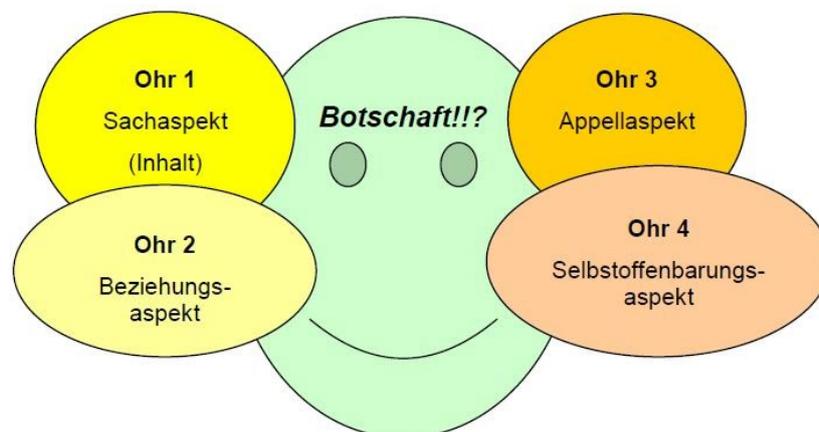
Beachte: Je neutraler die Beziehungsebene ist, desto unveränderter bleibt die Sachebene!

6. Das 4-Ohren-Modell

Dieses Modell von Friedemann Schulz von Thun geht von vier Bereichen aus:

1. Beziehungsaspekt – wie stehen die Kommunikationspartner zueinander
2. Appellaspekt – wozu der Sender den Empfänger veranlassen möchte
3. Selbstoffenbarungsaspekt – was der Sender von sich preisgibt
4. Sachaspekt – welche Fakten sind vorhanden

Jede Nachricht kann somit aus vier Mündern in vier verschiedene Ohren gelangen. Es ist daher wichtig, sich immer vor Augen zu halten, dass jede Nachricht vier Seiten hat und es jeweils vier Möglichkeiten gibt, diese zu verstehen.



Ein Beispiel:

Er sagt: „Oh, da ist kein Kaffee mehr in der Kanne.“

„Selbstkundgabe-Ohr“ (Selbstoffenbarungsaspekt):

„Ich habe Durst – ich bin noch nicht wach.“

Was ist mit ihm? Was geht in ihm vor? Was ist das für einer?

Es wird versucht, soviel wie möglich über die „private“ Person des Senders herauszufinden.

„Sach-Ohr“ (Sachaspekt):

„Es ist kein Kaffee mehr in der Kanne.“

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Mit diesem Ohr hören wir die Fakten, versuchen den sachlichen Informationsgehalt zu verstehen.

„**Beziehungs-Ohr**“ (**Beziehungsaspekt**):

„Nie denkst Du an meine Bedürfnisse.“

Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?

Hier werden die zwischenmenschlichen Aspekte analysiert.

Vorsicht: Hier können sich Konflikte entwickeln!

„**Appell-Ohr**“ (**Appellaspekt**):

„Mach uns noch einen Kaffee.“

Was soll ich auf Grund dieser Mitteilung tun?

Denken, fühlen? Welchen Appell hat der Sender an mich?

Das 4-Ohren-Modell kann besonders in Konfliktsituationen ein wichtiges Hilfsmittel sein, um Irritationen und Störungen schneller zu erkennen und zu beheben.

7. Die Transaktionsanalyse

Ein weiteres Konzept, das sehr hilfreich sein kann, um Fehler und Lernfelder in der Kommunikation aufzuzeigen, ist die so genannte Transaktionsanalyse.

Dieses Modell geht von drei senkrecht dargestellten „Verhaltensweisen“ aus, nämlich

- dem **Eltern-Verhalten** (das auf dem Eltern-Ich von Sigmund Freud) basiert,
- dem **Erwachsenen-Verhalten** (das auf dem Ich von Sigmund Freuds Modell basiert) und
- dem **Kindheits-Verhalten** (das auf dem Es in Sigmund Freuds Modell basiert).

Je nachdem welches Verhalten selbst getätigt wird, wird ein bestimmtes Verhalten beim Kommunikationspartner „angesprochen“ und dieser reagiert danach. Bin ich „kindisch“, wird das Eltern-Ich (entweder strafend oder beschützend) angesprochen und es wird schwer, zu einer Kommunikation auf Erwachsenen-Ebene zu kommen. In anderen Worten kann das Modell derart dargelegt werden:

Die Transaktionsanalyse basiert auf dem Modell von Sigmund Freud, wonach es ein Es, ein Ich und ein Über-Ich gibt.

Im Modell von Freud bedeutet - grob gesprochen - das „Es“ die „Emotion, den Trieb“, das „Über-Ich“ die Normen und Regeln, die uns vorgegeben sind und das „Ich“ die Instanz, die versucht, diese beiden Komponenten „unter einen Hut zu bringen“.

In der Transaktionsanalyse wird das „Es“ mit dem Kind-Verhalten gleichgesetzt, das „Ich“ mit dem Erwachsenenverhalten und das „Über-Ich“ mit dem Eltern-Verhalten.

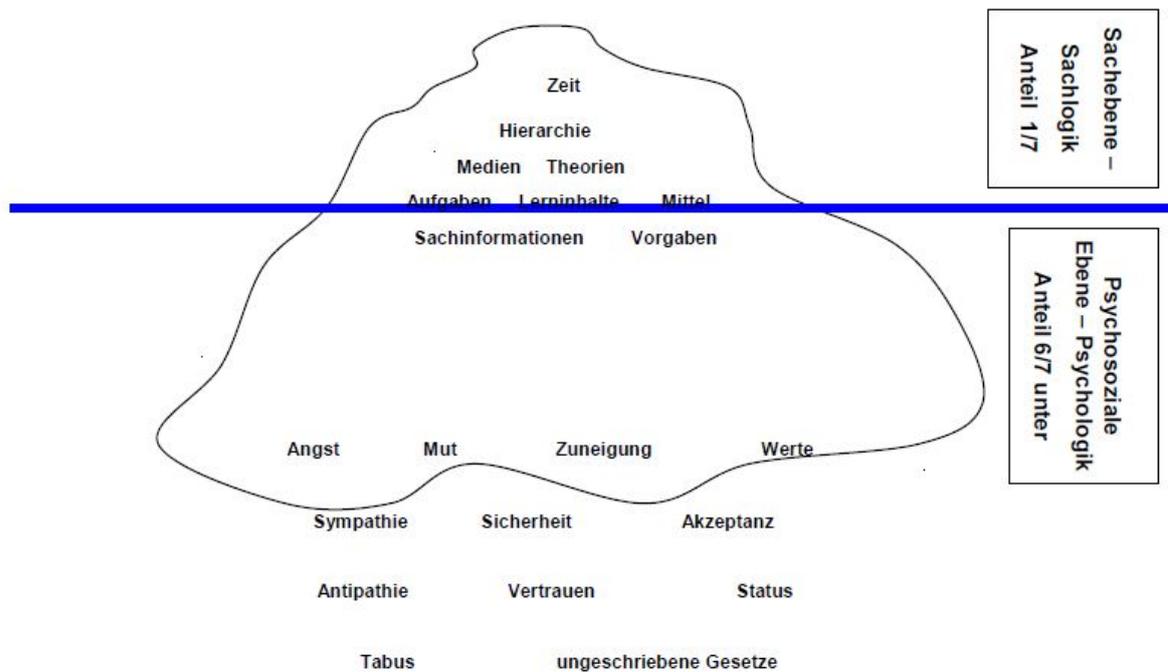
Wenn nun zwei Menschen miteinander reden und sich auf zwei verschiedenen Ebenen befinden, wird kein gutes „Gesprächsklima“ aufkommen. (Beispiel: Eine Person, die sich auf der Elternebene befindet, würde vermitteln: Ich weiß, wie das geht, ich gebe Dir vor, was Du zu tun hast, ich sehe Dich als mein „Kind“. Der zweite Gesprächspartner wird damit in die Kindheitsebene gedrängt und reagiert zB mit Weinen, ist trotzig, zornig, sehr emotional. Aufgabe des „Kindes“ ist es nun, durch seine Worte und sein Verhalten „erwachsenes“ Verhalten zu zeigen (zB weniger zu brüllen), Aufgabe des „Elternteils“ ist es, dem Gesprächspartner zu vermitteln, dass dieser kein Kind, sondern ein voll akzeptierter Erwachsener ist. Dies kann durch Zugestehen von mehr Freiraum, einer eigenen Meinung, Wahl nicht so „salbungsvoller“ Worte usw gelingen). So können sich beide Gesprächspartner auf die Erwachsenenenebene verändern.

Gespräche auf „gleicher“ Ebene sind einer „schiefen“ Kommunikation vorzuziehen („Da läuft was schief!“). Dann ist es zB auch möglich, dass sich beide auf der Kindheitsebene treffen (zB kreatives Arbeiten, Brainstorming, Kaffeetratsch, gemeinsames Feiern) und die Kommunikation wird funktionieren.

Auch zwei Personen auf der „Eltern“-Ebene können über „Normen“ diskutieren, wenn es um übergeordnete Themen geht („Die zwei reden aber g'scheit ...!“).

8. Das Eisberg-Modell

Nach dem Eisberg-Modell laufen Kommunikationsinhalte auf zwei Ebenen, nämlich einer sichtbaren und einer wesentlich breiteren unsichtbaren.



Ein kleiner Teil ist oberhalb des Wassers zu sehen (Sachebene), der weitaus größere Teil ist unter der Wasseroberfläche verborgen (Erlebnis- und Beziehungsebene).

Die Abbildung verdeutlicht, dass sich nur ein geringer Teil der Kommunikation auf Sachthemen bezieht, der überwiegende Teil aber von Gefühlen bestimmt wird. Das heißt, die Emotionalität ist vielleicht nicht auf den ersten Blick sichtbar, hat aber große Folgen!

Zusammenfassung

An Hand von verschiedenen Modellen haben wir gelernt, dass die Kommunikation nach sich wiederholenden Gesetzmäßigkeiten abläuft und dass jedes eigene Verhalten das Verhalten des anderen beeinflusst.

9. Nonverbale Kommunikation

Etwa 50 % der Informationen über den Sprecher (Persönlichkeit, Glaubwürdigkeit, ...) werden – zumeist unbewusst – über die Körpersprache vermittelt. Zur Körpersprache gehören Ausdrucksformen wie Gesten, Mimik, Gang, Körperhaltung, Distanz, Fußbewegungen, Sitzhaltungen.

Noch bevor Sie etwas gesagt haben, kann sich der Gesprächspartner ein erstes Urteil über Sie bilden (freundlich, grantig, nur ungern anwesend, gute Ausstrahlung, traurig usw).

Körpersprache „passiert“ unbewusst: Je stärker die Emotionen in unserer Kommunikation werden, desto geringer können wir unsere Körpersprache kontrollieren.

Ist uns zum Beispiel etwas peinlich oder sind wir enttäuscht, so können wir nur sehr schwer unseren Körper dazu bringen, das Gegenteil auszudrücken („gezwungenes Lächeln“, „Erröten“).

Je besser Sie Ihre Körpersprache beherrschen und die Botschaften auf verbaler und nonverbaler Ebene übereinstimmen, desto eindrucksvoller wird Ihre Kommunikation.

9.1. Körpersignale und psychische Befindlichkeit

Interesse, Zuversicht und Kompetenz wird vermittelt durch

- Geöffnete Arme und Hände, Lächeln
- Zuwendung zum Gesprächspartner
- nickende Kopfbewegung
- spannungsloser Körper nimmt Spannung an
- Blickkontakt mit dem Gegenüber
- Hände oberhalb Gürtellinie
- Schultern offen, weit und nicht hochgezogen
- freies Stehen (ohne Tisch, Pult, etc)

Unwille, Interesselosigkeit und Nervosität wird vermittelt durch

- verschränkte Arme vor der Brust
- verschränkte Beine
- sich auf die Lippen beißen
- Fingertrommeln
- Beine um Stuhlbeine geschlungen
- Abwenden vom Gesprächspartner
- an den Leib gedrückte Ellenbogen
- Starren
- hochgezogene Schultern

- Hand beim Sprechen vor den Mund halten
- Blinzeln
- Hand-zu-Gesicht – Gesten
- an der Kleidung zupfen

Zur Intensivierung Ihres „Gespürs“ für körpersprachliche Signale schauen wir uns nun im Detail die 7 Regeln der Körpersprache nach Johannes Galli an. Die folgenden Regeln dienen als Orientierung für die Beobachtung der eigenen Körpersprache, sind aber auch in einer Kommunikationssituation erfolgreich anzuwenden. Sie sollen Ihnen dabei helfen, die Sensibilität für die Situation zu erhöhen und Ihr Bewusstsein auf die Körpersprache Ihres Gegenübers zu richten.

9.1.1. Achten Sie auf die Körperhaltung und den Körperabstand!

Die folgenden Fragen sollen das Bewusstsein zu Beginn einer Kommunikationssituation auf die Grundhaltung des Körpers lenken:

- Steht mein Partner aufrecht, oder ist er eher eingesunken? Wirkt seine Figur ansprechend oder nicht?
- Steht der Partner frei oder lehnt er sich an?
- Hat er das Becken eingeknickt, stehen die Füße neben einander oder machen sie einen Schritt?
- Sind die Arme vor der Brust verschränkt oder offen?
- Halten die Hände etwas fest, sind sie in den Hosentaschen oder entspannt an der Körperseite?
- Hält er den Kopf gestreckt nach oben, ist der Kopf eingesunken oder zur Seite geneigt?
- Ist der Körperabstand des Partners ideal, dh fühle ich mich wohl? Ist mir der Partner zu nahe/zu weit, dh habe ich das Bedürfnis, nach hinten auszuweichen/ihm näher zu kommen, um den „richtigen“ Körperabstand herzustellen?

9.1.2. Achten Sie auf Bewegungen!

Es ist überraschend, wie viele Informationen man über seinen Partner bekommt, wenn man darauf achtet, wie er sich bewegt. Es ist nicht nur der Gang, der uns vieles mitteilt über das innere Lebensgefühl eines anderen, sondern auch die Art und Weise, wie er sich setzt, erhebt, dreht, grüßt, etc. Sehr auffallend dabei ist, dass jeder Mensch eine eigene Grundgeschwindigkeit hat, mit der er seine Bewegungen durchführt. Eine wahre Offenbarung ist es, wenn man

mit einem Menschen tanzt und aus allernächster Nähe sein Taktgefühl und seine Bewegungsdynamik miterlebt.

Die folgenden Fragen sollen in dem Feld der menschlichen Bewegungsformen Orientierung geben:

- Wie bewegt sich mein Partner, eher beherrscht oder unruhig?
- Wie ist sein Gang, eher forsch oder schleppend, hüpfend oder scheint er eine schwere Last zu tragen?
- Sind seine Bewegungen eher ruhig und bedächtig oder zuckend und ruckartig?
- Wie ist seine Grundbewegungsform, eher etwas zu langsam oder zu schnell?
- Kann ich Bewegungen erkennen, die dem Partner gar nicht bewusst sind, wie zB durch die Haare fahren, mit dem Bein zucken, mit einem Finger den Takt schlagen, etc.?
- Wie ist der Druck der Hand beim Gruß, eher lasch oder fest, energisch?
- Wie bewegt sich der andere zu Musik? Gar nicht? Eher sicher im Takt oder unsicher und taktlos?

9.1.3. Achten Sie auf den Blick!

Der Blick ist das „Fenster zur Seele“ und jeder weiß von welcher enormer Wichtigkeit es ist, wie jemand einen anblickt und wie man jemanden anblickt. In einem Blick werden Vorstellungen transportiert und deshalb sollten wir sehr vorsichtig sein in der Entscheidung, wem wir unseren Blick öffnen und wem wir unseren Blick verschließen.

- Hat mein Gegenüber einen offenen Blick oder blickt er eher versteckt?
- Kann er mir lange in die Augen schauen oder sieht er gleich wieder weg?
- Wenn mein Gegenüber mit mir spricht, blickt er mich an, zur Seite, über mich hinweg oder hält er den Blick gesenkt?
- Ist der Blick meines Gegenübers eher intensiv oder verschleiert?
- Habe ich das Gefühl, er blickt mich wirklich an und versucht er mich zu verstehen oder ist der Blick eher oberflächlich und desinteressiert?
- Ist der Blick eher freundlich, strahlend oder skeptisch, misstrauisch?

9.1.4. Achten Sie auf eine bildreiche Sprache und eine ausgewogene Stimme!

Jeder kennt die Erfahrung, dass sehr häufig die Stimme nicht zu der Person passt. Wie oft haben wir nach einem ersten telefonischen Kontakt eine klare Vorstellung, wie die Person

aussieht und wenn wir sie dann sehen, sind wir häufig überrascht, denn sie will so gar nicht zu der Stimme passen.

Dies zeigt, wie stark eine Stimme unser Vorstellungsvermögen beeinflussen kann. Aber nicht nur die Stimme selbst, sondern auch die Wortwahl regen unsere Assoziationen an.

Die folgenden Fragen sollen Ihnen das „Zuhören“ erleichtern:

- Wie spricht mein Gegenüber, eher zu schnell oder zu langsam?
- Nutzt er Bilder, Beispiele und Vergleiche?
- Spricht er mit dem ganzen Körper? Nutzt er die Mimik und Gestik, um das Gesagte zu untermalen oder unterstützt der Körper kaum das gesprochene Wort?
- Wie klingt die Stimme, ist sie eher zu hoch, schrill oder zu tief?
- Ist das Gegenüber gut zu verstehen, spricht er undeutlich, nuschelt oder stottert er?
- Ist die Lautstärke der Stimme der Situation angemessen oder ist sie immer gleich laut und monoton?
- Kommt die Stimme frei und direkt oder hat man das Gefühl, der andere „klemmt die Stimme im Hals ab?“

9.1.5. Achten Sie auf den Atem!

„Tief durchatmen“ raten wir jemandem, der in Stress geraten ist und den Überblick verloren hat. Das tiefe Durchatmen kann Stress- und Angst lösend wirken.

Da wir den ganzen Tag „automatisch“ atmen ist Vorsicht geboten, wenn wir Bewusstsein in eine automatisch verlaufende Welt einbringen wollen. Das heißt, Atemübungen und auch Atembeobachtungen sollen immer nur eine beschränkte Zeit durchgeführt werden.

- Wie atmet mein Gegenüber, eher flach oder tief durchatmend?
- Spüre ich das Bedürfnis in seinen Atemrhythmus einzutauchen oder dagegen anzutreten?
- Habe ich schon einmal bemerkt, dass ich in einer angespannten, festgefahrenen Situation durch tiefes Durchatmen die gesamte Situation verändern konnte?

9.1.6. Achten Sie auf das Timing!

„Timing“ beschreibt die Stimmigkeit von kommunikativen Prozessen. Die folgenden Fragen verdeutlichen, wie wichtig es ist, während einer Kommunikationssituation immer auf das richtige Timing zu achten.

Achtung: die Fragen der letzten beiden Regeln beziehen sich auf SIE, nicht auf Ihr Gegenüber! Gebe ich meinem Gegenüber genügend Raum ihn aussprechen (auch körper-sprachlich) zu lassen?

- Lasse ich ihm auch Zeit, danach Luft zu holen, so dass er meine Aussage gut aufnehmen kann?
- Ermutige ich mein Gegenüber durch aufmunternde körpersprachliche Zeichen zum Punkt zu kommen, oder treibe ich ihn durch mein Schweigen dazu ängstlich immer wieder um den heißen Brei zu reden?
- Ist mir überhaupt bewusst, inwieweit ich mein Gegenüber durch körpersprachliche Zeichen beeinflussen kann?
- Ist mir bewusst inwieweit ich selbst körpersprachlich steuerbar bin?
- Gerade ich durch ablehnende körpersprachliche Zeichen in Hektik und wähle dann garantiert das falsche Timing?
- Nutze ich selbst für mich das Wissen, dass ich ohne Stress einen Redebeitrag beende durch einen Atemzug einen Punkt setze und erst dann für eine Antwort offen bin?
- Habe ich das Gefühl, dass ich genügend Raum dafür schaffe, was ich mitteilen will?
- Lasse ich mir genügend Zeit und Raum für Frage und Antwort?

9.1.7. Achten Sie auf die Stimmigkeit der Situation!

Diese letzte der 7 Regeln bezieht sich nicht direkt auf die verschiedenen Kommunikationspartner, sondern auf die Umgebung. Hier sollte das Bewusstsein auf die Inszenierung der Situation gerichtet werden. Die folgenden Fragen zeigen unter anderem auch, dass die Inszenierung einer Kommunikationssituation schon lange vor der eigentlichen Situation beginnt.

- Passt meine Frisur zu mir?
- Sind die Kleidung und die Accessoires (Brille, Schuhe, Uhr, etc), die ich trage, meinem Typ und der Situation angemessen?
- Was will ich mit meinem Aussehen und Arrangement ausdrücken?
- Stimmt der Raum, die Umgebung für das Gespräch?
- Wie ist der Raum speziell für mein Vorhaben vorbereitet worden? Sind die Kommunikationsmittel von mir vorher geprüft worden (Overheadprojektor, Flipcharts, Stifte, etc)? Habe ich mir bei einem Tischgespräch die Sitzordnung überlegt?
- Befinden sich meine Gesprächspartner, der Raum und der Zweck der Kommunikationssituation in einem stimmigen Verhältnis zueinander?

9.1.8. Exkurs: Raumsprache

Hierbei unterscheidet man zwischen Territorien, wie dem eigenen Körper und dem Wohnraum, sowie zwischenmenschlichen Distanzzonen.

Der Abstand ist jene Entfernung, die man zu anderen einnimmt, sowie plötzliche Bewegungen, welche die Distanz vergrößern oder verkleinern. Jeder Mensch braucht Distanz zum anderen, um sich vor möglichen Angriffen zu schützen.

Dieser Abstand ist das persönliche Territorium in das wir Fremdes, Unbekanntes und Gefährliches nicht hineinlassen. Territorialverhalten ist uns ebenso wie den Tieren stammesgeschichtlich vererbt und beschreibt das Verhalten, ein Revier abzustecken, als sein eigenes zu markieren und gegebenenfalls gegen andere zu verteidigen.

Denken Sie daran, wie Sie zu Beginn des Kurses den Raum betreten, sich einen Sitzplatz aussuchen und eine Jacke oder ähnliches über die Lehne hängen und damit Ihr Revier „markieren“.

Wer versucht, die Grenzen zu einem anderen Raum zu durchbrechen oder dort einzudringen, verursacht eine Störung. Empfindet man die Distanzverletzung als Störung der eigenen Intimität, verspannt man sich in einer Gegenreaktion zu einer Angriffshaltung oder man setzt zur Fluchtbewegung an, indem man einen Schritt zurücktritt.

Es ist Ihnen sicher schon aufgefallen, dass man nicht alle Menschen gleich nahe an sich heranlässt. Das Wissen um diese Zonen ermöglicht es uns, genauer wahrzunehmen, wann wir jemanden „zu nahe treten.“

Man kann die Bereiche um den eigenen Körper in verschiedene Zonen einteilen:

- Intime Zone
- Persönliche Zone
- Soziale Zone
- Öffentliche Zone

Die **intime Zone** umgibt unseren Körper wie eine zweite Haut. Sie erstreckt sich ca ½ Arm-länge um unseren Körper. Innerhalb dieser Zone fühlen wir uns sicher.

Der Schlüssel zu dieser Zone heißt Vertrauen. Nur Menschen, denen wir vertrauen, erlauben wir freiwillig diese Zone betreten. Dazu gehören der eigenen Partner, aber auch sehr gute Freunde oder Familienmitglieder. Jede Verletzung der Intimzone wird als unangenehm empfunden. Die Intimzone erstreckt sich jedoch nicht nur auf den eigenen Körper, sondern kann auch Gegenstände in der nächsten Umgebung miteinbeziehen.

Es gibt viele Situationen im Alltag, in denen man gezwungen ist, Fremden zu gestatten, in die eigene Intimzone einzudringen. Solche Grenzüberschreitungen sind etwas sehr Alltägliches. Sie werden stillschweigend in Kauf genommen, um an das eigene Ziel zu gelangen (zB Warten in einer Schlange vor dem Kino, im Aufzug, in der überfüllten Straßenbahn, etc).

Die **persönliche Zone** beginnt da, wo die Intimzone endet. Hier dürfen sich alle jene aufhalten, mit denen wir zwar nicht so vertraut sind, dass sie in unsere Intimzone dürfen, die uns aber auch nicht so fremd sind, dass sie in die nächst weitere Zone müssen. Dazu zählen gute Freunde, Kollegen, mit denen uns ein herzliches Verhältnis verbindet, sowie all jene Mitmenschen, mit denen wir uns gerne unterhalten.

Die **soziale Zone** ist für soziale Kontakte oberflächlicher Art reserviert, wie zB für Bekannte und die meisten Kollegen.

Die **öffentliche Zone** ist jeder Abstand, der über die persönliche Zone hinausgeht, wie zB der Abstand zwischen zwei unbekanntenen Personen, der Chef vor Konferenzteilnehmern oder der Redner vor seinem Publikum.

9.2. Ein kleines Lexikon der Körpersprache

Wenn der Gesprächspartner plötzlich...	...dann ist er...
die Füße um die Stuhlbeine legt	unsicher
die Füße nach hinten nimmt	lehnt er Sie ab
keinen Blickkontakt mehr hält	verlegen
mit den Armen ein Spitzdach formt	arrogant und wehrt sich
die Arme verschränkt	verschlossen, ängstlich, sucht Schutz
sich die Hände reibt	selbstgefällig
den Kopf einzieht	ängstlich, nervös
sich mit dem Oberkörper nach vorne lehnt	interessiert und will Sie unterbrechen
mit einem Gegenstand spielt	ängstlich und sucht Halt

Wenn der Gesprächspartner plötzlich...	...dann ist er/zeigt er...
die Hände vor der Brust kreuzt	Ergebenheit, Demut
die Hand auf den Rücken legt	Befangenheit oder Arroganz
die Hände im Nacken verschränkt	Wohlbehagen, Entspannung
den Zeigefinger hebt	Belehrung, Tadel
mit den Fingern einmal schnippt	plötzlicher Einfall, Lösung gefunden
mit den Fingern mehrmals schnippt	sucht nach Lösung
mit dem Zeigefinger auf den Tisch pocht	besteht er auf etwas, verleiht Nachdruck
die Fingerkuppen aneinander presst	Präzision
den Finger zum Mund nimmt (kurze Zeit)	verlegen, unsicher
den Finger zum Mund nimmt (längere Zeit)	nachdenklich, konzentriertes Nachdenken
die Hand bei der Begrüßung von oben gibt	dominierend, negativ
das Jackett öffnet	Entspannung, Sicherheit
die Füße verschränkt	Unsicherheit

10. Verbale Kommunikation

Nach der Beschäftigung mit dem „Feedback-Geben“ als sprachliche Kommunikationsform und mit „Gefühlen“ und „nichtsprachlichen“ Aspekten der Kommunikation wollen wir Ihnen nun noch einige wichtige sprachliche Tipps geben.

Natürlich spielen auch alle bisher gelernten und die Sprache begleitenden Aspekte eine Rolle.

Die Sprache

Die Sprache ist das zentrale Verständigungsmittel zwischen Menschen. Doch was nützen die besten Argumente, wenn unsere Sprache undeutlich, gehetzt, zu laut oder zu leise wirkt?

Atmen

Regelmäßiges Atmen versetzt uns in Wohlbefinden und vermindert Stress. Wenn uns vor lauter Aufregung die Luft wegbleibt, hilft uns starkes Ausatmen, das Einatmen kommt dann von alleine!

Lautstärke

Die Lautstärke soll dem Raum angepasst sein, wenn nötig, die ganze Stimmkraft einsetzen!

Stimmlage

Am angenehmsten in der mittleren Tonlage, lebhaft wirkt die Stimme bei Wechsel der Tonlage nach oben und unten.

Wenig überzeugend: immer hoch und piepsig oder weinerlich sprechen.

Sprechpausen

unterstützen das Gesagte und geben dem Zuhörer Gelegenheit zum Nachdenken.

Schriftsprache gegen Dialekt

Schriftsprache unterstreicht die Kompetenz. Dialekt betont Gemeinsamkeiten. Immer auf Verständlichkeit achten!

Füllwörter

wie „sinnvollerweise“, „nichtsdetrotz“, „eigentlich“, „in Verfolgung der Tatsachen“, „um Licht und Klarheit in die Angelegenheit zu bringen“ sollen vermieden werden, sie nehmen dem Gespräch die Klarheit und ziehen es in die Länge.

Fremdwörter und Fachausdrücke

gehören in ein Gespräch zwischen Experten. Im Gespräch mit Parteien sparsam verwenden, so gut wie möglich erklären!

10.1. Das Gespräch

In der schnelllebig gewordenen Zeit ist der Dialog die Gesprächsform, die am schnellsten Informationen weitergeben kann.

Langwierige Erklärungen sollten aber nach Möglichkeit vermieden werden. Um einen konfliktfreien Dialog führen zu können, ist Disziplin gefragt.

Dazu verhilft uns zB die **PLUS-Formel**:

P = präzise in den eigenen Aussagen bleiben

L = logisch im Argumentationsaufbau sein

U = unvoreingenommen kommunizieren

S = sachlich bleiben, auch wenn wir provoziert werden

Noch ein paar Tipps mit auf den Weg:

- Fast jedes Gespräch beginnt und endet mit einer Grußformel.
- Behandeln Sie Ihr Gegenüber so, wie Sie selbst behandelt werden wollen.
- Hören Sie gut zu, fragen Sie im Zweifelsfalle nach.
- Geben Sie klare und sachliche Antworten.
- Wenn Ihr Gegenüber die Antwort nicht versteht, erläutern Sie diese.
- Das Gesprächsziel im Auge behalten: Was will ich mit dem Gespräch erreichen?
- Fassen Sie das Erreichte zusammen.
- Führen Sie ein Gespräch nach dem anderen, vermeiden Sie Vermischungen.

10.2. Gesprächsformen

Dialog

Zwiesgespräch zur schnellen Informationsweitergabe. PLUS-Formel anwenden!

Überzeugungsgespräch

Absicht, die eigene Überzeugung für den anderen annehmbar zu machen. Wichtig sind eine positive Atmosphäre und eine gute bis neutrale Beziehungsebene.

Informations- und Entscheidungsgespräch

Ziel ist der Austausch von Wissen und die Einholung von Meinungen. Auf Grund von entsprechenden Meinungsbildungen kann die Fassung von verbindlichen Beschlüssen möglich sein.

Instruktionsgespräch

Einseitige Information über ein Vorhaben oder eine Sache. Aufnahmebereitschaft des Zuhörers bzw der Partei muss vorhanden sein. Ergänzungen und zusätzliche Fragen sind möglich.

Streitgespräch

“Sieger ist der, der sich nicht in das Streitgespräch einlässt.“ Wenn keine der beiden Parteien von ihrem Standpunkt abweicht, ist die Zuhilfenahme eines unparteiischen Dritten von Vorteil (zB Mediation).

Zuhören

Insbesondere Diskussionen in den Medien lassen uns glauben, es sei richtig, das Gegenüber ständig zu unterbrechen und nicht ausreden zu lassen. Dies gilt aber nur für Auftritte, in denen zB ein Politiker seine Botschaft um jeden Preis und in kurzer Zeit an die Zuhörer zu bringen hat. In diesem Falle ist nicht Zuhören, sondern Unterbrechen an der Tagesordnung.

Im Gespräch mit Parteien, Vorgesetzten und Mitarbeitern ist aber meist das Gegenteil gefragt:

ZUHÖREN - NICHT UNTERBRECHEN!

Daher einige wichtige Tipps:

- Während wir zuhören, sprechen wir nicht.
- Entspannte Gesprächsatmosphäre – dem Partner wird gezeigt, dass er frei sprechen kann und Zeit und Geduld vorhanden sind.
- Interesse zeigen, zuhören, um zu verstehen. Klärende Fragen sollen gestellt werden.
- Auf Partner einstellen, mit ihm und nicht über ihn denken.
- Selbstbeherrschung üben, bei Ärger werden die Worte des Partners falsch interpretiert.
- Nicht streiten! Auch wenn der Streit gewonnen wird, ist die Partie verloren.
- Nicht an Reizwörtern hängen bleiben! Sachlich weitergehen!
- Weiterführend ist das aktive Zuhören, das den Gesprächspartner bestärkt und aktiviert:
- Ermuntern, das heißt, Interesse bekunden. Weder zustimmen noch widersprechen. Unverbindliche Wortwahl in bestärkendem Tonfall.
- Neu formulieren, zeigen, dass man zuhört und versteht.
- Beispiele: „Wenn ich Sie recht verstehe, ...“; „Mit anderen Worten ...“
- Gefühlslage wiedergeben, wissen lassen, dass verstanden wird, was der andere empfindet.
- Beispiele: „Sie haben das Gefühl, dass, ...“; „Diese Sache verärgert Sie sehr ...“
- Den Gesprächspartner so annehmen, wie er ist, nicht so, wie man ihn gerne haben möchte. Auf ihn einstellen!
- Den Partner respektieren, seine Vorschläge aufgreifen, ihn bitten, seine Aussagen zu begründen, genauer zu erläutern.
- Den Partner nicht abschneiden, absperren, abblocken. Ihn zu Ende sprechen lassen, nachfragen, ob man ihn richtig verstanden hat.

Killerphrasen

Es gibt Standardsätze, die die Kommunikation fast unmöglich machen oder auch vorzeitig beenden können.

Einige Beispiele gefällig?

- „In der Praxis sieht das ganz anders aus!“
- „Für unser Gericht ist diese Vorgangsweise unmöglich!“
- „Das hat sich vor Jahren schon nicht bewährt!“
- „Haben Sie auf dem Gebiet überhaupt Erfahrung?“
- „Das können Sie nicht beurteilen!“
- „Sie sind noch zu kurz bei uns!“
- „Wozu etwas ändern – es funktioniert doch!“
- „Dazu haben wir doch wirklich keine Zeit!“
- „Da könnte ja jeder kommen!“
- „Mich fragt ja keiner!“
- „Das alles ist nur Theorie.“
- „Das macht zu viel Arbeit.“
- „Bevor Sie zu sprechen anfangen, sollten Sie denken.“
- „Das regt die ganze Abteilung nur auf.“
- „Ich verstehe gar nicht, dass Ihnen das schwer fällt.“

Was tun?

Auf die eigene Sprechweise achten, Killerphrasen selbst vermeiden.

Falls der Gesprächspartner derartige Phrasen anwendet: Phrasen ignorieren, sonst aber klar ansprechen, dass diese ein Gespräch abblocken und es deshalb ohne Ergebnis verlaufen wird.

Beachte: Ein Ja, aber ... kann nicht als klares Ja gewertet werden, es bedeutet in der Regel eine Umschreibung von Nein!

10.3. Kommunikationssünden

- Herablassend sein: Loben oder tadeln Sie nicht, sondern vermitteln Sie durch richtige Wortwahl, Tonfall und Körpersprache Respekt. Tröstende oder ironische Bemerkungen („Wien ist eben anders“) tragen nicht zur Problemlösung bei. Zeigen Sie Verständnis und fassen Sie das Gesagte immer wieder zusammen.

- Befehlen, bedrohen: Zwingen Sie den Gesprächspartner nicht dazu, sein Verhalten zu ändern („Sie müssen...“) und versuchen Sie „Entweder – oder – Botschaften“ zu vermeiden. Wenn Sie Ratschläge geben wollen, verwenden Sie Redewendungen wie „Darf ich Ihnen einen Vorschlag machen?“
- Vermeiden, ablenken: Vermeiden Sie, „um den heißen Brei“ herumzureden. Lenken Sie nicht vom eigentlichen Problem ab. Konzentrieren Sie sich auf ihren Gesprächspartner. Hören Sie ihm zu und lösen Sie sein Problem.
- Interpretieren: Interpretieren Sie die Aussagen ihres Gesprächspartners nicht: „Ich glaube Sie sagen das, weil...“
- Analysieren, diagnostizieren: „Sie sagen das, weil...“, „Sie sind...“
- Verhören: „Warum sind Sie nicht schon früher zu mir gekommen?“, „Der Gesprächspartner fühlt sich sofort in die Defensive gedrängt und wird „verschleierte“ Antworten geben oder aggressiv werden.“
- Vage sein: Sagen sie dem Gesprächspartner nicht, dass Sie dies oder jenes eventuell versuchen könnten, sondern tun Sie es. „Ich könnte ja einmal anrufen und nachfragen“, „Mein Kollege könnte es möglicherweise wissen“ – zu viel Konjunktiv verdirbt jede Kommunikation. Seien Sie konkret!

Sollten Sie sich dabei ertappen, eine der Kommunikationssünden begangen zu haben, dann

Stopp - durchatmen - überlegen - neu formulieren

Verhalten erzeugt immer ein Gegenverhalten. Der Schlüssel für eine erfolgreiche Kommunikation liegt in der Höflichkeit, dem Respekt und der Freundlichkeit.

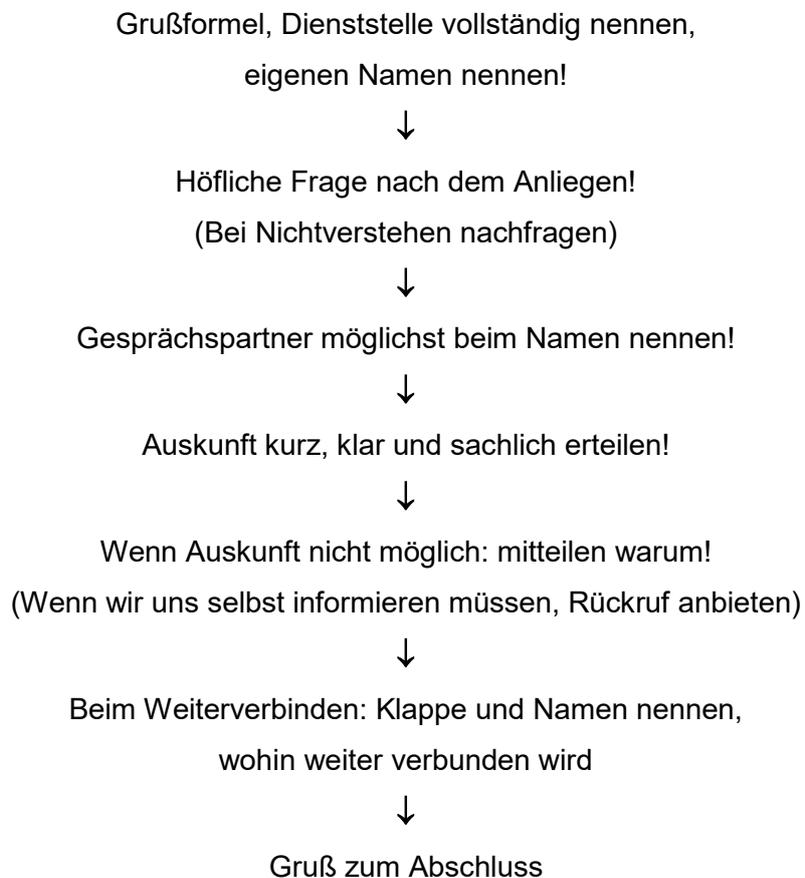
10.4. Telefonieren

Noch bevor eine Partei das Gericht je betreten hat, kann sie via Telefon schon einen eindeutigen Eindruck erhalten, was sie zu erwarten hat.

Hilfe anbieten fördert das Image!

Ein paar Tipps für kundenorientiertes Telefonieren

Der Ablauf



Die häufigsten Fehler beim Telefonieren:

- Zu weitschweifige Einleitung und zeitraubende Vorreden
- Aufwärmen bekannter Vorgeschichten
- Ineinanderfließen von Unwesentlichem und Wesentlichem
- Die für das Gespräch benötigten Unterlagen werden nicht vorher bereitgelegt.
- Man beginnt erst während des Gespräches die Unterlagen zusammensuchen.
- Man lässt den Anrufer am Telefon „verhungern“ und gibt ihm wenig oder gar keine Zwischeninformationen.
- Namen, Zahlen und wichtige Fakten werden am Telefon ungenau oder zu schnell genannt und daher oft falsch verstanden (zB 4 Cg = 40???)
- Mitarbeiter verlassen den Arbeitsplatz ohne anzugeben, wo sie erreichbar sind und wann sie zurückkommen. So kommt es zu zeitaufwendigen ergebnislosen Suchaktionen.

- Wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht erreichbar ist, wird nur gesagt, dass der Betreffende abwesend ist. Hilfe wird nicht angeboten.
- Versprochene Rückrufe werden nicht getätigt, weil der Nichterreichte über den Anruf nicht informiert wurde.

Zeitsparend telefonieren durch:

- Optimale Gesprächsvorbereitung
- Kurze und sachliche Gesprächsführung
- Private Themen möglichst vermeiden
- Rückrufen lassen (wenn möglich)
- Richtige Zeit wählen
- Dem Gespräch vorangegangene Korrespondenz gründlich lesen
- Unnötige, überschwängliche Floskeln vermeiden.

Selbstsicheres Verhalten

Kriterien für sicheres, unsicheres und aggressives Verhalten

Merkmal	sicher	unsicher	aggressiv
Stimme	laut, klar, deutlich	leise, zaghaft	brüllend, schreiend
Formulierung	eindeutig	unklar, vage	drohend, beleidigend
Inhalt	präzise Begründung, Ausdrücken eigener Bedürfnisse, Benutzung von „Ich“, Gefühle werden direkt ausgedrückt	überflüssige Erklärungen, Verleugnung eigener Bedürfnisse, Benutzung von „man“, Gefühle werden indirekt ausgedrückt	keine Erklärung + Begründung, Drohungen, Beleidigungen, Kompromisslosigkeit, Rechte anderer werden ignoriert
Gestik Mimik	unterstreichend, lebhaft, entspannte Körperhaltung, Blickkontakt	kaum vorhanden oder verkrampft, kein Blickkontakt	unkontrolliert, drohend, wild gestikulierend, kein Blickkontakt oder „Anstarren“

Redewendungen, die...

Selbstsicherheit ausdrücken	Unsicherheit ausdrücken	Aggressivität ausdrücken
Ich will von Ihnen eine klare Antwort zu meiner Frage.	Können Sie mir bitte irgendwann Bescheid sagen?	Rücken Sie endlich mit der Sprache heraus. Für wie dumm halten Sie mich eigentlich?
Ich habe das Recht, meine Meinung zu sagen, daher ergreife ich für diese Person Partei.	Mich geht das eigentlich nichts an, aber ich glaube, so sollten Sie nicht sprechen.	Was Sie sagen ist ein Schmarren. Kein Schwein wird Ihnen zuhören.
Ich möchte Sie noch einmal eindringlich auf Ihre Pflichten als Betriebsrat hinweisen, die Sie in dieser Sache haben!	Würde es Ihnen etwas ausmachen, sich für diese Probleme bei der Betriebsleitung einzusetzen?	Das ist hier ein Saustall!!! Niemand kümmert sich um unsere Interessen!

Zusammenfassung

unsicheres Äußern von Forderungen	Beispiele
• leise, zaghafte Stimme	Wispern, viele Pausen mit Ähm- Mmmh, „herumdrucksen“
• unklare, vage Formulierung	„Es wäre schön, wenn einmal einer daran dächte, den Installateur zu bestellen.“ „Wenn es vielleicht möglich wäre...“
• überflüssige Erklärungen und Entschuldigungen	„Ich wäre selbst ja gar nicht auf den Gedanken gekommen.“ „Mich geht das eigentlich nichts an.“
• übermäßiges Nachgeben	Sofortiges Eingehen auf Gegenvorschläge ohne darüber zu diskutieren: „Das muss nicht sein, ich hatte nur gedacht.“
• Verleugnung eigener Rechte	Sich nicht eingestehen, dass man eigene Bedürfnisse haben darf: „Ich habe keinen Grund mich zu beschweren.“
<p>führt zu</p> <p>▼</p> <p>ENTÄUSCHUNG, HILFLOSIGKEIT, FRUSTRATION, AUSGENUTZT WERDEN</p>	

11. Wahrnehmung und Vorurteile

11.1. Zwischenmenschliche Wahrnehmung und Urteilsbildung

aggressives Äußern von Forderungen	Beispiele
<ul style="list-style-type: none"> • Unkontrollierte, brüllende Stimme 	
<ul style="list-style-type: none"> • Drohende, beleidigende Formulierungen 	Schimpfworte: „Sie werden schon sehen was passiert!“ „Glauben Sie ja nicht, dass ich mir das bieten lasse!“
<ul style="list-style-type: none"> • Keine Erklärung 	„Sie machen das und damit basta!“ „Warum ich das nicht will, geht Sie nichts an!“
<ul style="list-style-type: none"> • Keine Kompromissbereitschaft 	Die Gegenpartei wird nicht gehört: „Ich weiche nicht von meinem Standpunkt ab, was auch sein mag.“ „Ich lasse nicht mit mir handeln.“
<ul style="list-style-type: none"> • Verletzung der Rechte anderer 	Beleidigungen, Tätlichkeiten: „Ihre Interessen sind mir egal, Sie müssen selbst sehen, wie Sie zu Ihrem Recht kommen.“
<p>führt zu</p> <p>▼</p> <p>VERBITTERUNG, HASS, GEGENAGGRESSION, ABLEHNUNG DER EIGENEN FORDERUNGEN</p>	

Die zwischenmenschliche Wahrnehmung und Urteilsbildung ist folgender Schlussfolgerungsprozess, in dem sich ein Mensch Urteile über andere Personen bildet:

- Beobachtung des Verhaltens (zB Stimme, Gang, Gestik und Mimik ...) und der äußeren Merkmale (zB Hautfarbe, Kleidung, Gepflegtheit) einer Person
- Urteil über die Person (zB über die Persönlichkeit)
- Vorhersage seines zukünftigen Verhaltens
- Abstimmung des eigenen Verhaltens

11.2. Zwischenmenschliche Wahrnehmung und Sozialverhalten

Welchen Einfluss hat die zwischenmenschliche Wahrnehmung auf unser Sozialverhalten?

- Die Richtigkeit eines Urteils über einen anderen Menschen hat Einfluss auf das Verhalten diesem Menschen gegenüber.

- Fehlbeurteilungen können zu negativen Konsequenzen führen (zB Abbruch einer Beziehung, Enttäuschung durch unerfüllte Erwartungen; im Kanzleibereich: ungerechtfertigte Behandlung eines Mitarbeiters).
- Das eigene Verhalten wird davon beeinflusst, wie man von den Mitmenschen beurteilt wird.

11.3. Bedeutung der Vorurteile in der sozialen Auseinandersetzung

Wie entstehen Vorurteile?

Der Mensch ist jede Sekunde einer Vielzahl von Eindrücken auf allen Sinnesebenen ausgesetzt. Um diese Fülle an Informationen verarbeiten zu können, ist es notwendig diese zusammenzufassen, zu filtern oder unsere Wahrnehmung auf bestimmte Informationen zu richten (zB sieht man überall rote Autos, wenn man sich selbst gerade einen roten Wagen gekauft hat). Selektive Wahrnehmung begünstigt die Entstehung von Vorurteilen.

Typisch für Vorurteile ist, dass bestimmten Personen oder Personengruppen im Sinne einer selektiven Wahrnehmung bestimmte Charakteristika zugesprochen werden. Auch werden Vorurteile im Vergleich zu anderen Einstellungen sehr stark durch gefühlsmäßige Anteile dieser Einstellungen geprägt, sowohl in positive als auch in negative Richtung. Vorurteile sind meist sehr starr und werden nicht leicht aufgegeben. Informationen, die gegen das Vorurteil gerichtet sind, werden oft nicht wahrgenommen bzw akzeptiert.

11.4. Wodurch können Vorurteile entstehen?

- Durch direkte Erfahrungen mit Angehörigen einer bestimmten Kategorie werden diese auf alle Angehörigen der Kategorie übertragen,
- während der Sozialisation werden Einstellungen von Eltern, Lehrern, Freundesgruppen, Massenmedien usw übernommen (siehe auch: Was ist Sozialisation?),
- aufgrund unzureichender, unvollständiger oder falsch verstandener Informationen werden Angehörige einer bestimmten Kategorie falsch eingeschätzt.

11.5. Welche Funktionen haben Vorurteile?

- Sie sind Orientierungshilfe, wenn man über bestimmte Personen nur wenige Informationen hat.
- Bestehende gesellschaftliche Regeln können durch Vorurteile geschützt werden (zB kann Rassentrennung leichter aufrechterhalten werden, wenn man Schwarze für minderwertig hält. Oder: Ich brauche mich um das Schicksal von Randgruppen (Ausländer,

Arbeitslose, Kriminelle, Süchtige, ...) nicht weiter zu kümmern, wenn ich die Einstellung habe, dass sie an ihrem Elend selbst schuld seien und nichts anderes verdienten).

- Eigene Handlungen gegenüber anderen Personen können auf diese Weise gerechtfertigt werden.
- Das eigene Selbstwertgefühl kann geschützt werden (zB negative eigene Eigenschaften werden auf andere Personen übertragen und können bei den anderen bekämpft werden).

11.6. Welche Merkmale kennzeichnen Vorurteile?

- Ähnlichkeiten einer Gruppe werden überschätzt (zB "alte Menschen haben geringere sexuelle Interessen"),
- Verschiedenartigkeit mehrerer Gruppen wird überschätzt (zB "Die Gerichtsvollzieher verhalten sich ganz anders als die Verpflichteten"),
- Schwarz-Weiß-Malerei (zB "Alle Zahnärzte sind Sadisten" oder "Die Polizei, dein Freund und Helfer"),
- Überschätzung von Rassenzugehörigkeit (zB "Deutsche sind gründlich", "Schotten sind geizig ..."),
- Gefühlsmäßige Beeinflussung von Einstellung.

11.7. Wie können Vorurteile abgebaut werden?

Einstellungen werden oft früh erworben, sie sind fest in die Persönlichkeit des Menschen verankert und sind nicht leicht zu verändern. Diesbezügliche Untersuchungen zeigen, dass es sehr schwer ist, mit Argumenten bzw durch gesetzliche Regelungen Vorurteile oder stereotype Einstellungen aufzulösen. Es kommt vielmehr darauf an, dass man sich seiner eigenen Vorurteile bewusst wird und sie in der Auseinandersetzung mit den entsprechenden Personen immer wieder auf ihren Wahrheitsgehalt prüft.

Da - wie oben bereits angeführt - Vorurteile durch mangelnde Information verursacht werden können, kann versucht werden, durch Herstellen von Kontakten zwischen den Gruppen Vorurteile abzubauen.

Auch durch Rollenspiele (spontanes Theaterspielen: man übernimmt die Rolle einer anderen Person und erlebt, wie andere mich in meiner Rolle behandeln und beurteilen) können Vorurteile abgebaut werden.

12. Was ist Sozialisation?

Sozialisation nennt man den lebenslangen Prozess der Entstehung individueller Verhaltensmuster, Werte, Maßstäbe, Fähigkeiten und Motive in der Auseinandersetzung mit den entsprechenden Maßstäben einer bestimmten Gesellschaft.

Durch Sozialisation soll die soziale Eingliederung und gesellschaftliche Prägung erreicht werden. Ein wesentlicher Teil der Sozialisation erfolgt bereits in der Kindheit und ist ein lebenslanger Prozess, bei dem sich das Individuum gesellschaftlichen Veränderungen anpasst. Ist dieser Anpassungsprozess gestört, kann es zu einem Abgleiten ins soziale Abseits kommen. Generell unterscheidet man zwischen primärer (= familiäre) und sekundärer Sozialisation (= schulische Sozialisation, berufliche Sozialisation, Vereine, Freundesgruppen, Parteien).

12.1. Auswirkungen mangelnder primärer/sekundärer Sozialisation

In der frühen Kindheit erfolgt die Entwicklung der psychischen Funktionen als Voraussetzung für den Erwerb bestimmter Verhaltensweisen wie zB kognitive Fertigkeiten (zB Denken, Wahrnehmung), verbale Kommunikation, soziale Verhaltensweisen (zB Hilfsbereitschaft, Anerkennung, Dankbarkeit) sowie das Steuern eigener Handlungen.

Die Übernahme sozialer Normen erfolgt durch die Verinnerlichung elterlicher Gebote und Verbote. Grobe Vernachlässigung des Kindes - zB durch das Fehlen von Zuwendung - kann zu Beeinträchtigungen in der Beziehungsfähigkeit im späteren Leben führen.

In den Lebensgeschichten vieler Delinquenten sind häufig das Fehlen von Elternteilen, Trennungen von wichtigen Bezugspersonen oder massive Enttäuschungen zu beobachten. Der Erziehungsstil in solchen Familien wird oft als hart und streng beschrieben. Alkoholismus und Gewaltanwendung sind nicht selten. Im Zusammenhang mit derartigen Familienverhältnissen haben Delinquente auch häufiger Heimerziehung, Pflegeplatzterziehung oder Fürsorgeaufsicht hinter sich, welche in manchen Fällen eine intakte Familie nicht ersetzen können.

Die in der Kindheit (= primäre Sozialisation) gemachten Erfahrungen reichen nicht aus, um den Erfordernissen des Erwachsenenlebens gerecht zu werden und müssen - wie bereits oben erwähnt - laufend an die gesellschaftlichen Anforderungen angepasst werden. Diese so genannte sekundäre Sozialisation erfolgt in allen Bereichen des Lebens, wie zB in der Schule, im Beruf, im Freundeskreis usw.

13. Bedeutung von Rolle und Rollenverhalten im Gerichtsvollzieheralltag

Allgemein versteht man unter dem Begriff Rolle ein "sozial definiertes Verhaltensmuster, das von einer Person, die eine bestimmte Funktion in einer Gruppe hat, erwartet wird". Zum Beispiel wird von einer Lehrperson erwartet, dass sie lehrt, Fragen beantwortet oder Prüfungen abnimmt.

Die Mitglieder verschiedener Gruppen sind bereit, die ihnen innerhalb der Gruppe zugewiesene Rolle wahrzunehmen. Beweggründe dafür können beispielsweise

- leichtere Orientierung innerhalb des Systems
- Sicherheit
- Prestige
- Ausdruck der Zugehörigkeit zur Gruppe etc sein.

Es ist aber auch möglich, dass einzelne oder mehrere Gruppenmitglieder eine Opposition in der Gruppe bilden. Eine besondere psychologische Rolle spielt hier der so genannte "Sündenbock" oder "Prügelknabe". Dieser ist meist ein schwächeres Gruppenmitglied, gegen den sich das aggressive Verhalten der Gruppe richtet und zwar im Rahmen sozial akzeptierter Regeln. Im Vollzugsleben gibt es zwei soziologische Gruppen - Gerichtsvollzieher und Verpflichtete. Die Zugehörigkeit zu einer der beiden Gruppen bedingt, dass bestimmte Verhaltensweisen, aber auch Vorurteile, gegeben sein könnten. Gerade dieser Umstand verhindert jedoch vielfach eine eingehende Auseinandersetzung mit dem Gegenüber.

Es werden sowohl in die Person des Gerichtsvollziehers wie auch in die des Verpflichteten Verhaltenserwartungen der entsprechenden Gruppe bzw der Rolle, welche die Person in der Gruppe innehat, interpretiert.

Für die Tätigkeit eines Gerichtsvollziehers ist die Sensibilisierung der Selbst- und Fremdwahrnehmung sowie die Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle und dem Rollenverhalten anderer notwendig, um das Verhalten bestimmter Personengruppen wahrnehmen, verstehen, beurteilen oder vorhersagen zu können.

Selbst erfüllende Prophezeiung im zwischenmenschlichen Kontakt

Der Begriff "Self fulfilling prophecy" (= "sich selbst erfüllende Prophezeiung") wurde 1954 von Merton, einem amerikanischen Forscher, erstmals geprägt. Persönliche Theorien und Vorurteile können insofern in das Verhalten einfließen, als Bedingungen geschaffen werden, welche dazu führen, dass ein bestimmtes Ereignis auch tatsächlich eintritt.

Folgendes Beispiel beschreibt recht anschaulich dieses Phänomen:

Die Geschichte mit dem Hammer

"Ein Mann will ein Bild aufhängen. Den Nagel hat er, nicht aber den Hammer. Der Nachbar hat einen. Also beschließt der Mann, hinüberzugehen und ihn auszuborgen. Doch da kommt ihm ein Zweifel: Was, wenn der Nachbar mir den Hammer nicht leihen will? Gestern schon grüßte er mich nur so flüchtig. Vielleicht war er in Eile. Aber vielleicht war die Eile nur vorge-täuscht und er hat etwas gegen mich. Aber was? Ich habe ihm nichts angetan; der bildet sich da etwas ein. Wenn jemand von mir ein Werkzeug borgen wollte, ich gäbe es ihm sofort. Und warum er nicht? Wie kann man einem Mitmenschen einen so einfachen Gefallen abschlagen? Leute wie dieser Kerl vergiften einem das Leben. Und dann bildet er sich noch ein, ich sei auf ihn angewiesen. Bloß weil er einen Hammer hat. Jetzt reicht's mir wirklich. - Und so stürmt er hinüber, läutet, der Nachbar öffnet, doch bevor er »Guten Tag« sagen kann, schreit ihn unser Mann an: »Behalten Sie sich Ihren Hammer, Sie Rüpel!"

Allgemein lässt sich der Prozess der sich selbst erfüllenden Prophezeiung wie folgt be-schreiben:

1. Vermutungen über Eigenarten anderer Menschen können dazu führen, dass man sich ihnen gegenüber in einer bestimmten Art und Weise verhält.
2. Der Andere nimmt dieses Verhalten ihm gegenüber wahr.
3. Er bildet sich seinerseits ein Urteil.
4. Er zeigt ein entsprechendes Verhalten, das eine Reaktion auf das beobachtete Verhalten darstellt.

Burn Out, Stress und Alkohol

Burn Out, Stress und Alkohol beschreiben unterschiedliche Gefahrenmomente, denen Sie in Ihrem Arbeitsleben begegnen können. Die einzelnen Symptome treten häufig zusammen auf und bedingen sich aber oftmals gegenseitig.

1. Burn Out

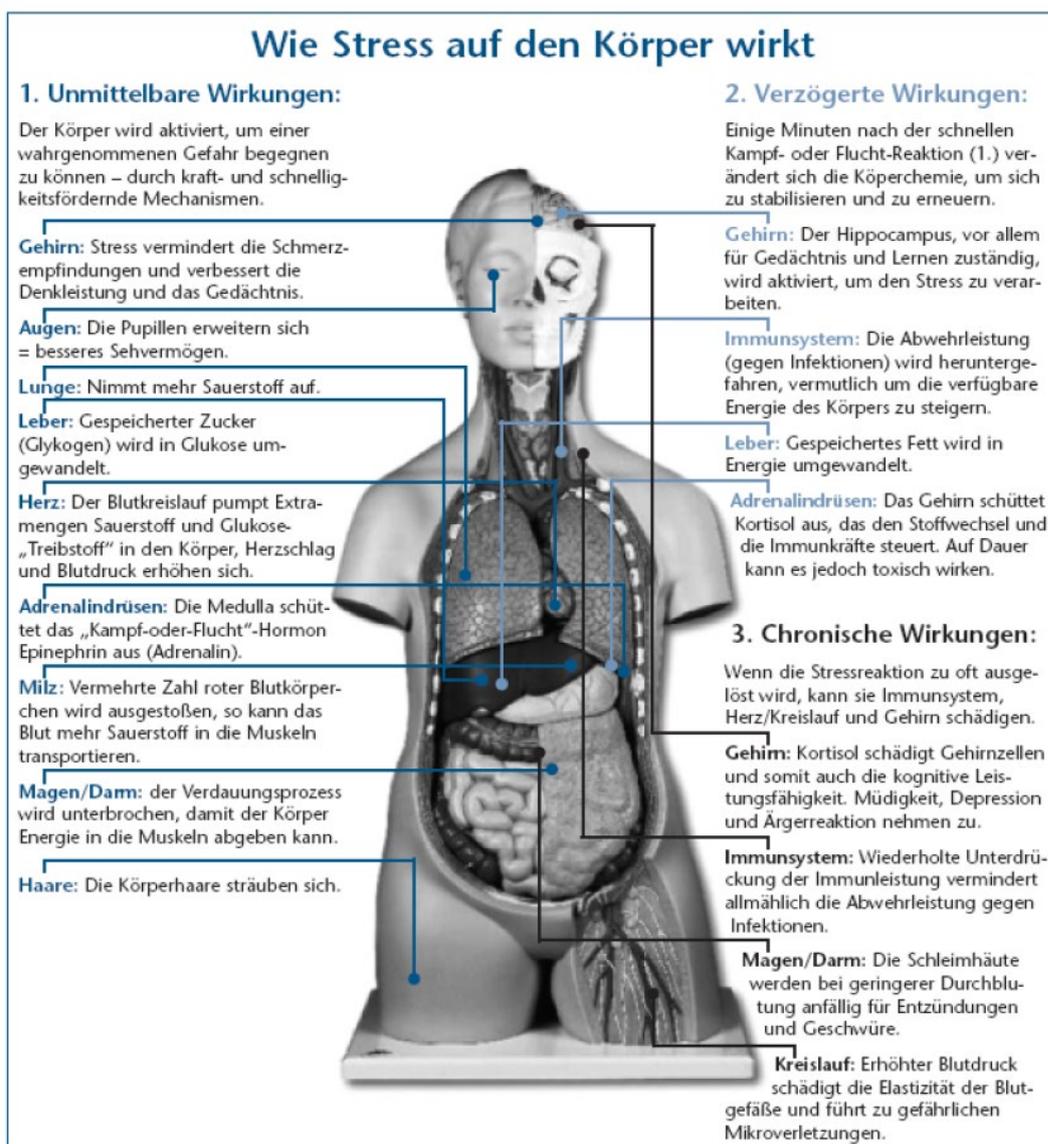
Der Begriff „Burn Out“ (Burn Out Syndrom) beschreibt einen Krankheitszustand. Die Person ist sowohl **körperlich**, wie auch **emotional** und **geistig** vollkommen **erschöpft**, das Leis-tungsvermögen ist deutlich reduziert. Personen beschreiben oft, dass Sie sich ausgebrannt und erschöpft fühlen. Diese Beschreibungen haben der Krankheit den bekannten Namen ge-geben: Burn Out Syndrom. Das Burn Out Syndrom ist auch als **Stresssyndrom** bekannt.

Die Krankheit entwickelt sich meist über einen längeren Zeitraum von 6 Monaten bis zu einigen Jahren. Der Höhepunkt des Burn Out Syndroms ist der **Nervenzusammenbruch**, dem meist Symptome wie Depressionen, Schlafstörungen, Müdigkeit und mangelndes Interesse vorausgehen. Die „Batterie“ des Burnout Betroffenen ist leer, oftmals fehlt die Kraft und der Wille zum Leben.

Wer unter dem Burn Out Syndrom leidet, dem hilft keine Auszeit mehr. Betroffene müssen ihr Leben komplett umstellen und brauchen **professionelle Hilfe**, es wird dringend eine Burn Out Syndrom Therapie empfohlen!

(Arbeiten Sie das Kapitel Burn Out im Lernprogramm ELAN-G durch und diskutieren Sie dann die Problematik in der Großgruppe).

2. Stress

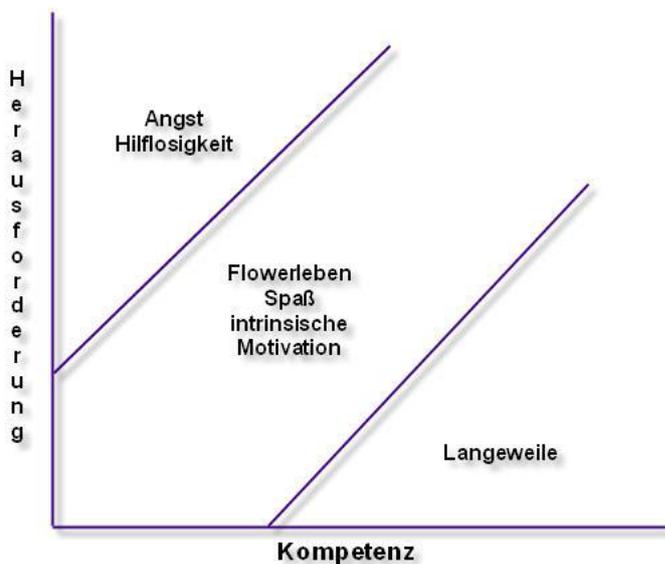


Stresskompetenz

"I hob an Stress!" - diese Aussage kommt uns allen sehr leicht über die Lippen. Doch Stress kann viele Gründe haben. Und ohne die Gründe zu kennen, wird der Stress nie weniger. Denn jeder Mensch hat andere Gründe für Stress. Und manche Menschen suchen sogar den Stress – zur Selbstbestätigung, zur gesellschaftlichen Akzeptanz oder einfach zur Freude!

Flow-Erlebnis

So möchte ich Sie zunächst mal mit einer Grafik konfrontieren, in der das Flow-Erlebnis, also das optimale Arbeitserleben, der optimale innere Motivationsbereich dargestellt ist:



Wo kein Flow – Stressgefährdung

Wir erkennen daraus, dass auch zu wenig Forderung Unbehagen und auch Stress bringen kann.

Ungleichgewicht

Stress (bzw zunächst einmal Unbehagen) ist also die Folge eines Ungleichgewichts zwischen den tatsächlichen und/oder vermuteten Anforderungen (Herausforderung) und den subjektiven Fähigkeiten (Kompetenz). Ein Ungleichgewicht, das eine erfolgreiche Bewältigung aus Sicht der betroffenen Person als höchst ungewiss erscheinen lässt und sich als erlebte Überforderung bzw Bedrohung, als Spannungszustand, der das Wohlbefinden merkbar beeinträchtigt, manifestiert.

Abhängig von persönlichen Einstellungen

Wichtig ist, zu wissen, dass Stresserleben das Ergebnis einer subjektiven Interpretationsleistung, abhängig von persönlichen Erfahrungen, individueller Veranlagung und dem momentanen körperlichen und geistig-seelischen Befinden ist.

Worin zeigt sich der Stress?

- Anspannung
- Aufregtheit, Nervosität, innere Unruhe
- Ungeduld, Hektik, Fahrigkeit

Symptome

- Entschlusslosigkeit, Unsicherheit, Ratlosigkeit
- Ärger, Missmut
- zunehmendes Desinteresse an anderen Menschen
- Resignation
- Angst
- "direkte körperliche" Symptome, wie trockener Mund, Schweißausbrüche, Herzklopfen, Muskelverspannungen

und führt zu

- geistig-emotionaler Erschöpfung
- Gefühlsarmut
- Verlust von Kreativität und Ideenreichtum
- Burn-out
- Vereinsamung
- Flucht

Es gibt Hilfen gegen den Stress!

- Stärken Sie Ihre körperliche Widerstandskraft indem Sie
- Ihrem Organismus immer wieder die notwendigen Erholungs- und
- Ruhepausen gönnen
- ausreichend Schlaf bekommen
- Ihren Körper gezielt entspannen
- sich bewusst, ausgewogen und gesund ernähren
- nicht unkontrolliert Kaffee, Alkohol und Drogen in sich "hineinschütten"
- Ihre Fitness fördern

Stärken Sie ihre psychische Kraft, indem Sie

- in Übereinstimmung mit sich selbst und Ihren Grundüberzeugungen leben („Wenn deine Grundsätze dich traurig machen, verlass dich drauf: sie sind falsch“ (Robert Louis Stevenson)).
- mit der Einstellung leben, dass die Welt und das Leben es wert sind, sich zu engagieren
- es möglich ist (auch im Dienstbetrieb) eine sinnvolle Rolle zu spielen ("Wer etwas will, findet Wege, wer etwas nicht will, findet Gründe" (anonym)).
- es für die wesentlichen Ereignisse des Lebens eine Erklärung gibt sich die Schwierigkeiten, mit denen man im Laufe eines Lebens konfrontiert wird, meist auch bewältigen lassen, zumindest, wenn man sie rechtzeitig erkennt und bearbeitet ("Diejenigen Berge, über die man im Leben am schwersten hinwegkommt, häufen sich immer aus Sandkörnern auf" (Friedrich Hebbel)).

Stärken Sie Ihre intellektuellen und emotionalen Kompetenzen, indem Sie

- sich ein breit gefächertes Fachwissen aneignen, welches Sie immer wieder auf den neuesten Stand bringen (Wenn Sie das Wissen haben, haben Sie weniger Angst)
- die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen mitbringen
- eine ausgeprägte Fähigkeit zu kreativem Problemlösen haben
- kommunikative Kompetenzen zeigen (Zuhören können, glaubwürdig argumentieren, verständlich formulieren, Feedbackregeln beachten, Killerphrasen vermeiden, auf den richtigen Moment warten, ...)
- Einfühlungsvermögen und soziale Sensibilität an den Tag legen
- Team- und Konfliktfähig sind

Alkohol

Arbeiten Sie das Kapitel Alkohol am Arbeitsplatz im Lernprogramm ELAN-G durch und diskutieren Sie die Problematik in der Gruppe.

Versuchen Sie auch, den Zusammenhang mit Stresserleben zu erkennen.

Wege zur positiven Veränderung / Welche Wege zur positiven Veränderung gibt es?

Stress und Entspannung

Stress ist eine natürliche Reaktion des Körpers auf große Belastungen, Druck, Spannung, Angst oder Veränderung. Das Stressempfinden ist von Person zu Person unterschiedlich. Nicht jeder Stress ist negativ. Manchmal kann Stress auch eine positive Auswirkung haben und das Leben bereichern (= guter Stress - Eustress). Allerdings sollte sich der Stress in Grenzen halten, da zuviel Stress gefährlich ist und der Gesundheit (= negativer Stress - Distress) schadet.

Stress kann entstehen durch:

- Überforderung
- Konflikte mit Parteien, Kollegen und Vorgesetzten
- Angst vor Arbeitsplatzverlust
- finanzielle Sorgen
- private Probleme

13.1. Methoden zur aktiven Stressbewältigung**Körperliche Aktivität:**

Sport ist ein hervorragendes Mittel um Stress abzubauen.

Vermeiden Sie falsche Stressbewältigungsmethoden:

Nikotin oder Alkohol sind beliebte Mittel, um „Stress abzubauen“. In Wirklichkeit bauen diese Substanzen jedoch keinen Stress ab, sondern verschleiern nur die Symptome.

Lächeln:

Die Allzweckwunderwaffe Lachen/Lächeln beugt nicht nur Stress vor, sondern hilft auch, diesen abzubauen.

Atmung:

Kontrollieren Sie die Atmung. Ein Zeichen von Stress ist es, dass wir flach und schnell in den oberen Bereich der Lunge einatmen, die sogenannte Brustatmung. Zeichen von Entspannung ist dagegen die Bauchatmung. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass die Atemzüge relativ lange und tief sind und das gesamte Lungenvolumen ausnutzen.

Stoppen Sie Ihr negatives Denken:

Stress ist oft Folge quälender negativer Gedankengänge.

Genießen:

Lernen Sie zu genießen. Es sind die kleinen Freuden des Alltags, die überall um uns herum existieren. Genießen heißt, der Seele und dem inneren Gleichgewicht etwas Gutes tun.

Lassen Sie sich Zeit für Freizeit und Ihre Hobbys: zB Musik, Lesen, Gartenarbeit ...

Weitere Methoden um zu entspannen und um einmal abzuschalten sind zB Autogenes Training, Meditation, Yoga, Tai-Chi und auch Musik-Entspannung. Alles was wir gerne und mit Freunde tun, baut Stress ab!!!

Leistungssteigerung:

Bedenken Sie immer, dass sich Leistung aus zwei Komponenten zusammensetzt. Einerseits der Leistungsfähigkeit und andererseits der Leistungsbereitschaft.

In den Bereich der Leistungsfähigkeit fallen Begabung, Ausbildung, angeeignete Fähigkeiten, Erfahrung, etc.

In den Bereich der Leistungsbereitschaft fällt der aktuelle körperliche und geistig-seelische Zustand.

Beachte: Erfolg und gute Leistung setzen neben emotionalen Komponenten auch ein hohes Fachwissen voraus.

Techniken, um sich Fachwissen anzueignen

- Ich gehe mit positiven Gedanken ans Werk
- Bevor ich mit dem Lernen beginne, erinnere ich mich an Ereignisse, die ich gut gemeistert habe
- Ich lerne nicht zu viel auf einmal, sondern teile den Stoff in kleine Einheiten
- Ich gliedere und strukturiere den Stoff
- Ich mache zwischen den Lerneinheiten immer wieder Pausen
- Ich visualisiere das Skriptum (Farbmarkierungen, Zeichnungen, Symbole, ...)
- Ich betreibe nach dem Lernen Sport oder höre Musik
- Ich trinke nach dem Lernen keinen Alkohol
- Ich vermeide es vor oder nach dem Lernen intensiv über andere Dinge nachzudenken, die ebenfalls Konzentration und logisches Denken erfordern
- Ich versuche, stressfrei zu lernen
- Ich denke mir zu einigen Fakten Geschichten aus
- Ich denke mir zum Lernstoff spezifische Gerüche und Bilder aus
- Ich verbinde mit dem Lernstoff gewisse Gefühle (Emotionen)
- Ich wende die Reimtechnik an (zB 333, bei Issos Keilerei)
- Ich versuche, gleichzeitig mehrere Wörter auf einmal zu lesen und nütze damit das fotografische Gedächtnis
- Ich konzentriere mich auf das, was ich gerade tue
- Ich mache während des Lernens ab- und zu Entspannungsübungen

Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung – Fit am Arbeitsplatz

(Arbeiten Sie das Kapitel Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung im Lernprogramm ELAN-G durch)

14. Arbeitstechniken – Zeitmanagement

Zeitmanagement allgemein

Arbeiten Sie das Kapitel „ZEITMANAGEMENT“ im Lernprogramm ELAN-G durch und diskutieren Sie die einzelnen Vorschläge und die Anwendbarkeit auf den Gerichtsvollzieheralltag in der Gruppe.

Zeitmanagement für Gerichtsvollzieher

Im Folgenden wird versucht, auf Grund eines Mustertags die nötigen „Arbeitstechniken“ und „Zeitmanagement-Strategien“ konkret auf den Gerichtsvollzieheralltag umzusetzen.

Zeit ist auch für Sie ein besonders kostbares Gut. Die Menge der von Ihnen wahrzunehmenden Kundenkontakte und die Vielfältigkeit Ihrer Aufgaben verlangt die Beherrschung der

- Arbeitsroutinen,
- die Standardisierung der Arbeitsabläufe und
- ein konsequentes Zeit-, Ziel-, und Aufgabenmanagement.

Auch Sie können Ihre Ziele definieren und einteilen in:

- Tagesziele,
- Monatsziele und
- Jahresziele

Tagesziele

Die Festlegung von Tageszielen obliegt allein Ihnen. Dies kann die Erfüllung von erledigten Akten oder Terminen, der abgeschlossene Vollzug eines Gebietsteiles, das Schreiben und die Abgabe einer bestimmten Anzahl von Akten, die Hereinbringung bestimmter Forderungen, etc sein.

Auch die Einteilung der Arbeitsroutinen ist Ihre Sache. Sie wird von der Art Ihres Gebietes und der größten Wahrscheinlichkeit abhängen, Ihre Kunden anzutreffen. (Stadt- oder Landgebiet, Gewerbegebiet oder Siedlungsgebiet, großstädtische „Schlafstadt“, etc).

Ein Tipp: Nützen Sie Ihre Ausbildungszeit, die Arbeitsabläufe möglichst vieler, bereits routinierter Gerichtsvollzieher kennen zu lernen; wenden Sie dann von den kennen gelernten Arbeitstechniken jene an, die Ihnen am Besten gefallen haben! In der Ausbildungszeit können Sie „ausprobieren“, nützen Sie diese nicht mehr wiederkehrende Chance!

Um den täglichen Arbeitsablauf optimal gestalten zu können, ist eine Analyse der vorzunehmenden Arbeiten notwendig. Diese teilen sich auf in Innendienst- und Außendienstaufgaben.

14.1. Der Innendienst

- Schnittstellenkontakt (Ri, Rpfl, GAbt)
- Überprüfung des PSK Kontos
- Abfrage des E-Mail Kontos
- Sichtung/Verarbeitung des Posteinlaufs
- Sichtung der neu zugeteilten Akten
- Aufteilung der Akten nach Vollzugsgebiet (Orte oder Straßen).
- Terminverwaltung
- Pfändungen, Verkäufe, Räumungen, Beteiligungen
- Zahlungsvereinbarungen überwachen
- Telefonisch Zahlungen urgieren, Fristen festsetzen

14.2. Der Außendienst

Außendienstvorbereitung

- Rundgangzusammenstellung
- Überprüfung der Akten auf Zulässigkeit der Vollzugshandlung (Sperrfrist, Insolvenz, Zustellungen)
- Prüfung ob Pfändungsprotokoll vorhanden (gemeinsame Gewahrsame beachten)
- Vorhandenes Vermögensverzeichnis?
- Abfragen GIS oder digitale Landkarte
- Erhebungen
- Grundstücksdatenbank
- Firmenbuch
- ZMR
- Gemeindeamt

Außendienstnachbereitung

- Abrechnung und Geldaufgabe
- VJ
- Vollzugsberichte erfassen bzw aktualisieren
- Pfändungen und Vermögensverzeichnisse in VJ dotieren
- Vermögensverzeichnisse erfassen
- Überprüfen der automatischen Vergütungsberechnung
- Pfändungsprotokolle ausfertigen

Außendienst

- Aufforderung an verpflichtete Partei zur freiwilligen Leistung – Inkasso
- Prüfung
- Gewahrsame
- Pfändbare Gegenstände
- Pfändung
- Ersichtlichmachung der Pfändung (Pfändungsmarke/Pfändungsanzeige)
- Vereinbarung von Teilzahlungen und Terminen
- VVZ-Aufnahme oder
- Vorladung/Visitenkarte

Die Tätigkeiten waren jetzt nur beispielsweise und im Überblick angeführt. Ihr Arbeitsrhythmus wird vornehmlich auch durch Ihre persönlichen Leistungszyklen bestimmt.

14.3. Monats- und Jahresziele

Während Tagesziele noch hauptsächlich eigenbestimmt bleiben konnten, werden Monats- und Jahresziele auch fremdbestimmt sein.

Monatsziele

Eigen- und Fremdziele

- Quantitative Vollzugsleistung
- Einkommenshöhe
- Zufriedenstellende Erfolgsquote
- Durchlaufzeit
- Abbau von Rückständen

Tipp:

- Vollzugsbuch im Auge behalten!
- Abrechnung analysieren!
- Stimmt das Gesamtergebnis?
- Regionalverantwortlichen fragen!

Jahresziele**Eigenziele**

- Was will ich für mich erreichen?
- Bin ich zufrieden?

Fremdziele

- Erwartete persönliche Leistung?
- Eigene Leistung im Bundes- OLG-Vergleich?

Tipp:

Mitarbeitergespräch mit dem Regionalverantwortlichen nützen!

14.4. Allgemeine Tipps**Vergesslichkeit im Griff?**

- Checklisten
- Kalender

Konsequenz!

- Immer Termine und Fristen setzen!
- Die Einhaltung einfordern!

... und die Pflicht war Freude!

- Einfach beginnen (machen)!!

14.5. Abschlussfragen

Beantworten Sie in Zweier-Teams eine oder mehrere Fragen und präsentieren Sie anschließend Ihre Gedanken zum Thema.

1. Durch welches eigene Verhalten können Sie den Gerichtsvollzieheralltag effektiver gestalten?
2. Welche körpersprachlichen Signale kennen Sie und wie sind Sie zu verstehen?
3. Welche Entspannungsmöglichkeiten kennen Sie und welche würden Sie in einer stressreichen und aggressiven Atmosphäre empfehlen?
4. Von welchen Faktoren hängt Leistung ab und wie können Sie diese steigern?
5. Worauf sollten Sie achten, wenn Sie Kritik äußern bzw Feedback geben?
6. Nennen Sie Möglichkeiten, ein Gespräch konstruktiver zu gestalten!
7. Welche Techniken sind hilfreich, um sich Fachwissen anzueignen und warum?
8. Erklären Sie das Sender-Empfängermodell der Kommunikation und welche Störungen können damit in Zusammenhang gesetzt werden!
9. Erklären Sie das Eisbergmodell und dessen Auswirkung auf die Kommunikation!
10. Erklären Sie das Filtermodell der Wahrnehmung und dessen Auswirkung auf die Kommunikation!
11. Erklären Sie das 4-Ohrenmodell von Schulz von Thun und dessen Auswirkung auf die Kommunikation!
12. Erklären Sie die Grundzüge der Transaktionsanalyse und deren Anwendung in der Gesprächssituation!
13. Wie können Sie sich „Fit am Arbeitsplatz“ halten?
14. Nennen Sie auf den Gerichtsvollzieheralltag abgestimmte Strategien zur optimalen Zeiteinteilung!

B. Gender Mainstreaming

1. Was ist Gender Mainstreaming?

Gender Mainstreaming nimmt sich der Aufgabe an, Geschlechtergerechtigkeit in unserer Gesellschaft, also in allen Lebensbereichen, zu schaffen. Dabei sollen Unterschiede zwischen den Geschlechtern jedoch nicht aufgehoben werden, sondern vielmehr die tatsächliche Gleichstellung zwischen den Geschlechtern geschaffen werden.

Der englische Begriff Gender Mainstreaming wurde ins Deutsche übernommen, da für eine exakte Übersetzung die Begrifflichkeiten fehlen. Während im Englischen die Begriffe Sex und Gender verschiedene Aspekte des Geschlechts thematisieren, nämlich einerseits das „biologische“ und andererseits das „soziale“ Geschlecht, gibt es im Deutschen nur den einen Begriff des Geschlechts. Dass sich „Geschlecht“ aus verschiedenen Komponenten zusammensetzt, wird dadurch nicht deutlich.

Die Unterteilung in soziales Geschlecht (Gender) und biologisches Geschlecht (Sex) ermöglicht eine differenzierte Analyse und Problembearbeitung. Bis heute ist eine Geschlechterdichotomie/ Zweigeschlechtlichkeit gesellschaftlich verankert, genauso wie immer noch spezifische Geschlechtszuschreibungen („das ist typisch Frau, das ist typisch Mann“) stattfinden.

Gender Mainstreaming als Strategie thematisiert, problematisiert und richtet sich gegen Ungleichheiten, die weiterhin zwischen Frauen und Männern – aufgrund dieser Zweigeschlechtlichkeit – bestehen, nicht zuletzt dadurch, dass Geschlecht sichtbar gemacht wird.

2. Bedeutung und Konzept

Gender Mainstreaming heißt, die Gleichstellung von Frauen und Männern als Querschnittsthema auf allen gesellschaftlichen Ebenen zu integrieren. Für die Bereiche von Politik und Verwaltung bedeutet dies, dass Gender Mainstreaming in allen Aktivitäten, Maßnahmen und Zielsetzungen mitgedacht werden muss.

Sämtliche Maßnahmen, Planungs- und Entscheidungsschritte werden unter diesem Aspekt analysiert, evaluiert und erforderlichenfalls revidiert („Gleichstellungsverträglichkeitsprüfung“).

GENDER bezieht sich auf das soziale Geschlecht (ungleich dem biologischen Geschlecht), den sozial, kulturell und psychologisch geformten bzw. „zugeschriebenen“ Teil der Weiblichkeit und Männlichkeit. Das umfasst auch alle Vorstellungen, Vorurteile und Erwartungen, die mit dem jeweiligen Geschlecht verbunden sind.

MAINSTREAMING heißt, eine bestimmte Perspektive, ein bestimmtes Denken und Handeln in den „Mainstream“ (engl. Hauptstrom) – in Politik und Verwaltung, Programme und Maßnahmen – zu übernehmen und zu einem selbstverständlichen Handlungsmuster werden zu lassen.

GENDER MAINSTREAMING

- soll unmittelbare oder mittelbare negative geschlechtsspezifische Auswirkungen, insbesondere von politischen oder administrativen Handeln verhindern
- die Verfestigung von geschlechtsstereotypischen Rollenzuschreibungen aufzulösen
- und ist daher zusammenfassend eine Strategie, um das Ziel der tatsächlichen Gleichstellung von Frauen und Männern zu erreichen.

3. Warum Gender Mainstreaming?

Die Annahme, dass das Geschlecht verschiedene Dimensionen aufweist, konnte sich in der Frauen- und Geschlechterforschung in den 1980ern, durchsetzen.

Mit dieser Erkenntnis war es möglich Konzepte zu entwickeln, welche besonders auf eine Dimension des Geschlechts abzielen, wie es bei Gender Mainstreaming der Fall ist. Hierbei werden andere Dimensionen nicht negiert. Gender Mainstreaming negiert nicht das Vorhandensein von geschlechtsspezifischen Unterschieden, stellt aber die Vorstellung infrage, nach welcher Frauen nicht genauso gleichwertige Menschen sind wie Männer. Dementsprechend zielt Gender Mainstreaming darauf ab, allen Menschen unter der Voraussetzung der Chancengleichheit die tatsächliche Gleichstellung zu ermöglichen und somit nicht das (biologische und soziale) Geschlecht, den persönlichen Werdegang determinieren zu lassen.

Beispielhaft kann hier das Konzept der Gender Medizin angeführt werden. Geschlechtsunterschiede in der Medizin werden vorwiegend mit biologischen Faktoren in Zusammenhang gebracht. Paradoxerweise sind selbst biologische Geschlechtsunterschiede jedoch in der Medizin lange nur im Bereich der Gynäkologie beachtet worden; bei nicht primär geschlechtsspezifischen Gesundheitsbelangen (z.B. im Herz-Kreislaufbereich) und in der Medikamentenforschung wurden diese Unterschiede lange vernachlässigt. Derzeit findet am ehesten eine Auseinandersetzung um biologische Geschlechtsunterschiede Eingang in die Medizin, obwohl die ersten Zentren für Geschlechterforschung in der Medizin im deutschsprachigen Raum mit „Gender in Medicine“ bezeichnet werden.

Geschlecht ist in unserer Gesellschaft nicht nur ein körperliches und individuelles Persönlichkeitsmerkmal, sondern als soziale Kategorie ausschlaggebend dafür, welchen Platz wir in der Gesellschaft einnehmen und welche Ressourcen (Bildung, politische Partizipation, Macht, Geld) uns zur Verfügung stehen. Frauen werden stereotypisch immer noch häufig der privaten Sphäre (Familienarbeit, Haushalt, Kinderbetreuung ...) zugeordnet, während Männer mit Politik, Wirtschaft und Beruf verbunden werden. Die so entstandene geschlechterspezifische Arbeitsteilung in männliche Erwerbsarbeit und weibliche Familienarbeit hat nachhaltige diskriminierende Auswirkungen auf Frauen. So wird etwa das Humankapital von Frauen geringer eingeschätzt, da ihnen unterstellt wird, dass ihnen die Regenerationszeiten oder die Flexibilität fehlen würden, weil sie für Kinder und Haushalt zuständig seien. Diese Vorstellungen schlagen sich einerseits in Lohnverhandlungen und Aufstiegsmöglichkeiten, andererseits auch in den Pensionshöhen nieder.

Daher lassen sich die bestehenden Ungleichheiten und Benachteiligungen nicht durch biologische oder „natürliche“ Unterschiede zwischen den Geschlechtern erklären, sondern werden durch Stereotypisierungen von Frauen und Männern hervorgerufen.

Geschlechterstereotypen sind gesellschaftlich geteilte, kulturell geprägte Vorstellungen darüber, wie eine Frau bzw. ein Mann „zu sein hat“ und erweisen sich als starre Muster des sozialen Geschlechts, die gesellschaftliche Strukturen mit individuellen Einstellungen verknüpfen und eine entscheidende Rolle bei der Rechtfertigung von Ungleichbehandlung spielen. Das Konzept des „doing gender“ deckt dabei auf, dass diese Muster im Alltagshandeln beständig hergestellt, aufrechterhalten und immer wieder (re)produziert werden.

Es gilt daher, genau jene Geschlechterrollen zu hinterfragen und bestehende Strukturen, die zu einer Benachteiligung von Frauen oder Männern führen, aufzubrechen.

Die Unterscheidung zwischen biologischem (Sex) und sozialem (Gender) Geschlecht macht es möglich, eben jene Vorstellungen über Frauen und Männer zu hinterfragen und die gesellschaftlichen Strukturen, die sie hervorbringen, als veränderlich zu begreifen.

Der Abbau stereotyper Zuschreibungen kann einen wesentlichen Beitrag zur Durchsetzung der Gleichstellung von Frauen und Männern leisten.

Im Gender Mainstreaming-Konzept wird das biologische Geschlecht nicht negiert. Ebenso wie in dem Beispiel der Gender Medizin das soziale Geschlecht nicht negiert wird. Vielmehr beeinflusst das biologische das soziale Geschlecht. Weil es Frauen möglich ist, Kinder zu bekommen, werden sie per se dem Bereich der Familie zugeordnet. Auch wenn es der Realität nicht entspricht und Frauen mehrheitlich, wie Männer der Lohnarbeit nachgehen, wird ihnen

immer noch Stereotyp die Familienarbeit zugeordnet, was signifikante Folgen für das individuelle Leben von Frauen hat, da sie beide Bereiche (Lohnarbeit und Hausarbeit) abdecken müssen (Gender Pay Gap, schlechter bezahlte Arbeiten, geringere Pensionen, die „Gläserne Decke“ etc.).

Definition des Europarates (1998)

„Gender Mainstreaming besteht in der (Re-)Organisation, Verbesserung, Entwicklung und Evaluierung politischer Prozesse mit dem Ziel, eine geschlechterbezogene Sichtweise in alle politischen Konzepte auf allen Ebenen und in allen Phasen durch alle an politischen Entscheidungen beteiligten Akteure und Akteurinnen einzubeziehen.

Definition der UNO (1997)

„Gender Mainstreaming ist ein Prozess bei dem es um die Feststellung der Auswirkungen aller geplanten Aktionen auf Frauen und Männer geht. Dies umfasst Gesetze, politische Maßnahmen und Programme in allen Bereichen und auf allen Ebenen. Es ist eine Strategie bei der die Bedürfnisse und Erfordernisse von Frauen und Männern eine integrale Dimension der Gestaltung, Umsetzungsüberprüfung und Evaluation von Maßnahmen und Programmen in allen politischen, ökonomischen und gesellschaftlichen Bereichen darstellen, damit Frauen und Männer gleichzeitig profitieren können und damit Ungleichheit nicht weitergetragen wird. Das letztendliche Ziel ist die Gleichstellung zwischen den Geschlechtern.“

4. Vorteile und Effekte von Gender Mainstreaming

Die Gleichstellung der Geschlechter ist ein grundlegendes Menschenrecht und Voraussetzung für eine sozial gerechte Gesellschaft.

Gender Mainstreaming geht davon aus, dass sich die einzelnen Lebenssituationen von Frauen und Männern unterscheiden und daher berücksichtigt werden müssen, ohne dass dabei eine Gruppe diskriminiert oder benachteiligt werden muss. Ziel ist es, strukturellen, rechtlichen und sozialen Ungleichheiten entgegen zu wirken und damit zur de facto-Gleichstellung zu gelangen. Die Strategie setzt dabei gezielt an der Herstellung der grundsätzlichen Chancengleichheit für beide Geschlechter an. Bei Planungs- und Entscheidungsprozessen sollen daher die unterschiedlichen Auswirkungen von Maßnahmen auf Frauen und Männer identifiziert und gleichermaßen berücksichtigt werden.

Gender Mainstreaming

- thematisiert die Neugestaltung politischer Prozesse, wobei die geschlechterbezogenen Auswirkungen in die Entscheidungsprozesse integriert werden,
- spricht nicht nur Führungskräfte an. Die Strategie richtet sich an AkteurInnen aller Ebenen, die in Entscheidungen involviert sind, und zwar in allen Bereichen,
- lenkt als geschlechterbezogene Sichtweise den Blick auf die unterschiedlichen Lebensrealitäten von Frauen und Männern und deckt so auch nicht intendierte Benachteiligungen auf.

Gender Mainstreaming erstreckt sich auf die Gesamtheit aller politischen Strategien und Handlungen (Entwürfe, Programme, Gesetze, Maßnahmen) und ihre Evaluation, mit dem Ziel, Frauen und Männern die gleiche und tatsächliche Teilhabe an den gesellschaftlichen Ressourcen zu sichern. Es ist nicht als additive Komponente, sondern als fixer Bestandteil in Entscheidungsprozessen zu denken. Durch eine kritische und genaue Betrachtung und Analyse der unterschiedlichen Lebenssituationen von Frauen und Männern erhöht Gender Mainstreaming die Effektivität und Effizienz politischer Steuerungsinstrumente und Maßnahmen. Das fördert den Abbau von Diskriminierung und vermeidet folglich die Kosten für spätere Korrekturen. Wirksame und zielgerichtete Maßnahmen führen schneller zu sichtbaren Ergebnissen und können so das Image von Politik und Verwaltung erheblich verbessern.

Frauenförderung und Gender Mainstreaming als Strategien der Gleichstellungspolitik richten sich somit gegen:

- unmittelbare Diskriminierung: einzelne (Rechts-)Normen bzw. Handlungen benachteiligen Frauen/Männer direkt und unmittelbar;
- mittelbare Diskriminierung: Eine im Prinzip geschlechterneutral formulierte Norm bzw. Handlung wirkt sich negativ auf Frauen/Männer aus, z.B. arbeitsrechtliche Nachteile für Teilzeitbeschäftigte, wenn die Mehrheit der Teilzeitbeschäftigten Frauen sind;
- strukturelle Diskriminierung: Soziale, kulturelle, politische und wirtschaftliche Regelsysteme bewirken im Ergebnis Ungleichheit und Benachteiligung von Frauen/Männer – z.B. hat die soziale Norm der Trennung von öffentlicher und privater Sphäre negative Auswirkungen auf die beruflichen Karrierechancen von Frauen.

C. Gleichbehandlung und Antidiskriminierung

Die Gleichheit vor dem Gesetz und der Schutz aller Menschen vor Diskriminierung ist ein allgemeines Menschenrecht. Es ist in völkerrechtlichen Übereinkommen wie beispielsweise der Europäischen Menschenrechtskonvention festgehalten. Die Europäische Union verpflichtet ihre Mitgliedsstaaten, Menschen vor Diskriminierung zu schützen.

Das Gleichbehandlungsgebot besagt, dass grundsätzlich niemand aufgrund von

- Geschlecht,
- Alter,
- ethnischer Zugehörigkeit,
- Religion oder Weltanschauung,
- sexueller Orientierung oder
- Behinderung

benachteiligt werden darf.

Dieser Grundsatz der Gleichbehandlung gilt für Arbeitsverhältnisse und die sonstige Arbeitswelt. Dabei ist zu unterscheiden, ob es sich um privatwirtschaftliche Arbeitsverhältnisse, Arbeitsverhältnisse mit dem Bund oder anderen Institutionen handelt. Abhängig von der Form des Arbeitsverhältnisses (zu einer privaten Arbeitgeberin/einem privaten Arbeitgeber, zum Bund, zum Land, zur Gemeinde etc.) kommen unterschiedliche Regelungen zur Anwendung.

Das Gleichbehandlungsgesetz regelt:

- Gleichbehandlung in der Arbeitswelt
- Gleichbehandlung in sonstigen Bereichen
- Grundsätze zur Gleichbehandlung im Arbeitsleben in der Land- und Forstwirtschaft

Der Tatbestand der "Diskriminierung aufgrund von Behinderung" wird durch das Behindertengleichstellungspaket (2006) im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz, im Behinderteneinstellungsgesetz und im Bundesbehindertengesetz festgehalten und fällt daher nicht unter das Gleichbehandlungsgesetz.

1. Unmittelbare und mittelbare Diskriminierung

Unmittelbare Diskriminierung

Eine unmittelbare Diskriminierung liegt vor, wenn eine Person aufgrund ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, ihrer Religion, ihrer Weltanschauung oder ihrer

sexuellen Orientierung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt, als eine andere Person erfährt, erfahren hat oder erfahren würde.

Beispiel

- Eine Arbeitgeberin/ein Arbeitgeber stellt eine Bewerberin/einen Bewerber aus dem Ausland nicht ein, obwohl sie/er die gleichen Qualifikationen aufweist wie eine Inländerin/ein Inländer.
- Einer Frau/einem Mann mit dunkler Hautfarbe wird aufgrund ihrer/seiner ethnischen Zugehörigkeit der Zutritt zu einem Restaurant verweigert.

Mittelbare Diskriminierung

Im Falle einer mittelbaren Diskriminierung erfolgt die Ungleichbehandlung einer Person nicht offensichtlich wegen eines der oben genannten Diskriminierungsgründe, sondern aufgrund einer dem Anschein nach neutralen Regelung, die benachteiligende Auswirkungen haben kann. Allerdings liegt dann keine mittelbare Diskriminierung vor, wenn die betreffende Regelung durch ein rechtmäßiges Ziel sachlich gerechtfertigt ist und die Mittel zur Erreichung des Zieles angemessen und erforderlich sind.

Beispiel

In einem Unternehmen werden Teilzeitkräfte von Führungspositionen ausgeschlossen. Da in diesem Unternehmen vor allem Frauen als Teilzeitkräfte arbeiten, werden hierdurch hauptsächlich Frauen hinsichtlich ihrer Aufstiegschancen gegenüber Männern, die als Vollzeitkräfte für Führungspositionen vorgesehen sind, benachteiligt.

2. Gesetzesgrundlagen

Die Grundsätze zur Gleichbehandlung sind in Österreich vor allem in folgenden Gesetzen festgeschrieben:

- Bundesgesetz über die Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsgesetz – GIBG): für die Privatwirtschaft und in sonstigen Bereichen
- Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft (GBK/GAW-Gesetz): für die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft
- Bundesgesetz über die Gleichbehandlung im Bereich des Bundes (Bundes-Gleichbehandlungsgesetz – B-GIBG): für Arbeitsverhältnisse im Bundesdienst
- Das in Österreich seit dem Jahr 1979 bestehende Gleichbehandlungsgesetz und das seit dem Jahr 1993 bestehende Bundes-Gleichbehandlungsgesetz sind im Jahr 2004

um die Diskriminierungsgründe der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder der Weltanschauung, des Alters und der sexuellen Orientierung erweitert worden.

Zur Regelung von Arbeitsverhältnissen von Landes- und Gemeindebediensteten existieren diverse Landes-Gleichbehandlungsgesetze.

Zur Unterstützung bei der Durchsetzung des Rechts auf Gleichbehandlung sind die Gleichbehandlungsanwaltschaft (für Arbeitsverhältnisse in der Privatwirtschaft und sonstige Bereiche) und die Gleichbehandlungsbeauftragten (für den Bundesdienst) eingerichtet. Mehr dazu erfahren Sie im Kapitel "Institutionen zur Durchsetzung von Gleichbehandlung".

D. Korruptionsprävention

1. Korruptionsprävention geht uns alle an!

Nur durch ständige kritische Beobachtung des eigenen Umfelds und der eigenen Aufgabenbereiche und Verantwortlichkeiten kann jene Sensibilität entstehen, die für ein langfristig korrektes Verhalten erforderlich ist.

Korruption beginnt keineswegs immer mit unverblümter offener Bestechung. Meist sind es unscheinbare, auf den ersten Blick harmlose Ereignisse, die das eigene Verhalten – oft ganz unbewusst – beeinflussen.

Aber solche Beeinflussungen können leicht zu subjektiv getroffenen Entscheidungen führen, die langfristig enormen Vertrauensverlust und großen gesellschaftspolitischen Schaden bewirken.

Wo sind hier jedoch die Grenzen?

Vom Strafgesetzbuch werden Korruptionssachverhalte in den §§ 304 ff StGB geregelt.

- § 304 – Bestechlichkeit
- § 305 – Vorteilsannahme
- § 306 – Vorteilsannahme zur Beeinflussung
- § 307 – Bestechung
- § 307a – Vorteilszuwendung
- § 307b – Vorteilszuwendung zur Beeinflussung

Die für Sie geltenden dienstlichen Bestimmungen des § 59 BDG greifen jedoch enger und sehen ein – von ganz wenigen Ausnahmen abgesehen – absolutes Verbot der Annahme von Geschenken oder sonstigen Vorteilen vor.

2. Verbot der Geschenkkannahme

§ 59. (1) Der Beamtin oder dem Beamten ist es verboten, im Hinblick auf ihre oder seine amtliche Stellung oder Amtsführung für sich oder eine Dritte oder einen Dritten ein Geschenk oder einen sonstigen Vorteil zu fordern oder anzunehmen. Ebenso ist es der Beamtin oder dem Beamten verboten, im Hinblick auf ihre oder seine amtliche Stellung oder Amtsführung sich oder einer oder einem Dritten ein Geschenk oder einen sonstigen Vorteil zu verschaffen oder versprechen zu lassen.

(2) Eine orts- oder landesübliche Aufmerksamkeit von geringem Wert gilt nicht als Geschenk oder sonstiger Vorteil im Sinne des Abs. 1, soweit die Beamtin oder der Beamte

nicht die Absicht verfolgt, sich oder einer oder einem Dritten durch die wiederkehrende Begehung im Sinne des Abs. 1 eine fortlaufende Einnahme zu verschaffen.

(3) Ehrengeschenke sind Gegenstände, die der Beamtin oder dem Beamten von Staaten, öffentlich-rechtlichen Körperschaften oder Traditionsinstitutionen für Verdienste oder aus Courtoisie übergeben werden.

(4) Die Beamtin oder der Beamte darf Ehrengeschenke entgegennehmen. Sie oder er hat die Dienstbehörde unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen. Diese hat das Ehrengeschenk als Bundesvermögen zu erfassen. Die eingegangenen Ehrengeschenke sind unter Beachtung der Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit zu veräußern oder sonst zu verwerten. Ihr Erlös ist zu vereinnahmen und für Wohlfahrtszwecke zugunsten der Bediensteten oder sonstiger karitativer Zwecke zu verwenden. Die näheren Bestimmungen darüber sind innerhalb jedes Ressorts durch Verordnung zu erlassen.

(5) Ehrengeschenke von geringfügigem oder lediglich symbolischem Wert können der Beamtin oder dem Beamten zur persönlichen Nutzung überlassen werden.

(6) Ein Vorteil, der einer Beamtin oder einem Beamten im Rahmen einer Veranstaltung gewährt wird, an deren Teilnahme ein dienstlich oder sonst sachlich gerechtfertigtes Interesse besteht, darf von ihr oder ihm angenommen werden, wenn dieser Vorteil

- 1. grundsätzlich allen Teilnehmenden im Rahmen dieser Veranstaltung gewährt wird,*
- 2. dem üblichen Standard vergleichbarer Veranstaltungen entspricht,*
- 3. einen inhaltlichen Bezug zu dieser Veranstaltung hat und*
- 4. abgesehen von Z 3 in keinem Konnex zu einem konkreten Amtsgeschäft steht*

Die österreichischen Bürgerinnen und Bürger dürfen erwarten, dass Entscheidungen der Verwaltung und Gerichtsbarkeit ausschließlich nach objektiven Kriterien und nach Maßgabe der Gesetze getroffen werden.

Bedenken Sie, dass ihr Verhalten stets auf dem Prüfstand der öffentlichen Beobachtung steht. Enge Kontakte zu Bürgerinnen und Bürgern, mit denen auch dienstlicher Kontakt besteht bzw. zu deren Vertreterinnen und Vertretern sowie zu freundschaftlicher Umgang mit Parteien kann – auch ohne direkten Korruptionsanlass – zu einer schiefen Optik führen.

Hier stellen sich Fragen zu möglichen Kollisionen zwischen dienstlichen, familiären, freundschaftlichen, politischen oder gesellschaftlichen Pflichten, die möglichst schon im Vorfeld – noch bevor ein Interessenskonflikt auftritt – überdacht werden sollten.

Gleiches gilt für den Anschein der Ungleichbehandlung durch Bevorzugung oder Benachteiligung.

Darunter fallen unsachliche, persönliche Bemerkungen, diskriminierende Äußerungen oder Pauschalurteile genauso wie Interventionen, Duzen von Parteien oder Parteienvertreterinnen und -vertretern im Parteienverkehr oder Freundschaftsdienste aus falsch verstandener Hilfsbereitschaft.

Erst das Bewusstsein, dass unser Handeln von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird, ermöglicht objektives Handeln. Arbeitgeber und Öffentlichkeit erwarten deshalb von Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträgern eine ständige Auseinandersetzung mit den Grundlagen von Entscheidungen und eine Reflexion ihres Handelns.

Bei den Bestechungsdelikten ebenso wie in dienstrechtlichen Vorschriften spricht der Gesetzgeber ganz allein von „Vorteil“, der ein Geschenk oder auch eine andere Begünstigung sein kann.

Aber sind diese – oft ganz harmlos wirkenden – Vorteile wirklich nur gut gemeinte, selbstlose Aufmerksamkeiten von Bürgerinnen und Bürgern, Firmen, Sachverständigen oder Parteienvertreterinnen und -vertretern? Ohne jeden Hintergedanken bei Schenkenden und Beschenkten? Oder birgt nicht jedes Geschenk auch ein gewisses Maß an Verpflichtung in sich?

Dabei ist der Begriff „Vorteil“ sehr weit gefasst, denn nicht nur Sachgeschenke oder Geld für die Kaffeekassa fallen unter diesen Begriff, sondern auch Essenseinladungen oder die Finanzierung von Feiern und Betriebsausflügen.

Geringfügige Geschenke und Geschenke zu Anlässen können tatsächlich unbedenklich sein – aber um kein Risiko einzugehen, sollten Sie auch solche Geschenke freundlich ablehnen.

3. Interessenskollisionen durch Nebenbeschäftigung/ Nebentätigkeit

Wenn nebenberufliches bezahltes oder ehrenamtliches Engagement auch einen wichtigen wirtschaftlichen bzw. gesellschaftlichen Beitrag leistet, besteht doch die Gefahr möglicher Kollisionen mit Aufgaben im öffentlichen Dienst.

Für öffentliche Bedienstete gelten daher folgende Bestimmungen:

- § 56 BDG- Nebenbeschäftigung
- § 5 VBG - Allgemeine Dienstpflichten und Pflichtenangelobung
- § 34 VBG Abs 2 lit e - Vorzeitige Auflösung des Dienstverhältnisses

Nebenbeschäftigung – BeamtInnen und Vertragsbedienstete

(56 BDG, iVm § 5 Abs 1 VBG)

Eine Nebenbeschäftigung ist jede Beschäftigung, die der Dienstnehmer bzw. die Dienstnehmerin außerhalb des Dienstverhältnisses und einer allfälligen Nebentätigkeit ausübt.

BeamtInnen/VB dürfen keine Nebenbeschäftigungen ausüben, die

- sie an der Erfüllung ihrer dienstlichen Aufgaben behindert
- die Vermutung ihrer Befangenheit hervorruft oder
- sonstige wesentliche dienstliche Interessen gefährdet

Nehmen Sie eine solche dennoch auf, hat ihnen der Dienstgeber dies mit schriftlicher Weisung zu untersagen.

Auch genehmigte Nebenbeschäftigungen können im Lauf der Zeit zu Belastungen werden bzw. durch inhaltliche Änderungen der Tätigkeit zu Pflichtenkollisionen führen. Hinterfragen Sie daher von Zeit zu Zeit, ob Sie Ihre dienstliche Tätigkeit trotz Nebenbeschäftigung noch immer unvoreingenommen und vollständig ausüben können. Können Sie eine Beeinträchtigung nicht mehr ausschließen, so ist die Nebenbeschäftigung unverzüglich zu beenden.

E. Mobbingprävention

1. Was ist Mobbing?

Auch wenn der Begriff „Mobbing“ erst Ende des 20. Jahrhunderts geprägt wurde, das Phänomen des Mobbings ist uralt und jeder von uns hat es zumindest schon einmal erlebt – sei es im Kindergarten, in der Schule oder am Arbeitsplatz.

Nach Schätzungen von Experten muss jede neunte Person in ihrem Erwerbsleben damit rechnen, Mobbingopfer zu werden. Und da Mobbing ein gesamtgesellschaftliches Phänomen ist, kann es auch in Ihrem Arbeitsbereich in Erscheinung treten.

Mobbing wird oft leicht in den Mund genommen, wenn am Arbeitsplatz Streitigkeiten oder Unverschämtheiten passieren. Konflikte, also Auseinandersetzungen zwischen Arbeitskollegen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern, kommen alltäglich vor. Sie sind also „normal“, weder gut noch schlecht und werden normalerweise durch einen Kompromiss bzw. einen Interessenausgleich zwischen den Beteiligten gelöst.

Mobbing entsteht dagegen, wenn ein Konflikt „entgleist“: Der Boden der sachlichen Auseinandersetzung wird verlassen und eine Person systematisch und über einen längeren Zeitraum derartig angegriffen, sodass ihre soziale Integrität in Frage gestellt wird, das Ansehen des Opfers geschädigt und es gegebenenfalls aus seiner Position vertrieben wird.

Täter – Opfer – Betroffene

Mobbingsituationen sind durch eine soziale Schieflage, also durch ein Unter- bzw. Überlegenheitsverhältnis charakterisiert. Man kann auch von einer Täter-Opfer-Beziehung sprechen.

- Bullying: Mobbing, Psychoterror am Arbeitsplatz, Aggression auf gleicher Ebene
- Bossing: Der Chef mobbt den Mitarbeiter; Mobbing von oben nach unten
- Staffing: Mitarbeiter mobben den Vorgesetzten; Mobbing von unten nach oben

Beachten Sie:

Nicht jeder Krach, jede Schikane oder Ungerechtigkeit in Ihrem Arbeitsumfeld ist MOBBING! Denn Mobbing steht für andauernde Intrigen und Schikanen.

- Es gibt kein typisches Mobbingopfer – es kann alle treffen
- Kolleginnen oder Kollegen, aber auch Vorgesetzte können Täter sein
- Ursachen für den Psychoterror sind Konkurrenz- und Leistungsdruck oder Angst um den Verlust des Arbeitsplatzes
- Wer gemobbt wird, fühlt sich diskriminiert und erlebt extremen psychosozialen Druck

2. Mobbingphasen

Mobbing ist ein Prozess, der in vier Phasen verläuft:

Konfliktphase

Am Anfang steht oft ein unausgetragener, ungelöster oder schlecht bearbeiteter Konflikt, der mit der Zeit am Arbeitsplatz unterschwellig weiterwirkt und das Klima vergiftet.

Allgemein herrscht eine aggressive, gereizte Stimmung unter den Mitarbeitern, es wird aber – zum Teil aus Angst – nichts dagegen unternommen.

Phase der indirekten und direkten Aggression

Die Feindseligkeiten nehmen in der Aggressionsphase zu und richten sich gezielt gegen eine bestimmte Person oder Gruppe, wobei der ursprüngliche Konflikt in den Hintergrund tritt.

Es kommt zur Polarisierung in eine „Opferrolle“ und eine „Täterrolle“, wobei oft das Opfer selbst für die bestehende Lage verantwortlich gemacht wird.

Das Opfer gerät immer mehr in eine Verteidigungsposition, es entstehen Zweifel am eigenen Tun und Ohnmachtsgefühle, erste Krankheitssymptome können auftreten.

Die Entwertung des Opfers gibt der Täterin oder dem Täter die Möglichkeit, ohne Schuldgefühle weitere aggressive Handlungen auszuführen:

- direkte verbale Entwertung
- öffentliches Lächerlichmachen
- Gewaltandrohung

Durch die ständigen Demütigungen ist das Opfer so verunsichert, dass die Arbeit darunter leidet.

Öffentlichkeitsphase

Mit der gemobbten Person will jetzt niemand mehr zusammenarbeiten, sie gilt bereits als „Problemmitarbeiter“, wird nicht mehr akzeptiert und respektiert. Dadurch wird sie zusehends unsicher, macht Fehler und fällt auf.

Ihr schlechtes Befinden, das erst durch Mobbing entstanden ist, dient zur Rechtfertigung weitergehender Ausgrenzungsakte. Der reguläre Arbeitsablauf wird gestört, sodass die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber die gemobbte Person zunehmend als lästig empfindet.

Es wird ihr nahegelegt zu kündigen. Der Gesamtzustand des Mobbingopfers, hervorgerufen unter anderem durch die soziale Isolation und die Zurückweisungen, verschlechtert sich weiter bis hin zu schweren Erkrankungen.

Ausschlussphase

Am Ende eines Mobbingprozesses steht der Ausschluss der Betroffenen aus der Arbeitswelt in Form von langfristiger Krankschreibung oder Kündigung. Oft bleibt nur die vorzeitige Alterspension oder Versetzung in den Ruhestand wegen Dienstunfähigkeit. Das Mobbingopfer leidet unter starken psychosomatischen Symptomen.

Mobbing hat ein breites Spektrum an Folgen, wobei diese nicht nur das Mobbingopfer treffen, sondern alle am Mobbingprozess Beteiligten.

3. Mobbinghandlungen

Es ist eine Vielzahl von psychisch schmerzhaften Handlungen denkbar, die gegen eine Person, die zum Mobbingbetroffenen wird, gesetzt werden kann. Der Pionier der Mobbingforschung Heinz Leymann hat 45 typische Mobbinghandlungen herausgearbeitet, die von Mobbingbetroffenen immer wieder genannt wurden.

3.1. Die 45 Mobbinghandlungen nach Leymann:

1. Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen:

- Vorgesetzte schränken die Möglichkeiten ein, sich zu äußern
- Man wird ständig unterbrochen
- Kollegen schränken die Möglichkeiten ein, sich zu äußern
- Anschreien oder lautes Schimpfen
- Ständige Kritik an der Arbeit
- Ständige Kritik am Privatleben
- Telefonterror
- Mündliche Drohungen
- Schriftliche Drohungen
- Kontaktverweigerung durch abwertende Blicke oder Gesten
- Kontaktverweigerung durch Andeutungen, ohne dass man etwas direkt ausspricht

2. Angriffe auf die sozialen Beziehungen

- Man spricht nicht mehr mit dem Betroffenen
- Man lässt sich nicht ansprechen
- Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen
- Den Arbeitskollegen wird verboten, den Betroffenen anzusprechen
- Man wird wie „Luft“ behandelt

3. Angriffe auf das soziale Ansehen

- Hinter dem Rücken des Betroffenen wird schlecht über ihn gesprochen
- Man verbreitet Gerüchte
- Man macht jemanden lächerlich
- Man will jemanden zu einer psychiatrischen Untersuchung zwingen
- Man macht sich über eine Behinderung lustig
- Man imitiert den Gang, die Stimme oder Gesten, um jemanden lächerlich zu machen
- Man greift die politische oder religiöse Einstellung an
- Man macht sich über das Privatleben lustig
- Man macht sich über die Nationalität lustig
- Man zwingt jemanden, Arbeiten auszuführen, die das Selbstbewusstsein verletzen
- Man beurteilt den Arbeitseinsatz in falscher und kränkender Weise
- Man stellt die Entscheidungen des Betroffenen in Frage
- Man ruft dem Betroffenen obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach, sexuelle Annäherungen oder verbale sexuelle Angebote

4. Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation

- Man weist dem Betroffenen keine Arbeitsaufgaben zu
- Man nimmt ihm jede Beschäftigung am Arbeitsplatz, so dass er sich nicht einmal selbst Aufgaben ausdenken kann
- Man gibt ihm sinnlose Arbeitsaufgaben
- Man gibt ihm Aufgaben weit unter seinem eigentlichen Können
- Man gibt ihm ständig neue Aufgaben
- Man gibt ihm „kränkende“ Arbeitsaufgaben
- Man gibt dem Betroffenen Aufgaben, die seine Qualifikation übersteigen, um ihn zu diskreditieren

5. Angriffe auf die Gesundheit

- Zwang zu gesundheitsschädigenden Arbeiten
- Androhung körperlicher Gewalt
- Anwendung leichter Gewalt, zum Beispiel um jemanden einen „Denkzettel“ zu verpassen, körperliche Misshandlung
- Man verursacht Kosten für den Betroffenen, um ihm zu schaden
- Man richtet physischen Schaden im Heim oder am Arbeitsplatz des Betroffenen an
- Sexuelle Handgreiflichkeiten

Cyber-Mobbing

Bei Cyber-Mobbing handelt es sich um eine fortgesetzte Belästigung unter Verwendung elektronischer Kommunikationsmittel wie Telekommunikation oder eines Computersystems. Die Betroffenen werden systematisch im öffentlichen Raum bloßgestellt und belästigt. Es werden z. B. Lügen oder peinliche Fotos ins Netz gestellt. Mit 01.01.2016 gibt es eine gesetzliche Bestimmung im Strafgesetzbuch (StGB).

3.2. Warum entsteht Mobbing?

Mobbing entsteht nicht zufällig. Meistens ist es ein Ventil für schwerwiegende Probleme innerhalb eines Teams oder eines Betriebes. Mobbing entsteht nicht aufgrund einer einzelnen Ursache, sondern in einem Geflecht aus ursprünglichen Konflikten, individuellen Verhaltensweisen, begünstigenden Rahmenbedingungen.

Dazu zählen:

- Zeitdruck, Stress, Unterbesetzung
- mangelnde Organisation: unklare Verantwortungsbereiche, widersprüchliche oder nicht erfüllbare Aufgaben, zu enger Handlungsspielraum, umständliche Dienstvorschriften persönliche Gründe des Mobbers: Konkurrenz und Neid (auf Kompetenz, Qualifikation, Leistungsfähigkeit, Ansehen des Gemobbten), Frustration in der Arbeit, geringes Selbstwertgefühl, Überforderung, Ablenken von eigenen Fehlern und Ängsten, Egoismus, mangelnde Kommunikationsfähigkeit, geringes moralisches Niveau, private Probleme
- im Team: Cliquenbildung („die Alten – die Neuen“), Gruppendruck, Konfliktvermeidung, fehlende Kritikfähigkeit, unglückliche soziale Zusammensetzung, Gleichgültigkeit, Langeweile

- Defizite im Führungsverhalten: undurchschaubare Entscheidungen, keine Information über neue Ziele und Entwicklungen, fehlende Gesprächsbereitschaft, kein aktives Konfliktmanagement, ignorieren struktureller Probleme (Spannungen werden als Privatsache erklärt), Passivität
- Reorganisation und Neustrukturierung des Arbeitsbereiches oder Betriebes, Angst um den Arbeitsplatz; interne Verteilungskämpfe, um die eigene Position zu halten oder zu verbessern.

3.3. Mobbing erkennen und vermeiden

Wir sollten uns einige Fragen stellen, die es ermöglichen Mobbing zu erkennen, Hilfe zu leisten und Mobbing zu vermeiden.

3.3.1. Betrifft Mobbing auch mich?

Mobbing kann jeden treffen – auch Sie könnten Opfer sein, Mobbinghandlungen an Kolleginnen oder Kollegen beobachten und erkennen oder selbst als Täterin oder Täter auftreten.

Wie kann ich erkennen, ob ein Konflikt gefährliche Ausmaße annimmt?

Es gibt eine Reihe von Anzeichen dafür, dass Sie einen Konflikt nicht mehr ohne Hilfe lösen können:

- Schlafstörungen
- Gefühl der Hilflosigkeit
- Schwindendes Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen
- Unsicherheit
- Sprachlosigkeit
- Gefühl, dass die Konfliktsituation alleine nicht mehr bewältigt werden kann

Ein sicheres Anzeichen ist auch, wenn eine der Konfliktparteien im Zuge einer Auseinandersetzung öffentlich bloßgestellt oder blamiert wird.

In diesem Fall besteht große Gefahr, dass der Konflikt bösartig wird und wirklich schlimme Folgen haben könnte.

3.3.2. Wie verhalte ich mich bei Mobbing?

Wenn Sie gemobbt werden, nehmen Sie allen Mut zusammen und sagen Sie so klar wie möglich „Stopp“, setzen Sie den Täterinnen und Tätern klare Grenzen.

Das hört sich leichter an, als es in der Praxis ist, aber es ist wichtig zu signalisieren, dass das Mobbingverhalten nicht toleriert wird. Ansonsten wird das Verhalten bestätigt und geht völlig ungehindert weiter.

Beginnen Sie möglichst bald Widerstand zu leisten, denn je später Sie sich zu wehren beginnen, desto mehr zehrt Mobbing an den Nerven und Kräften – und desto schwieriger wird es, Widerstand zu entwickeln.

Ein weiteres wichtiges Argument für die Gegenwehr ist, dass das Mobbingopfer sich selbst nicht mehr als wehrloses Opfer sieht. Das stärkt das Selbstvertrauen und nimmt der Gegenseite oft einmal den Wind aus den Segeln, denn aus Sicht der Täterinnen und Täter sollen Mobbingopfer eben gerade wehrlos gemacht werden.

Natürlich kann ein Mobbingprozess durch Gegenwehr auch eskalieren, bleiben Sie dann aber in der Initiative und holen Sie sich rasch professionelle Hilfe.

3.3.3. Wie kann ich anderen im Konfliktfall helfen?

Menschen, die in einem Konfliktfall um Hilfe gebeten werden, fühlen sich meist aufgefordert, für einen der beiden Gegner Partei zu ergreifen. Wer wirklich helfen will, sollte genau das nicht tun. Nehmen Sie Anteil, vermeiden Sie es aber, Partei zu ergreifen.

Am besten helfen Sie, indem Sie geduldig zuhören und bewertungsfrei nachfragen. Geben Sie einen Rat erst dann, wenn man Sie ausdrücklich darum bittet.

Wenn Sie das Gefühl haben, dass der Kollege oder die Kollegin in Folge des Konflikts bereits psychisch erkrankt ist, dann raten Sie, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.

3.3.4. Welche Maßnahmen können gegen Mobbing gesetzt werden?

- Ein gutes Arbeitsklima ist die beste Mobbingprävention
- Lassen Sie Konflikte nicht anstehen, sondern versuchen Sie, diese rasch zu lösen
- Begegnen Sie allen Kolleginnen und Kollegen mit Achtung und Wertschätzung
- Pflege einer transparenten Informationspolitik und einer offenen Kommunikation

Vorgesetzte sollten hier auf eine gute Führungsqualität durch Klarheit und Transparenz im Führungsstil achten – ohne Bevorzugung Einzelner. Verantwortungsbereiche sind festzulegen und für klare Organisationsstrukturen ist zu sorgen.

Zur Fürsorgepflicht von Vorgesetzten gehört es auch, Mitarbeiter über Mobbing und seine Folgen aufzuklären, vor den Auswirkungen psychischer Gewalt zu schützen, unter welche Mobbing zweifellos einzureihen ist und klar gegen Mobbing Position zu beziehen.

3.4. Strafrecht und Mobbing

Einen Straftatbestand Mobbing gibt es in Österreich derzeit nicht. Das österreichische Strafrecht ist ein Einzeltatstrafrecht, das prinzipiell nur einzelne Handlungen eines Täters unter Strafe stellt. Strafrecht kann daher bei Mobbing nur insofern relevant sein, als einzelne im Zuge eines Mobbingverlaufes vom Mobber Handlungen gesetzt werden, die Strafrechtsnormen verletzen.

Körperverletzung § 83 StGB

(1) Wer einen anderen am Körper verletzt oder an der Gesundheit schädigt, ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.

(2) Ebenso ist zu bestrafen, wer einen anderen am Körper misshandelt und dadurch fahrlässig verletzt oder an der Gesundheit schädigt.

Beharrliche Verfolgung § 107a StGB

(1) Wer eine Person widerrechtlich beharrlich verfolgt (Abs. 2), ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr zu bestrafen.

(2) Beharrlich verfolgt eine Person, wer in einer Weise, die geeignet ist, sie in ihrer Lebensführung unzumutbar zu beeinträchtigen, eine längere Zeit hindurch fortsetzt

1. ihre räumliche Nähe aufsucht,

2. im Wege einer Telekommunikation oder unter Verwendung eines sonstigen Kommunikationsmittels oder über Dritte Kontakt zu ihr herstellt,

3. unter Verwendung ihrer personenbezogenen Daten Waren oder Dienstleistungen für sie bestellt oder

4. unter Verwendung ihrer personenbezogenen Daten Dritte veranlasst, mit ihr Kontakt aufzunehmen.

Fortgesetzte Belästigung im Wege einer Telekommunikation oder eines Computersystems § 107c StGB

(1) Wer im Wege einer Telekommunikation oder unter Verwendung eines Computersystems in einer Weise, die geeignet ist, eine Person in ihrer Lebensführung unzumutbar zu beeinträchtigen, eine längere Zeit hindurch fortgesetzt

1. eine Person für eine größere Zahl von Menschen wahrnehmbar an der Ehre verletzt oder

2. Tatsachen oder Bildaufnahmen des höchstpersönlichen Lebensbereiches einer Person ohne deren Zustimmung eine für eine größere Zahl von Menschen wahrnehmbar macht, ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 720 Tagessätzen zu bestrafen. (2) Hat die Tat den Selbstmord oder einen Selbstmordversuch der im Sinn des Abs. 1 verletzten Person zur Folge, so ist der Täter mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren zu bestrafen.

Üble Nachrede § 111 StGB

(1) Wer einen anderen in einer für einen Dritten wahrnehmbaren Weise einer verächtlichen Eigenschaft oder Gesinnung zeiht oder eines unehrenhaften Verhaltens oder eines gegen die guten Sitten verstoßendes Verhaltens beschuldigt, das geeignet ist, ihn in der öffentlichen Meinung verächtlich zu machen oder herabzusetzen, ist mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.

Beleidigung § 115 StGB

(1) Wer öffentlich oder vor mehreren Leuten einen anderen beschimpft, verspottet, am Körper misshandelt oder mit einer körperlichen Misshandlung droht, ist, wenn er deswegen nicht nach einer anderen Bestimmung mit strengerer Strafe bedroht ist, mit Freiheitsstrafe bis zu drei Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 180 Tagessätzen zu bestrafen.

(2) Eine Handlung wird vor mehreren Leuten begangen, wenn sie in Gegenwart von mehr als zwei vom Täter und vom Angegriffenen verschiedenen Personen begangen wird und diese sie wahrnehmen können.

Sachbeschädigung § 125 StGB

Wer eine fremde Sache zerstört, beschädigt, verunstaltet oder unbrauchbar macht, ist mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.

Datenbeschädigung § 126a StGB

(1) Wer einen anderen dadurch schädigt, dass er automationsunterstützt verarbeitete, übermittelte oder überlassene Daten, über die er nicht oder nicht allein verfügen darf, verändert, löscht oder sonst unbrauchbar macht oder unterdrückt, ist mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.

(2) Wer durch die Tat an den Daten einen € 3.000,- übersteigenden Schaden herbeiführt, ist mit Freiheitsstrafe bis zu zwei Jahren oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen, wer einen € 50.000,- übersteigenden Schaden herbeiführt, mit Freiheitsstrafe von sechs Monaten bis zu fünf Jahren zu bestrafen.

Sexuelle Belästigung und öffentliche geschlechtliche Handlungen § 218 StGB

(1) Wer eine Person durch eine geschlechtliche Handlung 1. an ihr oder 2. vor ihr unter Umständen, unter denen dies geeignet ist, berechtigtes Ärgernis zu erregen, belästigt, ist, wenn die Tat nicht nach einer anderen Bestimmung mit strengerer Strafe bedroht ist, mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.

(1a) Nach Abs. 1 ist auch zu bestrafen, wer eine andere Person durch eine intensive Berührung einer der Geschlechtssphäre zuzuordnenden Körperstelle in ihrer Würde verletzt. (2) Ebenso ist zu bestrafen, wer öffentlich und unter Umständen, unter denen sein Verhalten geeignet ist, durch unmittelbare Wahrnehmung berechtigtes Ärgernis zu erregen, eine geschlechtliche Handlung vornimmt.

(3) Im Fall des Abs. 1 und 1a ist der Täter nur mit Ermächtigung der verletzten Person zu verfolgen.

Schlussgedanken

- Jeder ist für das Betriebsklima mitverantwortlich,
- üben wir uns täglich in Toleranz,
- wir müssen lernen, jedem seine Weltansicht zu lassen und ...
- jeder kann nur einen Menschen wirklich ändern – sich selbst!

F. Eskalation - Deeskalation

1. Allgemeines

In Ihrem Tätigkeitsfeld haben Sie mit vielen unterschiedlichen Charakteren zu tun. Vielfach wird Ihnen zumindest die Vorgeschichte der Parteien nicht bekannt sein. Daher ist es von vorneherein nicht leicht einzuschätzen, wie groß die Dringlichkeit des Anliegens und damit die Betroffenheit der Ihnen gegenüber tretenden Person ist.

In Ausnahmefällen werden Sie es sogar mit hochgradig erregten und möglicherweise aggressiven Parteien zu tun bekommen, die Sie mit Ihren Problemen konfrontieren.

Persönlichkeit - Individualität

Der Begriff Persönlichkeit beschreibt die Individualität des Menschen. Es werden zahlreiche Persönlichkeitseigenschaften unterschieden. Es gibt Eigenschaften, die als „normal“ gelten und welche, die als „befremdlich“, „seltsam“, „eigenartig“, „schräg“ oder „skurril“ erlebt werden. Nicht alles „Andersartige“ wird als bedrohlich erlebt.

Es gibt jedoch Menschen, die einen durch ihr Verhalten in Furcht oder Angst versetzen können und erhöhte Aufmerksamkeit erfordern.

Besonders schwierig im Umgang mit anderen sind Menschen, die im Bereich ihrer Persönlichkeit erhebliche Abweichungen von der Norm haben. Es ist nicht notwendig, dazu über Fachwissen zu verfügen, da jeder Mensch intuitiv erfassen kann, ob sein Gegenüber für einen selbst und/oder für andere eine Gefahr darstellen könnte.

Wir alle wissen intuitiv, wann eine Situation für uns gefährlich ist.

Es geht nur darum, dieses Gefühl ernst zu nehmen, auf es zu hören. Leider trauen wir dieser Intuition oft nicht und berufen uns auf unsere Vernunft („Es ist ohnehin alles in Ordnung!“, „Mir wird schon nichts passieren!“) oder gesellschaftliche Konventionen („Was denken meine Kollegen/Kolleginnen, wenn ich so ängstlich bin? ...“)

Gewalt ist nie zufällig oder „sinnlos“, sie hat immer ein Ziel und einen Sinn, zumindest für den Täter.

Es ist eine altbekannte Tatsache:
Wir sehen nur das, was wir sehen wollen.

Das heißt:

Der ärgste Rivale der Intuition ist das Verleugnen und Missachten von Gefahrensignalen.

Es gibt eine Reihe von Gefahrensignalen, die von einem potentiellen Gewalttäter ausgehen und die wir „lesen lernen“ können. Scheuen Sie sich nicht, auf Ihr „Bauchgefühl“ zu hören!

Unsere stärkste Emotion, dass etwas nicht in Ordnung ist, ist die Angst.

2. Auslöser und Gefahrensignale

Eine psychische Störung alleine ist nicht ausschließlich verantwortlich für eine Gewalttat.

Die meisten psychisch kranken Menschen sind nicht gewalttätig. Eine der beschriebenen psychischen Erkrankung kann allerdings in Verbindung mit einem entsprechenden Auslöser eine Überreaktion in Form einer Eskalation hervorrufen. Ein sehr häufiger Auslöser ist eine dramatische persönliche Kränkung.

Mögliche situative Auslöser für eine Eskalation können sein:

- Schwere Beziehungsprobleme
- Rückschläge im Beruf
- Konflikte am Arbeitsplatz
- Verlust der Arbeitsstelle
- Konflikte in der Schule
- Schulverweis
- Empfundenes Fehlverhalten staatlicher Organisationen wie z.B. Polizei oder Gerichte

Grundsätzlich kann somit jede Amtshandlung, ein Bescheid, ein Urteil, ein Schiedsspruch etc. einer Behörde eine solche Kränkung darstellen und in Folge zu einer Überreaktion der Partei führen. Da Sie oftmals nur über einen Bruchteil der wesentlichen Informationen zur Vorgeschichte einer Person verfügen werden, gilt es, auch auf kleinste Gefahrensignale zu achten.

Unter „Leaking“ wird das Durchsickern von Anzeichen auf der informellen Ebene wie z.B. Informationen von Kollegen und auf der formellen Ebene - durch Gerichtsakt, Anzeigen der Polizei oder eine Wegweisung - verstanden, dass sich eine Situation möglicherweise zuspitzt.

Anzeichen dafür können sein:

- Mehr oder weniger klare Drohungen per SMS
- beharrliches Einbringen von Beschwerden
- wiederholte, aufgebrachte Telefonanrufe
- Gewaltdarstellungen in sozialen Netzwerken
- Drohanrufe etc.
- direkte Ankündigungen von Rachezügen
- Missachten von behördlichen Ladungen oder Schreiben
- sowie Suizidäußerungen

Individuelle, an der Partei zu beobachtende Gefahrensignale können sein:

- eingeschränkte Frustrationstoleranz wie z.B. auffallend querulatorisches Verhalten, Widerstand gegen die Staatsgewalt, Festnahmen nach dem Sicherheitspolizeigesetz
- dissoziales Verhalten, z.B. Sachbeschädigungen oder Nachbarschaftsstreitigkeiten
- Kontaktscheue, Abschottung und Ausgrenzung, d.h. die Person lebt alleine oder abgeschieden
- Waffen- und Gewaltaffinität, z.B. jemand verfügt über eine Waffenbesitzkarte, eine Waffe wurde abgenommen
- sowie instabile Familienverhältnisse, z.B. bei Scheidung, einem Sorgerechtsstreit oder nach dem Tod eines Angehörigen.

Konkrete Anzeichen für die Eskalation einer Situation

Konkrete Anzeichen für eine bevorstehende Eskalation können sein:

- **Verwirrtheit**

Verwirrtheit bedeutet, dass die Partei offensichtlich verwirrt und desorientiert erscheint. Sie ist sich möglicherweise der Zeit, des Ortes und der Person nicht bewusst und sie verkennt Personen und/oder Situationen.

- **Reizbarkeit**

Reizbarkeit heißt, die Partei ist schnell verärgert oder wütend. Sie ist zum Beispiel nicht in der Lage, die Anwesenheit anderer zu tolerieren.

- **lärmig sein**

Lärmig sein bedeutet, das Verhalten der Partei ist übermäßig laut oder Krach verursachend, sie schlägt die Türen, schreit beim Sprechen etc.

- **körperliches Drohen**

Beim körperlichen Drohen zeigt die Partei eine deutliche Absicht, eine andere Person zu bedrohen - z.B. eine aggressive Körperhaltung einzunehmen, an der Kleidung einer

anderen Person zu reißen, die Faust zu ballen, mit den Armen zu gestikulieren, mit dem Fuß aufzustampfen. Die Partei fällt durch ihren starren Blick auf.

- **verbales Drohen**

Beim verbalen Drohen hat die Partei einen verbalen Ausbruch, der mehr ist, als nur eine erhobene Stimme und der die klare Absicht hat, Sie zu verängstigen und einzuschüchtern - z.B. verbale Angriffe, Beschimpfungen, Drohungen, verbale neutrale Kommentare, die auf eine aggressive Art und Weise geäußert werden.

- **Angriff auf Gegenstände**

Die Partei kann auch aggressive Handlungen zeigen, die sich gegen Gegenstände und nicht gegen eine Person richten, z.B. das wahllose Zuschlagen oder Zerschlagen von Fenstern, Treten, Schlagen gegen einen Gegenstand, Zerschlagen von Möbeln, Werfen mit Gegenständen etc.

Wenn Sie solche Anzeichen für eine Eskalation erleben, ist es höchste Zeit, die Amtshandlung zu unterbrechen und Hilfe zu suchen.

Als Faustregel gilt:

Wenn Sie sich das erste Mal unsicher fühlen, sollten Sie Ihrer Intuition folgen und Hilfe herbeiholen, Vollzugsort verlassen und die Polizei anrufen. Warten Sie keinesfalls, bis Ihre Lage völlig ausweglos geworden ist!

3. Persönlichkeitsstörungen

Es gibt verschiedene Störungsbilder - Persönlichkeitsstörungen und Psychosen - die typischerweise bei Menschen auftreten, die gewalttätiges Verhalten zeigen.

Persönlichkeitsgestörte Menschen weisen gegenüber der Mehrheit der Bevölkerung deutliche Abweichungen im Wahrnehmen, Denken, Fühlen und in den Beziehungen zu anderen auf.

Sie folgen tief verwurzelten, anhaltenden Verhaltensmustern, die sich in starren Reaktionen auf unterschiedliche persönliche und soziale Lebenslagen zeigen. Diese Muster gehen beinahe immer mit persönlichen und sozialen Beeinträchtigungen einher.

3.1. Paranoide Persönlichkeitsstörung

Diese Personen reagieren sehr misstrauisch auf andere Menschen und fühlen sich sehr leicht angegriffen. Sie interpretieren in harmlose Bemerkungen oder Vorkommnisse eine versteckte, abwertende oder bedrohliche Bedeutung hinein.

Sie sind lange nachtragend und verzeihen Kränkungen, Verletzungen oder Herabsetzungen nicht. Sie nehmen Angriffe auf die eigene Person oder das Ansehen wahr, die anderen nicht so vorkommen und reagieren schnell zornig oder starten rasch einen Gegenangriff. Sie vertrauen anderen nicht.

Symptome einer paranoiden Persönlichkeitsstörung sind:

- übertriebene Empfindlichkeit gegenüber Zurückweisung
- misstrauische Haltung
- die Neigung, neutrale oder freundliche Handlungen anderer als feindlich oder verächtlich umzudeuten
- wiederkehrende unberechtigte Verdächtigungen sowie
- streitsüchtiges und beharrliches Bestehen auf eigenen Rechten.

3.2. Dissoziale Persönlichkeitsstörung

Dissozial gestörte Persönlichkeiten kommen ihren Verpflichtungen nicht nach, lügen und reagieren impulsiv. Sie handeln oft verantwortungslos und unkontrolliert.

Sie verletzen andere Menschen seelisch und/oder körperlich und zeigen dabei weder Mitgefühl noch Reue. Sie lernen nicht aus ihren Fehlern und verändern ihr Verhalten auch dann nicht, wenn die negativen Konsequenzen überwiegen.

Symptome einer dissozialen Persönlichkeitsstörung sind:

- Missachtung sozialer Verpflichtungen
- herzloses Unbeteiligtsein an Gefühlen für andere
- keine Verhaltensänderung durch Bestrafung
- geringe Frustrationstoleranz und niedrige Schwelle für aggressives, auch gewalttätiges Verhalten und
- die Neigung, andere zu beschuldigen.

3.3. Emotional instabile Persönlichkeitsstörung – impulsiver Typus

Diese Personen befriedigen launenhaft ihre Bedürfnisse auf Kosten anderer.

Sie sind nicht in der Lage diese Impulse aufzuschieben oder kontrolliert auszuleben.

Sie streiten gerne und suchen bewusst den Konflikt mit anderen.

Die Symptome einer emotional instabilen Persönlichkeitsstörung impulsiver Typus sind:

- eine deutliche Tendenz, Impulse ohne Berücksichtigung von Konsequenzen auszuagieren,
- launenhafte Stimmung,
- die Unfähigkeit, impulshaftes Verhalten zu kontrollieren und
- eine Tendenz zu streitsüchtigem Verhalten und zu Konflikten mit anderen

3.4. Schizoide Persönlichkeitsstörung

Schizoid gestörte Personen sind in ihren zwischenmenschlichen Beziehungen erheblich eingeschränkt. Dies vor allem durch ihre introvertierte, distanziert-schroffe und ungesellige Wesensart. Darunter können die sozialen und beruflichen Leistungen leiden. Andererseits können auch schizoide Persönlichkeiten durchaus beachtliche berufliche Leistungen entwickeln, wenn sie ihre Tätigkeiten allein ausführen können.

Die Symptome einer schizoiden Persönlichkeitsstörung sind:

- emotionale Kühle und Distanziertheit
- Nicht-Ansprechbarkeit auf Gefühlsebene
- eine geringe Fähigkeit, warme, zärtliche Gefühle oder auch Ärger anderen gegenüber zu zeigen
- Gleichgültigkeit gegenüber Lob oder Kritik
- übermäßige Vorliebe für einzelgängerische Beschäftigung oder Unternehmungen
- keine engen Freunde oder Vertraute und
- mangelnde Sensibilität im Erkennen und Befolgen gesellschaftlicher Regeln, beginnend mit Begrüßungen und endend mit vielleicht komplexeren, aber im Durchschnitt durchaus vertrauten, sozialen, also gesellschaftlichen Konventionen.

3.5. Psychose

Als Psychose bezeichnet man eine schwere psychische Störung, die mit einem zeitweiligen Verlust des Realitätsbezugs einhergeht. Diese Menschen erkennen nicht, dass sie psychisch

krank sind und weisen erhebliche Probleme in der Bewältigung ihres Alltages auf. Sie weisen Störungen im Denken und der Wahrnehmung der Umwelt auf. Personen mit Psychosen zeigen inadäquate oder wenige Gefühle.

Sie sind bewusstseinsklar und ihre intellektuellen Fähigkeiten sind nicht beeinträchtigt. Häufig treten Halluzinationen auf, von denen alle Sinne betroffen sein können.

Sie hören Stimmen, sehen Menschen oder riechen, spüren und schmecken Dinge, die nicht vorhanden sind. Zwischen den akuten Phasen kann eine vollständige Erholung auftreten und sie wirken völlig normal.

4. Der Wert der Angst

Angst äußert sich in bedrohlichen Situationen. Auslöser können dabei erwartete Bedrohungen sein, wie etwa beschimpft, bedroht und/oder verletzt zu werden.

Angst hat eine wichtige Funktion als Schutzmechanismus, der in tatsächlichen oder auch nur vermeintlichen Gefahrensituationen ein angemessenes Verhalten, z.B. Flucht auslöst.

Zu viel Angst kann das Handeln blockieren, zu wenig Angst kann reale Gefahren und Risiken ausblenden. Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind oft nicht ausreichend auf verbale und körperliche Gewalt vorbereitet.

Dies kann ein Gefühl der Ohnmacht, der Angst oder der Überforderung verursachen.

Die körperlichen Symptome der Angst sind normale physische Reaktionen, die bei Gefahr die körperliche oder seelische Unversehrtheit, im Extremfall also das Überleben sichern sollen.

Körperliche Symptome der Angst sind in der Regel folgende:

- Erhöhte Aufmerksamkeit, Pupillen weiten sich, Seh- und Hörnerven werden empfindlicher
- erhöhte Muskelanspannung und erhöhte Reaktionsgeschwindigkeit
- erhöhte Herzfrequenz und erhöhter Blutdruck
- flachere und schnellere Atmung
- Energiebereitstellung in den Muskeln
- körperliche Reaktionen wie zum Beispiel Schwitzen, Zittern und Schwindelgefühl,
- Blasen-, Darm- und Magentätigkeit werden während des Zustands der Angst gehemmt

- Übelkeit und Atemnot treten in manchen Fällen auf und die Absonderung von Molekülen im Schweiß, die andere Menschen Angst riechen lassen und bei diesen unterbewusst Alarmbereitschaft auslösen.
- Intuition und Angst alarmieren auf der emotionalen Ebene und weisen darauf hin, vorsichtig zu sein.

Auf der kognitiven Ebene kann das Wissen um potenzielle Gefahrenmomente die Einschätzung einer Situation in „gefährlich – nicht gefährlich“ erleichtern.

Und denken Sie daran:

Hören Sie auf Ihre Intuition – sie ist ein gutes Frühwarnsystem für mögliche Gefahren!

5. Mit Kommunikation zur Deeskalation

In eskalierenden Situationen ist geschickte Kommunikation vielfach der einzige Weg, um diese Situationen wirkungsvoll zu entschärfen. Ziel ist es, mit der aggressiven Partei im Gespräch zu bleiben und dadurch deeskalierend einzuwirken.

Deeskalierend wirkt insbesondere empathisches, also wertschätzendes Einfühlen in die Gefühlswelt und Situation des aggressiven Menschen. Sie vermitteln Ihrem Gegenüber damit das Gefühl akzeptiert zu werden.

- Äußern Sie keine persönlichen Gedanken, Urteile oder Gefühle
- Ermutigen Sie die Partei ihre Gedanken und Gefühle mitzuteilen
- Hören Sie zuerst nur zu, lassen Sie sich nicht provozieren
- Beziehen Sie nicht voreilig Stellung, lassen Sie die Partei ausreden.
Beim Zuhören wird dem anderen Menschen das Gefühl gegeben, dass er sich aussprechen und „Dampf“ ablassen kann.
- Reagieren Sie z.B. nur durch Kopfnicken.
Sie verhindern so das Aufschaukeln der Emotion und erhöhen dadurch die Kooperationsbereitschaft der Partei.

6. Verhalten in Bedrohungssituationen

- Bleiben Sie ruhig
- Vermeiden Sie Panik, Hektik und möglichst hastige Bewegungen, die reflexartige Reaktionen herausfordern könnten

- Drohen Sie oder beleidigen Sie nicht
- Vermeiden Sie geringschätzig Äußerungen
- Machen Sie keine Einschüchterungen oder Drohungen
- Versuchen Sie der Partei Grenzen zu setzen aber werten Sie sie nicht persönlich ab
- Stellen Sie Blickkontakt her, aber vermeiden Sie konstanten Augenkontakt
- Sprechen Sie laut, ruhig und deutlich
- Verlassen Sie so früh wie möglich die Gefahrenzone
- Erzeugen Sie – wenn möglich – Öffentlichkeit, indem Sie andere miteinbeziehen z.B. Hilfe holen oder den Alarmknopf betätigen
- Vermeiden Sie im Gespräch unbedingt Fragen, die mit „Warum“ beginnen
- Sie bringen die Partei in eine Rechtfertigungsposition, die für Sie gefährlich werden kann
- Machen Sie keine Aussagen, die den Kommunikationsfluss unterbrechen
- Sie signalisieren dadurch inhaltlich eine negative Bewertung, Vorwürfe oder eine geringe Wertschätzung

Auf jeden Fall zu vermeiden sind zum Beispiel:

- „Das habe ich Ihnen schon fünfmal erklärt!“
- „Was soll dieser Unsinn schon wieder?“
- „Jetzt möchte ich aber wissen, was das zu bedeuten hat!“
- „Ich will mit Ihnen nichts mehr zu tun haben!“

6.1. Distanzzonen

Sie haben sicher schon einmal erlebt, wie unangenehm es ist, wenn Ihnen jemand zu dicht „auf die Pelle“ rückt. Werden die üblichen Distanzzonen ohne unser Einverständnis verringert, führt dies zu Stress. Das unerlaubte Eindringen in die intime Zone wird praktisch immer als unerwünschte Grenzübertretung empfunden.

Daraus folgt:

Lassen Sie die Partei nicht einmal in Ihre persönliche Zone - das heißt nicht näher als in etwa 1,5m.

Andererseits:

Seitliches Annähern oder Aufhalten in einem angemessenen, respektierenden Abstand, kann situativ deeskalierend wirken und etwas Druck aus belastenden konfrontativen Gesprächssituationen nehmen.

Sie könnten zum Beispiel von Ihrem Schreibtisch aufstehen, Ihren Akt nehmen, sich neben die Partei stellen und auf den Akt verweisen. Dies hat insbesondere auch den Vorteil, dass Sie dadurch näher an die Tür herankommen - als möglichen Fluchtweg!

6.2. Wenn es doch zur Eskalation kommt

Immer wieder berichten Kolleginnen und Kollegen von Situationen, dass sie von aufgebrachtten Parteien daran gehindert werden, das eigene Büro zu verlassen.

Sollten Sie in so eine Situation geraten, stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Drücken Sie den Alarmknopf!
- Versuchen Sie durch Hinweis auf die notwendige Beischaffung des Aktes oder eine Nachschau im Akt in der Kanzlei mit der Partei in einen anderen Bereich des Gebäudes, von dem Sie wissen, dass sich dort auch andere Bedienstete befinden, zu gelangen.
- Bleiben Sie im Kontakt mit der Partei und geben Sie ihr im Gespräch das Gefühl, sich mit ihr um eine Lösung zu bemühen.

Erinnern Sie sich an die zur Deeskalation vorgestellten Kommunikationsstrategien:

- Keine persönlichen Gedanken, Urteile oder Gefühle äußern!
- Gegenüber ermutigen, Gedanken und Gefühle mitzuteilen
- Nicht provozieren lassen
- Nicht vorzeitig Stellung beziehen und Ausreden lassen

6.3. Nach einer Eskalation

Eskalationen, die Sie miterlebt haben, können zu Belastungen führen. Die akute Belastungsreaktion ist eine vorübergehende Störung, die sich bei einem psychisch gesunden Menschen als Reaktion auf eine außergewöhnliche psychische und physische Belastung entwickelt, und die im Allgemeinen innerhalb von Stunden oder Tagen abklingt.

Die individuelle Verletzbarkeit und die zur Verfügung stehenden Bewältigungsmechanismen spielen bei Auftreten und Schweregrad der akuten Belastungsreaktionen eine Rolle.

Typische Symptome sind das Gefühl betäubt zu sein, Einengung des Bewusstseins, Eingeschränkte Aufmerksamkeit, Unfähigkeit, Reize zu verarbeiten, Desorientiertheit, Sich-zurückziehen, Unruhe und Überaktivität, Herzrasen, Schwitzen, Erröten.

Die Symptome erscheinen im Allgemeinen innerhalb von Minuten nach dem belastenden Ereignis und gehen innerhalb von 2-3 Tagen, oft innerhalb von Stunden zurück.

Dauern die Symptome über einen längeren Zeitraum an, spricht man eher von einer posttraumatischen Belastungsstörung. Diese kann auch verzögert auftreten.

Nicht jeder ist nach dem Erleben solcher Situationen in der Lage, mit diesen Belastungen selbst fertig zu werden. Als Betroffener steht es Ihnen jederzeit die Möglichkeit offen, professionelle Hilfe über den Arbeitsmedizinischen Dienst anzufordern.

Gelingt es Betroffenen nicht selbst, Hilfe in Anspruch zu nehmen, stehen Vorgesetzte aber auch den KollegInnen in der Pflicht, gemeinsam mit den ArbeitsmedizinerInnen für die Einleitung professioneller Hilfsschritte zu sorgen.

6.4. Arbeitsplatzgestaltung

Um erregten und zu Eskalation neigenden Parteien keinen Angriffspunkt in Ihrem persönlichen Arbeitsumfeld zu geben, ist es nötig, Ihren Arbeitsbereich kritisch zu beleuchten:

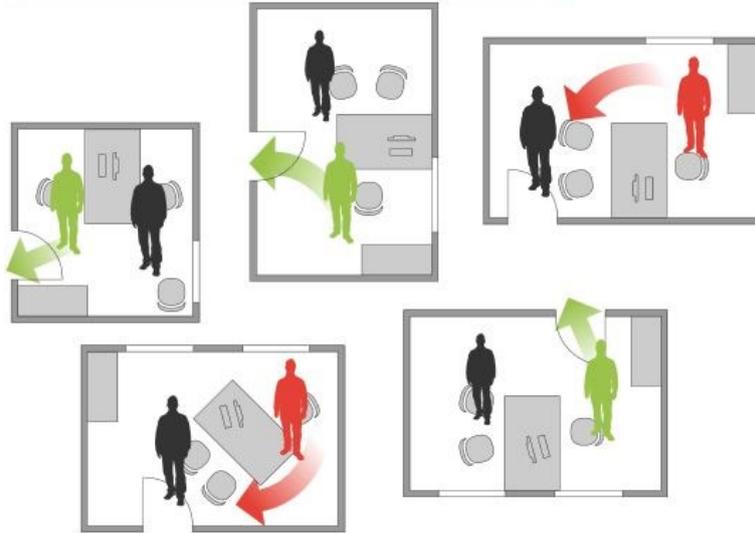
- Entfernen Sie solche Gegenstände aus dem für die Parteien erreichbaren Bereich Ihres Büros, die diese als Waffe gegen Sie verwenden können.

Denken Sie insbesondere an:

- Wasserkrüge oder Flaschen
- scharfkantige Gegenstände wie Brieföffner, Scheren, Locher etc. und
- schwere Bücher, Aktenordner und dergleichen

Bei der Gestaltung Ihres Büros beachten Sie, dass Ihr Sitzplatz näher an der Tür als jener der Partei ist. Sie sollten also durch geschicktes Positionieren Ihres Schreibtisches in der Lage sein, dass Ihnen die Partei den Weg zur Tür nicht abschneiden kann. Lassen Sie den Büroschlüssel nicht innen an der Tür stecken, die Partei könnte sich sonst mit Ihnen im Büro einschließen. Halten Sie den Schlüssel allerdings so griffbereit, dass Sie bei einem Alarmfall - allerdings nicht bei Feueralarmen - die Bürotür zu Ihrem Schutz von innen versperren können.

Welche dieser Situationen sind gefährlich?



G. Konflikte

1. Wie entsteht ein Konflikt?

Jeder von uns hat täglich mit kleineren oder größeren Konflikten zu tun, in die man immer dann gerät,

- wenn man mit seinen Erwartungen, Zielen oder Wünschen auf Gegensätzlichkeiten stößt und
- wenn man etwas erreichen möchte und nicht auf Anhieb erreichen kann.

Solche Situationen ergeben sich insbesondere dort, wo Menschen zusammenleben und/oder zusammenarbeiten. Wird nicht rechtzeitig über die unterschiedlichen Erwartungen und Motive gesprochen, eskalieren die Konflikte bis hin zum Erleben von massivem Stress.

Um nun einen ersten Zugang zum Wesen eines Konfliktes zu erhalten können wir zunächst feststellen, dass das Kernerlebnis eines Konfliktes stets eine Frustration darstellt. „Frustration“ kommt vom lateinischen Wort *frusta* (vergeblich), das heißt eine Frustration stellt sich ein, wenn sich der Mensch vergeblich um die Verwirklichung eines bestimmten Zieles bemüht hat; er ist dann frustriert.

In Konflikt- bzw. Frustrationssituationen verfügt der Mensch über erheblich gesteigerte Körperkräfte und ist gleichzeitig nicht in der Lage, diese Körperkräfte vom Bewusstsein her exakt zu steuern, sondern neigt dazu, emotional und unkontrolliert zu reagieren.

Hierdurch kommt es sehr häufig zu so genannten Kurzschlussreaktionen ua verbaler Art (sprachliche Ausfälligkeiten).

Als erster Zugang zu Konflikten gilt:

- möglichst genau die persönlichen Konfliktsituationen zu kennen und
- zu wissen wie man darauf reagiert.

Denn durch die Kenntnisse steigen Sicherheit, Urteilskraft und die Fähigkeit, Konfliktsituationen in einem frühen Stadium wahrzunehmen und angemessene von unangemessenen Reaktionen zu unterscheiden.

So wird ein Mitarbeiter, der mit seinem Chef im Konflikt ist, beispielsweise

- klein begeben
- sich bei der nächsten Gelegenheit heimlich rächen
- in der Familie zeigen, wer der Herr im Haus ist, oder

- versuchen mit offener Kommunikation den Konflikt zu bereinigen
- seine Kündigung einreichen, oder
- die Konfliktursache in den psychischen Schwächen des Chefs sehen und daher überlegen, wie seinem Chef wohl zu helfen sei.

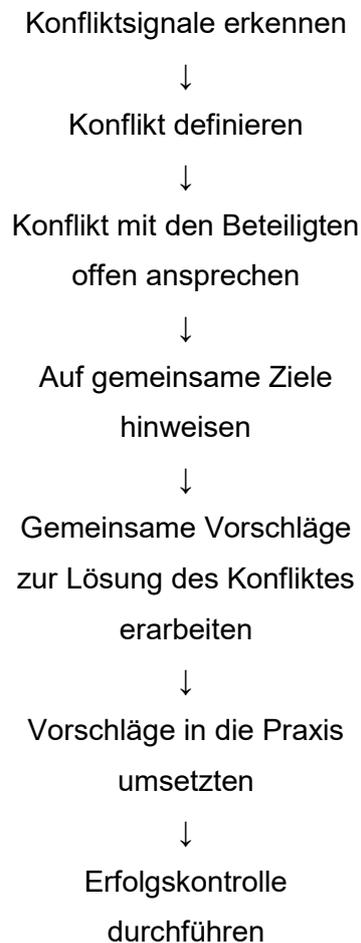
Mit welcher Reaktion man auch immer den Konflikt zu lösen versucht, man sollte sie bewusst wählen und sie sollte nicht zu neuen Konflikten führen.

2. Woran man Konflikte erkennen kann

- Offene Reaktion wie Ärger, Wut etc
- Körpersprache: Mimik, Gestik
- Resignieren, Reduzieren von Kontakten
- Nebenbemerkungen
- Förmlich werden
- Gegeneinander arbeiten
- Unangemessene Reaktionen
- Dienst nach Vorschrift
- Qualitätseinbußen
- Sarkasmus

3. Konfliktlösungsmodell

Ein empfehlenswertes Vorgehen zur rechtzeitigen Lösung von Konflikten:



4. Grundsätze des Konfliktmanagements

„Damit das Eis bricht...“

- **Signalisieren Sie Verhandlungsbereitschaft**

Das eigentliche Ziel bei jeder Auseinandersetzung sollte sein, dass Sie sich irgendwie mit der Person arrangieren. Versuchen Sie deshalb, Ihrem Gegenüber zu signalisieren, dass Sie bereit sind, sich auf seine Sichtweise einzulassen - natürlich ohne dass Sie diese auch teilen müssen.

- **Es geht nicht um Schuld**

Verbeißen Sie sich nicht in die Frage, wer von Ihnen Schuld an dem Konflikt hat. In der Regel sind immer beide beteiligt und damit auch "Schuld". Versuchen Sie vielmehr

gemeinsam herauszufinden, wo die Ursachen für Ihre Auseinandersetzung liegen und wie Sie in Zukunft besser miteinander klarkommen. Ursachenforschung hat nichts mit der Schuldfrage zu tun, auch wenn es auf den ersten Blick so aussieht. Deshalb ist es wichtig, die Frage nach den Ursachen möglichst sachlich und ruhig zu führen.

- **Gleiches mit Gleichem zu vergelten bringt nicht weiter**

Wenn Sie unfair angegriffen werden, begeben Sie sich besser nicht auf dasselbe Niveau wie Ihr Gegenüber. Nur weil er ungerecht ist, sollten Sie es nicht auch sein. Nur weil jemand Sie anbrüllt, sollten Sie nicht ebenfalls laut werden. Nur weil jemand anders unsachlich wird, müssen Sie selbst es nicht auch tun.

- **Gemeinsamkeiten schaffen Brücken**

Wenn Sie jemand angreift, versuchen Sie einmal, in Ihre Antwort eine Bemerkung einzubauen, die Sie mit Ihrem Gegenüber verbindet. Wenn es bei einer Kundenbeschwerde zB um Produkte für Kinder geht, können Sie vielleicht kurz auf Ihre eigenen Erfahrungen damit eingehen, wenn es um Hunde geht, sagen Sie, dass auch Sie Hundebesitzer sind (oder Ihre Mutter oder sonst wer). Damit erreichen Sie in der Regel, dass Ihr Gegenüber milder gestimmt wird. Das wird vielleicht nicht immer klappen, aber einen Versuch ist es allemal wert. Aber bitte übertreiben Sie es nicht. Jemand, der wütend ist, will sich sicher nicht Ihre ganze Lebensgeschichte anhören.

Tipp: Durch ein gemeinsames Thema oder einen Bezugspunkt können Sie ein Band zwischen sich und der Person knüpfen, so dass Ihr Verhältnis ein kleines bisschen persönlicher wird. Außerdem wird die aufgebrachte Person damit in der Regel etwas besänftigt, weil Sie Ihrem Gegenüber einen Schritt entgegengekommen sind.

- **Hören Sie Ihrem Gegenüber zu**

Um eine Basis für eine Gemeinsamkeit zu finden, müssen Sie Ihrem Gegenüber aufmerksam zuhören. Immer wenn wir reden, sagen wir auch etwas über uns selbst aus. Damit bekommen Sie Anknüpfungspunkte für Gemeinsamkeiten. Diese Botschaften zu hören, bedarf einiger Übung, vor allem wenn es sich um fremde Personen handelt. Trainieren Sie dies in allen möglichen Gesprächssituationen. Dann fällt es Ihnen im Bedarfsfall leichter.

- **Der kleine Satz "Es tut mir leid"...**

Sehr oft könnten wir mit dem kleinen Satz „Oh, das tut mir leid!“, viele Spannungen aus einer Konfliktsituation nehmen. Dieser Satz wird aber von vielen als Schuldeingeständnis oder unterwürfige Geste gesehen und deswegen sagen sie es lieber nicht. Sie können das aber auch anders sehen: Denken Sie zB daran, dass wenn jemandem etwas Schlimmes zustößt, wir ganz selbstverständlich sagen, dass uns das leid tut, auch wenn wir überhaupt nichts damit zu tun haben. Da macht es uns die Distanz leicht, Mitgefühl zu zeigen. Inmitten einer Konfliktsituation, ist das schwerer. Besonders wenn wir - vielleicht ungerechtfertigt - angegriffen werden.

- **... kann Ihnen manchmal sehr viel weiterhelfen**

Aber der kleine Satz „Es tut mir leid“ kann viel auslösen. Er kann nämlich unser verärgertes Gegenüber sanfter stimmen und ihm den Wind aus den Segeln nehmen, besonders, wenn er sich auf Widerstand eingestellt hat. Er hat nämlich dann wahrscheinlich mit allem anderen gerechnet, nur nicht mit diesem Satz.

- **Wenn Sie das alles überhaupt nicht einsehen**

Viele von uns wollen vielleicht überhaupt keine Gemeinsamkeit mit einer Person aufbauen, die uns gerade angegriffen hat. Wir wollen weder Verständnis zeigen, noch irgendetwas anderes Gutes tun, geschweige denn uns bei der Person bedanken.

Wir fühlen uns - sicher nicht zu Unrecht - schlecht behandelt und erwarten eher von dem anderen, dass er sich bei uns entschuldigt. Dann aber suchen Sie vielleicht den Konflikt und die Auseinandersetzung mit Menschen. Das ist natürlich Ihre Entscheidung. Für alle anderen aber ist es vielleicht einmal einen Versuch wert, den einen oder anderen Tipp auszuprobieren.

H. Staatsfeindliche Verbindungen und ihre Symbolik

1. Einleitung

Im Zuge von Amtshandlungen steht der Gerichtsvollzieher die Gerichtsvollzieherin immer öfters radikalisierten Personen bzw. Personen mit staatsfeindlichen Gedankengut gegenüber. Diese Amtshandlungen sind besonders heikel und zumeist geprägt von enormen Zeitaufwand für den Kollegen/Kollegin.

Das Erkennen bzw. Unterscheiden von verbotenen Symbolen (Fahnen, Runen, Tattoos etc.) gestaltet sich relativ schwierig da diese oft unbedenklichen stark ähneln. Trotz Schulungen durch den Verfassungsschutz / Landespolizeidirektionen etc. kommt es im Zuge von diesen Amtshandlungen immer wieder zu prekären Situationen.

Oft findet man Mitschnitte dieser Amtshandlungen auf Youtube, Facebook oder einschlägigen Foren wieder – insbesondere dann, wenn ein vermeintliches Fehlverhalten des einschreitenden Kollegen vorliegt bzw. suggeriert werden soll. Vielfach ließe sich dies vermeiden, wenn im Vorfeld bereits die Symbolik, Parolen in Schriftsätzen etc. erkannt und dementsprechend darauf reagiert werden würde.

Anbei die größten Gruppen/Vereinigungen/Verbindungen und die ihnen zugerechneten Symbole und Erkennungszeichen.

Ein Gutteil der nachstehend angeführten Symbole (Hakenkreuze, Runen, etc.) fallen unter das Verbotsgesetz von 1947 bzw. wurden die Symbole des Islamischen Staats und anderer Gruppierungen mit BGBl. II Nr. 23/2015 vom 11.02.2015 verboten.

Als Quellen und Grundlage dieses Werks dienten Schulungsunterlagen und Berichte des Verfassungsschutzes, Unterlagen der Landespolizeidirektion Wien sowie des BMVRDJ.

(1) Wird einer Behörde oder öffentlichen Dienststelle der Verdacht einer Straftat bekannt, die ihren gesetzmäßigen Wirkungsbereich betrifft, so ist sie zur Anzeige an Kriminalpolizei oder Staatsanwaltschaft verpflichtet.

(2) Eine Pflicht zur Anzeige nach Abs. 1 besteht nicht,

1. wenn die Anzeige eine amtliche Tätigkeit beeinträchtigen würde, deren Wirksamkeit eines persönlichen Vertrauensverhältnisses bedarf, oder
2. wenn und solange hinreichende Gründe für die Annahme vorliegen, die Strafbarkeit der Tat werde binnen kurzem durch schadensbereinigende Maßnahmen entfallen.

(3) Die Behörde oder öffentliche Dienststelle hat jedenfalls alles zu unternehmen, was zum Schutz des Opfers oder anderer Personen vor Gefährdung notwendig ist; erforderlichenfalls ist auch in den Fällen des Abs. 2 Anzeige zu erstatten.

Abschließend wird noch auf den § 78 StPO (Anzeigepflicht) hingewiesen.

2. Nationalistische Türken MHP (Graue Wölfe)

Im Verfassungsschutzbericht von 2009 wurde den sogenannten „Grauen Wölfen“ ein gewisses (rechtsextremes) Gewaltpotenzial attestiert, da einige Anschläge auf kurdische Vereinslokale auf ihnen zuzurechnen sind. Genaue Zahlen über Mitglieder und Sympathisanten gibt es nicht, da die „Grauen Wölfe“ in Österreich weniger straff organisiert sind als zB. die kurdischen-nationalistischen Gruppierungen. Im Verfassungsschutzbericht von 2010 werden die „Grauen Wölfe“ nicht mehr angeführt





Wolfsgruß

Es gibt auch Araber, welche Hakenkreuze oder 88 tätowiert haben.

Sie drücken damit ihre antiisraelische Haltung aus – „Neuer“ Antisemitismus

Siehe Foto einer Demonstration unten – letzter Fall in Innsbruck – ein Araber mit Hakenkreuz-tätowierung.

3. PKK/KADEK/KONGRA GEL

PKK (Arbeiterpartei Kurdistans)/KADEK (Freiheits- und Demokratiekongress Kurdistans)/KONGRA GEL (Volkskongress Kurdistans) – kurdische Zeichen

Die „Partiya Karkerên Kurdistanê“ („Arbeiterpartei Kurdistans“, PKK) ist eine straff strukturierte Organisation mit separatistisch-marxistischer Ausrichtung. Die PKK steht auf der Terrorliste der EU.





Abdullah Öcalan Fahne

4. Türkische linke Gruppierungen

Alle türkischen Linksextremisten verfolgen das gleiche Ziel: die Gesellschaftsordnung in der Türkei und die dortige politische Führung zu destabilisieren und letztlich zu überwinden. Die Agitation der türkischen Linksextremisten richtet sich daher insbesondere gegen das türkische Staats- und Verfassungssystem, gegen den Einfluss des türkischen Militärs und gegen die als „Oligarchie“ titulierte türkische Regierung.







5. Radikal Marxistische Bewegung



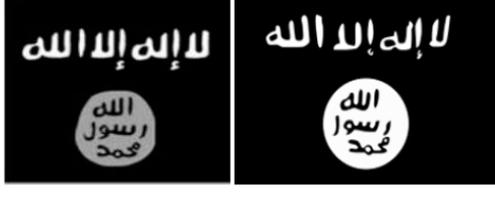
6. Muslimbrüder

Laut Verfassungsschutzbericht aus 2019 hat es aus dem Umfeld der Muslimbruderschaft in Österreich in der Vergangenheit Einzelfälle von salafistischer und jihadistischer Radikalisierung gegeben.



7. VERBOTENE Symbole des Islamischen Staates und anderer Organisationen

(siehe auch BGBl. II Nr. 23/2015 vom 11.02.2015)

1		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift.
2		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift, darunter eine rundliche Form mit arabischer Schrift.
3		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift, in der Mitte eine rundliche Form mit arabischer Schrift.
4		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift, in der Mitte eine rundliche Form mit arabischer Schrift.
5		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift.

11		Medienstelle-Symbol der Gruppierung „Islamischer Staat (IS)“, orangene und schwarze arabische Schrift auf weißem Hintergrund.
12		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift, darunter ein Schwert.
13		Schwarzer Hintergrund mit weißer arabischer Schrift, darunter zwei gekreuzte Säbeln.
14		Aufgeschlagenes Buch, darüber eine schwarze Fahne mit weißer arabischer Schrift, darunter zwei Maschinenpistolen.

8. Neonazis / Skinheads etc.

Zu den primären Feindbildern rechtsextremistischer Kreise zählen u.a.:

- Juden und Muslime sowie deren Einrichtungen
- der Islam als Religion
- Islamisten
- Angehörige der Roma- und Sinti-Minderheit
- Asylwerber und Migranten
- Personen, die als „fremd“ wahrgenommen werden
- Personen, karitative Einrichtungen und andere Organisationen, die sich für asyl- und schutzsuchende Menschen in Österreich einsetzen

- Aktivisten des linken bis linksextremistischen Spektrums
- traditionelle Institutionen der Massenmedien
- die Polizei, speziell im Rahmen von Rechts-/Links-Konfrontationen im öffentlichen Raum;
- die Europäische Union
- das demokratische System

Die Entwicklungstrends der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass der straff organisierte Rechtsextremismus „traditioneller“ neonazistischer und faschistischer Prägung in Österreich zunehmend an Einfluss verloren hat – nicht nur altersbedingt.

Das dadurch entstandene Vakuum wird teilweise durch neurechte Bewegungen ausgefüllt.

Das öffentliche Erscheinungsbild neurechter Ideologen, als junge, smarte Studenten, die im Umgang mit sozialen Medien sehr versiert sind, und eine strenge Abgrenzung zu strafrechtsrelevanten Tatbeständen pflegen (u.a. NS-Wiederbetätigung), wird von „klassischen“ Neonazis kritisch gesehen. Trotz aller formalen Abgrenzungsversuche seitens neurechter Ideologen sind Berührungspunkte zwischen Neonazis und Identitären vorhanden.

8.1. Verbotene Zeichen und Symbole



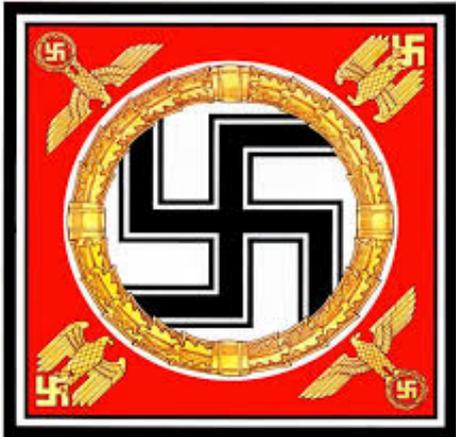
Hakenkreuz



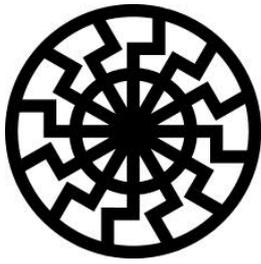
SS-Totenkopf



Triskele



8.2. Einschlägige Zeichen und Symbole



Sonnenrad



Eisernes Kreuz



Keltenkreuz



Skinheads



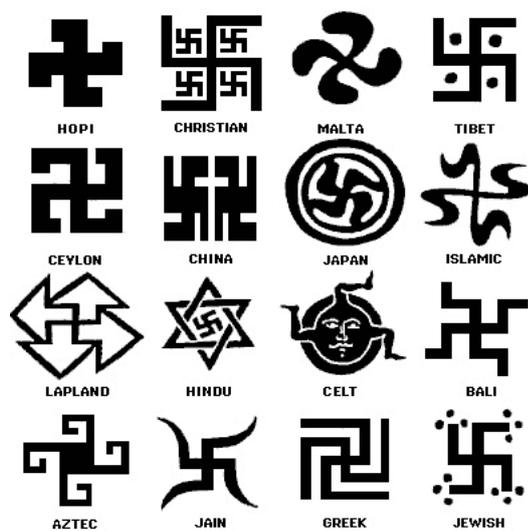
Odal Rune



Kühen Gruß

8.3. Beispiele für UNBEDENKLICHE Symbole

Hierbei handelt es sich zB. um sogenannte Swastika (altindisches Glückssymbol in Form eines Sonnenrades, Hakenkreuzes)



8.4. Zahlen- und Buchstabencodes

14 (Wörter) „We must secure the existence of our people and a future for white children“ - Zitat des amerikanischen Rassisten und Terroristen David Lane

18 1. und 8. Buchstabe des deutschen Alphabetes;
Abkürzung für Adolf Hitler

28 2. und 8. Buchstaben des Alphabetes;
Abkürzung für Blood and Honour

88 zweimal 8. Buchstabe des Alphabetes;
Abkürzung für den Gruß „Heil Hitler“

198 19. und 8. Buchstabe des deutschen Alphabetes;
Abkürzung für „Sieg Heil“

100% Synonym für „rein arisch“

A.C.A.B All Cops are Bastards

RAHOWA Racial Holy War

ZOG Zionist Occupied Government

WAR White Aryan Resistance

8.5. Beispiele für einschlägige Tätowierungen



8.6. Beispiele für Gegenstände

Beispiele für Gegenstände (Fahnen, Macheten, Schlagringe, Bücher, CDs mit einschlägigen Liedtexten etc) die Kollegen im Zuge einer Amtshandlung vorfinden konnten:



8.7. Beispiele für strafbare Grußformen / Parolen

„Sieg Heil“ / „Sieg und Heil für Deutschland“

„Heil Hitler“

„Mit deutschem Gruß“ (in Briefen, wenn Aufmachung und Inhalt des Briefes erkennen lassen, dass nationalsozialistischer Sprachgebrauch gemeint ist)

„Meine Ehre heißt Treue“ (Losung der SS)

„Ein Volk, ein Reich, ein Führer“

9. Identitäre

Die Identitäre Bewegung Österreich (IBÖ) ist eine 2012 gegründete rechtsextreme Gruppierung der Neuen Rechten, die den österreichischen Ableger der Identitären Bewegung darstellt. Über ein mögliches Verbot wurde 2019 im Nationalrat abgestimmt jedoch auf Grund eines Auszählungsfehlers kam **KEIN Verbot** zu Stande.



10. Leitfaden für den Umgang

Grundsätzlich gilt: Wenn Ihnen die Situation, Parolen oder die vorgefunden Symbole bedenklich vorkommen **UNBEDINGT** Assistenz durch die Polizei anfordern!

- Rufen Sie nicht vor dem Verpflichteten die Polizei zu Hilfe, sondern verlassen Sie den Vollzugsort und kommen Sie mit der Polizei zurück!
- Amtshilfe ist keine Einbahnstraße! Verdachtsfälle melden, jeden Übergriff anzeigen!
- Melden Sie alle neuen Verdachtsfälle unverzüglich der LEG zur Weiterleitung an den Verfassungsschutz
- Erstellen Sie bei Übergriffen Strafanzeige, auch bei Beleidigungen.
- Melden Sie auf jeden Fall auch falsche KFZ-Kennzeichen, Ausweise, Waffen udgl. (Be-weissicherung)

Noch einige Gedanken zum Selbstschutz

- Mit der Polizei kommen, nicht mit ihr drohen!
- Auch hier gilt der allgemeine Grundsatz: werden Sie bedrängt, wirkt der Ruf nach der Polizei eskalierend!
- Augen auf!
- Lassen Sie den Verpflichteten nicht aus den Augen.
- Halten Sie sich den Rückzugsweg offen!
- Kennen Sie die internationale Notrufnummer und haben Sie sie griffbereit eingespeichert?
- Haben Sie schon eine (fünf Jahre gültige) Meldesperre im ZMR beantragt?
- Melden Sie zur Ihrer eigenen Sicherheit auch Vorfälle, bei denen Sie sich nicht gefürchtet haben!

11. Kurzinfo zu OPPT/Souveräns/Freeman/Reichsbürger etc.

Bewegungen, wie OPPT/Souveräns/Freeman, Terranier und Reichsbürger odgl. haben – wenngleich die sogenannte „Tatsachenwahrheit“ dieser Verschwörungstheorien auf unterschiedlichen Scheingrundlagen basieren – folgende abstruse Ansichten und Handlungsweisen gemeinsam:

- Delegitimierung bestehender verfassungsmäßiger Ordnungen
- Nichtanerkennung bestehender staatlicher Autorität
- Eigenes Regulierungs-/Ordnungssystem (Sheriffs, Richter, Staatsanwälte etc.)
- Distanzierung von sämtlichen Verpflichtungen bei gleichzeitiger Einforderung von (staatlichen) Zuwendungen, Rückforderungen geleisteter Steuern etc.
- Bereicherungsabsicht, auch gegenüber von hörigen/gutgläubigen Anhängern (siehe Staatenbund)
- fanatisiertes Durchsetzungsvermögen

11.1. Souveräne Bürger

Gast: Joe Kreissl / Freeman Austria
Themen: Erfreie Dich !
Die Souveränität des Einzelnen
Die Bedeutung der deutschen Sprache und mehr...

OK TALK.com DER TALK VON MENSCH ZU MENSCH

www.welcometofreedom.at
www.facebook.com/FreemanAustria
www.youtube.com/Freemanaustria

YouTube
Abonnieren

In Österreich gibt es eine etablierte Freeman - Bewegung rund um einen Herrn namens Joe Kreissl. Bei dieser Gruppierung ist die Bezeichnung des Souveräns üblich, so wie auch die Vorstellung, man sei ein geistlich-sittliches Wesen oder eine moralische Person ohne juristische Persönlichkeit. Diese Gruppierung habe sich aus dem Einflussbereich der Republik Österreich entzogen. Sie sieht sich pro forma als Völkerrechtssubjekt.

Die Freeman Bewegung (Anm. es gibt auch eine Freewoman Bewegung <http://freewoman.info/opptucc/>) steht in einem Naheverhältnis zur OPPT.

11.2. One People Public Trust (OPPT)

OPPT – One People’s Public Trust entstand 2012 in den USA aus der Freeman-Bewegung. Drei Juristen haben Pfändungsforderungen gegen Nationalstaaten und Banken im UCC Schuldenregister eingetragen. Die(ser) OPPT teilte Nationalstaaten und Banken schriftlich mit, sie seien zwangsvollstreckt. Niemand nahm deren Schreiben ernst und eine Beantwortung bzw. Zurückweisung unterblieb. Nach der Rechtsauffassung dieser Bewegung bedeutet Stillschweigen Zustimmung. Die Basis war für die Anhänger gelegt: Von nun an leugnen sie die Legitimation von Staaten und Unternehmen.

Da die betroffenen Organisationen keinen Widerspruch bzw. Rechtsmittel einlegten, wurden die Forderungen aus Sicht des OPPT anerkannt. Banken und Nationen wären somit insolvent und nicht länger existent.

2013 erfolgte die Auflösung des OPPT. Somit war das Ende der alten (Anm.: bisherigen) Wirtschaftsordnung, eingeleitet.



11.3. Reichsbürger



Die Reichsbürger sind vor allem in Deutschland aktiv und stellen eine eigene Denkrichtung dar. Reichsbürger in Deutschland erheben u.a. Schuldforderungen gegen die Bundeskanzlerin und den Bundespräsidenten ebenso wie gegen einzelne Mitarbeiter in den Ämtern. In Österreich sind die Reichsbürger nur vereinzelt aktiv.

In Deutschland kommt es immer wieder zu gewalttätigen und teils sogar tödliche Übergriffen durch Reichsbürger bzw. durch Mitglieder des Deutschen Polizei Hilfswerks (Polizei der Reichsbürgerbewegung) auf Behördenvertreter.

11.4. Verfassungsgebende Versammlung (VGV) -Staatenbund Österreich

Die Staatsverweigerer

Sie lehnen den Staat Österreich ab, erkennen weder Gesetze noch Richter und Staatsanwälte an, sie ignorieren Polizeistrafen und wollen weder Steuern oder Sozialversicherung noch Bankschulden zahlen.



Monika Unger



Diese Bewegung lehnt die staatlichen Institutionen und ihre Regeln komplett ab. Die Struktur ist der Gestalt, dass Österreich aus neun souveränen Staaten besteht, zusammengefasst als Staatenbund Österreich, z.B. souveräner Staat Wien, souveräner Staat Niederösterreich, etc. In jedem souveränen Staat gibt es die verfassungsgebende Versammlung, die laufend stattfinden. Jeder kann der „Verfassungsgebenden Versammlung“ beitreten, wie es das nachstehende Muster zeigt.

Die Gründerin Monika Unger befindet sich derzeit in Haft!

11.5. Amt der Menschen auf Erden

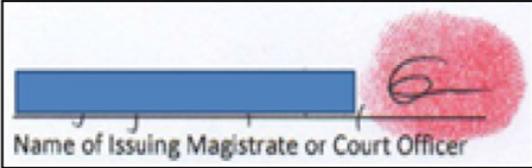


The screenshot displays the website for 'Netzwerk Menschenrecht Amt der Menschen - Austria'. At the top left is a logo featuring a network of nodes with one red node. A search bar with a magnifying glass icon and the word 'Suchen' is located at the top right. Below the logo, the text 'Amt der Menschen' is visible. A navigation bar contains four buttons: 'Amt der Menschen', 'Veröffentlichung', 'Inhaber- und Urheber', and 'Öffentlich'. The main content area features the title 'Amt der Menschen auf Erden - Bereich Austria' and the address 'Franz - Josef - Straße 11 in [A-8700] Leoben'. It lists legal references: 'Grundlagen StGBI. Nr. 139/1918 vom 19.12.1918 Deutsch - Österreich' and 'Regulierungsakt HK vom 05.10.1961, WüD vom 18/24.04.1961, §§ 18-20 GVG, § 2 VwVfG, § 40 VwGO'. A section titled 'Beweisurkunden:' lists 'Bezirksgericht Schwarz, 870 G 197/15b - 1 - ADMAE, Bezirksgericht Schwarz, Apostille Zl. 1 Jv 5423 - 2/15 h'. Below this is a scanned document from the 'BEZIRKSGERICHT SCHWAZ BEGLAUBIGUNGSABTEILUNG'. The document includes the text: 'Das Gericht bestätigt, dass die von der Partei angefertigte unvollständige Abschrift/Kopie mit der Urschrift übereinstimmt. Urkunde aus 23 Seiten bestehend.' and is dated 'Bezirksgericht Schwarz, 10. Dezember 2015' by 'Franz Ortner'. A circular seal of the court is visible. At the bottom of the document is an 'Apostille' form with the following text: 'Apostille (Convention de La Haye du 5 octobre 1961) REPUBLIK ÖSTERREICH 1. Land: Country: REPUBLIK ÖSTERREICH 2. Diese öffentliche Urkunde / This public document was signed by: Franz ORTNER 3. In seiner Eigenschaft als Beizeichener des Bezirksgerichtes Schwarz 4. Ist vereinbar mit dem Stempel/Siegel des (des) Bezirksgerichtes Schwarz 5. (Date of issue / date of issuance) 6. In: (Country)'. A green circular stamp is also visible on the left side of the document.

Das Amt der Menschen auf Erden ist eine Gruppierung, welche sich auf das Naturrecht beruft. Die Ablehnung von staatlichen Strukturen ist ebenso vorhanden.

Beispiele:

Erkennungszeichen von OPPT/Freeman/Staatenbund etc.

	<p>Dieses Erkennungszeichen wurde bis Mai 2015 auf der Homepage des ICCJV und in den von ihnen ausgestellten Dokumenten verwendet. Es findet sich nach wie vor auf Schriftstücke und den Homepages von Sympathisanten.</p>
	<p>Seit der Neugestaltung der Homepage im Mai 2015 ersetzt dieses Symbol das alte Logo. Parallel dazu wird nach wie vor das alte Emblem von den</p>
	<p>Anhängern weiterhin verwendet.</p>
	<p>Der Sheriffstern wird ebenfalls seit Mai 2015 auf der ICCJV Homepage und auf den mit diesem „Amt“ verbundenen Schreiben verwendet.</p>
	<p>Der rote Fingerabdruck ist üblicherweise Teil der Unterschrift von AktivistInnen.</p>
	<p>Kennzeichenbeispiel VGV</p>

Bleiben Sie in der Gegenwart der aktuellen Situation!

- Unterbrechen Sie Ihr Gegenüber, holen Sie ihn ins Hier und Jetzt zurück...
- „Das interessiert mich nicht, das sagten Sie bereits, wir beide haben jetzt hier aber Folgendes zu regeln ...“

Weichen Sie dem Konflikt nicht aus (keine Vermeidungsstrategie)!

- Rückzug oder Zögern wird in der Community als Erfolg gefeiert werden! Also keine Bevorzugung!
- Aber: wenn Sie sich unsicher fühlen, ziehen Sie sich sofort zurück!
- Keine Vorzugsbehandlung! Streng nach Vorschriften und Gesetzen!
- „Auch für Sie gilt die EO, daher werde ich die Gegenstände jetzt pfänden!“
- „Konsens im Dissens“ erzeugen als Dialogangebot
- „Ich habe Sie verstanden, aber wie gesagt, ich sehe das anders! Ich werde darüber nicht mehr mit Ihnen diskutieren!“
- Nicht: „Sie spinnen ja!“ Üben Sie Sachkritik, aber keine entwertende Personenkritik!

Nutzung natürlicher und rollenlegitimierter Autorität zum Diskussionsabbruch

- Bewahren Sie sich eine Position der Stärke, indem Sie sich nicht auf eine Sachdiskussion einlassen!
- Sie haben Ihre Aufgabe dargestellt und die Konsequenzen der Nichtbefolgung genannt:
- Reicht das nicht aus, hilft nur die konsequente Umsetzung des vorher angekündigten Vollzugs unter genauester Beachtung der Gesetze.
- Bleiben Sie trotz allem korrekt und höflich: Sie werden möglicherweise gefilmt!

Keine Therapie versuchen!

Therapie kann unmöglich in einem Erstkontakt auf behördlicher Ebene oder mittels eines Telefon- oder Türschwelligengesprächs erfolgen. Jeder missionarische Eifer hat zu unterbleiben!

Wenn Ihnen die Situation bedenklich vorkommt □ Assistenz durch die Polizei anfordern!

Rufen Sie nicht vor dem Verpflichteten die Polizei zu Hilfe, sondern verlassen Sie den Vollzugsort und kommen Sie mit der Polizei zurück!

Amtshilfe ist keine Einbahnstraße Verdachtsfälle melden, jeden Übergriff anzeigen!

- Melden Sie alle neuen Verdachtsfälle unverzüglich der LEG zur Weiterleitung an den Verfassungsschutz.
- Erstellen Sie bei Übergriffen Strafanzeige, auch bei Beleidigungen.
- Melden Sie auf jeden Fall auch falsche KFZ-Kennzeichen, Ausweise, Waffen udgl. (Beweissicherung)

Facebook und Co

- Überlegen Sie sich genau, ob Sie Ihre Lebensumstände der Öffentlichkeit preisgeben wollen!
- Oftmals finden Interessierte über die Freunde von Freunden zu Ihrem Profil...
- Die „Drohung“ „Ich weiß, wo deine Kinder zur Schule gehen!“, kann Ihr Leben über lange Zeit massiv belasten...

Mit der Polizei kommen, nicht mit ihr drohen!

Auch hier gilt der allgemeine Grundsatz: werden Sie bedrängt, wirkt der Ruf nach der Polizei eskalierend!

Augen auf!

- Lassen Sie den Verpflichteten nicht aus den Augen.
- Halten Sie sich den Rückzugsweg offen!
- Kennen Sie die internationale Notrufnummer und haben Sie sie griffbereit eingespeichert?
- Haben Sie schon eine (fünf Jahre gültige) Meldesperre im ZMR beantragt?
- Melden Sie zur Ihrer eigenen Sicherheit auch Vorfälle, bei denen Sie sich nicht gefürchtet haben!

ACHTUNG: OFT WIRD GEFILMT – RUHE BEWAHREN!

Das Einschreiten sollte trotz Provokationen weiterhin ruhig und sachlich erfolgen.

Die Anhänger drohen, dass mit Video- und Fotodokumentation (mittels Handy, Kamera, aufzeichnender Kugelschreiber udgl.) und der darauffolgenden (meist meinungsmanipulierenden) Veröffentlichungen im Internet auf Youtube, in Social Media zu rechnen ist.

Diese Videos sind geeignet, ein falsches Bild des behördlichen Einschreitens darzustellen.

Bei vorhersehbaren und planbaren Amtshandlungen mit Vertretern solcher Verbindungen wird daher die eigene vollständige audio-/videotechnische Dokumentation (sofern rechtlich zulässig) angeraten.

MAN KANN SICH GEGEN UNGERECHTFERTIGTE FILM- UND TONAUFNAHMEN WEHREN!

Wichtig ist der Verweis auf das „Recht am eigenen Bild“ (Persönlichkeitsrecht - vgl. § 78 UrheberrechtsG). Eine rechtswidrige Veröffentlichung Ihres Bildnisses ohne Ihre Zustimmung kann zivilrechtlich eingeklagt werden. Sämtliche Vorfälle sollten in einem Bericht festgehalten werden.

Es wurde bereits MEHRFACH durch das BMVRDJ die Löschung von Videos auf Youtube veranlasst und auch durchgesetzt.

12. Linksextremismus

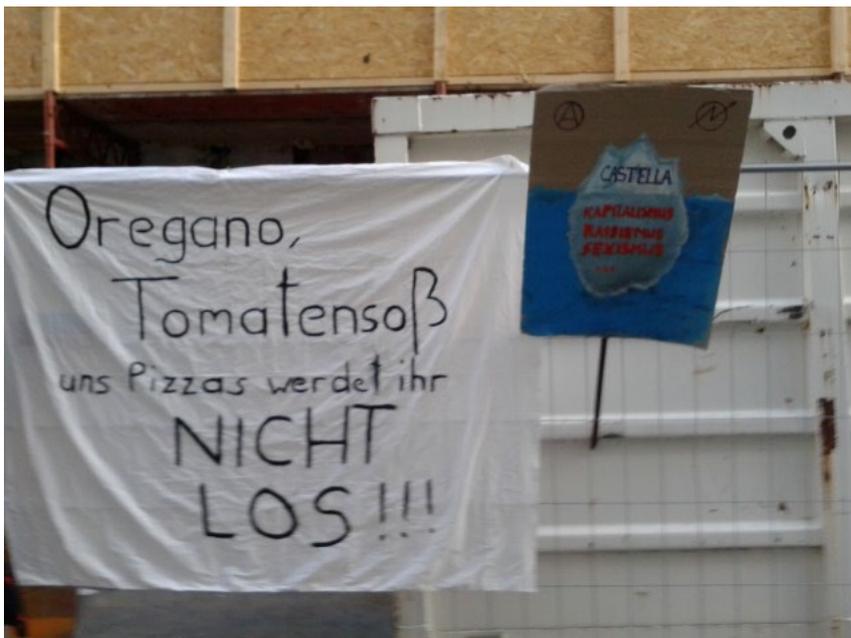
Die linksextreme Szene in Österreich ist bereits seit geraumer Zeit durch interne Differenzen und die Spaltung in einen marxistisch/leninistisch/trotzkistischen Bereich und in ein autonom-anarchistisches Spektrum gekennzeichnet.

Für den Gerichtsvollzug bisher am deutlichsten in Erscheinung getreten ist der autonom-anarchistische Block. (Räumung d. Pizzeria Anarchia)

Dieser Einsatz erforderte ca. 1600 Polizeibeamte, schweres Gerät (Radpanzer) sowie das Eingreifen der WEGA sowie sonstiger



Räumpanzer der Polizei

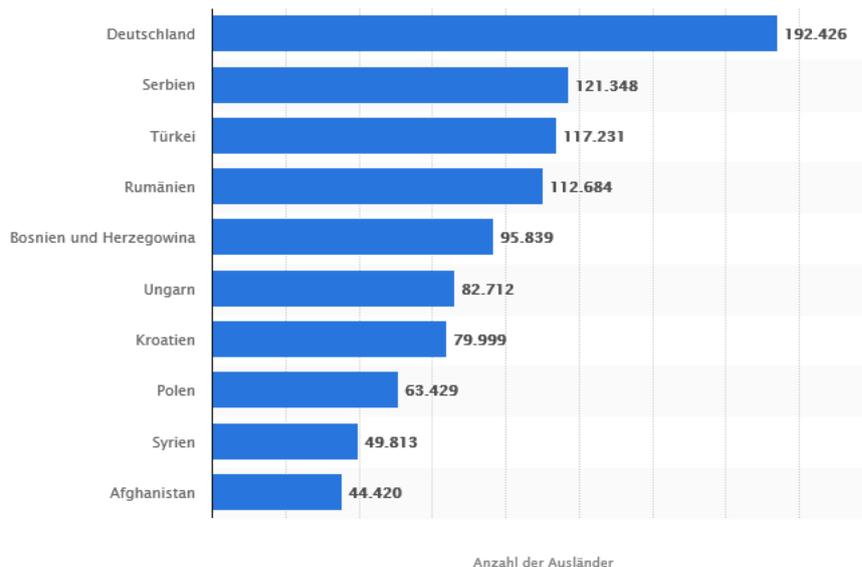


Die autonom-anarchistische Szene lehnt feste Strukturen ab und organisiert sich primär in losen Gruppierungen und Plattformen. Aktivitäten und Aktionen werden häufig auf der Ebene bzw. in Form von Bezugsgruppen gesetzt. Die sich primär aus dem autonomen Spektrum zusammensetzenden Bezugsgruppen, finden sich spontan/kurzfristig zu Aktionen zusammen, agieren konspirativ und zeigen oftmals eine Bereitschaft zu Gesetzesbrüchen und Gewaltakten. In Äußerungen und Stellungnahmen von Autonomen wird die „Gewaltfrage“ grundsätzlich positiv beantwortet und als „Notwehr“ und legitime Handlung, gegen das aus ihrer Sicht „repressive“ Gewaltmonopol des Staates, gedeutet.

I. Migrantinnen & Migranten und Migrationshintergründe

Die Zuwanderung von AusländerInnen, ArbeitsmigrantInnen sowie Flüchtlingen hat den Entwicklungsprozess auf eine multikulturelle Gesellschaft auch in Österreich unumkehrbar gemacht. Am höchsten ist die [Ausländerquote](#) in der Großstadt Wien, am niedrigsten im ländlichen Burgenland.

Laut Statistik Austria lag die Anzahl der Ausländer die in Österreich leben bei über 1,4 Millionen.



Bis vor einigen Jahren war das Thema „Umgang mit Migranten / sprachliche Barrieren“ nur für den Gerichtsvollzug in Ballungszentren wie Wien / Graz etc. vakant. Nunmehr müssen sich die Kolleginnen und Kollegen im gesamten Bundesgebiet damit auseinandersetzen.

Kommunikation

Wichtig ist, langsam und ohne Dialekt zu sprechen. Es gibt zwar viele Migrantinnen und Migranten, die besser den jeweiligen Bundesland-Dialekt als Hochdeutsch sprechen. Dennoch fällt es den meisten leichter, wenn Hochdeutsch gesprochen wird. Auch die einfache Wortwahl ist wichtig: „Man versucht, in einfachsten Worten zu erklären, was man will.“ Gut ist es, kurze Sätze zu bilden und keine Fachausdrücke zu verwenden. Das heißt aber nicht, so genanntes Ausländerdeutsch mit falscher Grammatik zu sprechen. Viele Migrantinnen und Migranten sprechen gut Deutsch und fühlen sich diskriminiert, wenn sie auf diese Art und Weise angesprochen werden.

Oft ist es dem Gegenüber peinlich, dass sie kein Deutsch können bzw. Sie nicht verstanden haben. Diese nicken dann, als ob sie verstanden hätten. Manchmal merkt man am Gesichtsausdruck, dass jemand überhaupt nicht verstanden hat. Deshalb ist daher immer ratsam nachzufragen, ob und was sie verstanden haben.

Es gibt Kolleginnen und Kollegen, die auf ihre Fremdsprachenkenntnisse zurückgreifen, wenn sie mit Deutsch nicht weiterkommen. Meist ist dies Englisch. Manchmal können sie auch die Muttersprache der Klientinnen und Klienten gut sprechen.

So kann ohne Dolmetscherin, Dolmetscher direkt mit dem Verpflichteten besprochen werden, was der Grund der Amtshandlung ist. Und eventuell schon im Vorfeld einige Grundlegende für den Vollzug maßgebliche Sachverhalte abgeklärt werden.

Grundsätzlich gilt: Wenn man sich in Deutsch oder mit eigenen Fremdsprachkenntnissen nicht ausreichend verständigen kann, ist es sinnvoll den Vollzug abubrechen und eine Dolmetscherin, einen Dolmetscher beizuziehen.

Kompetenz zeigen

Gut ist, wenn man keinen Zweifel erkennen lässt, dass man sich mit dem, was man tut, auskennt. Sonst wird einem das schnell als Schwäche ausgelegt. Sicherheit ausstrahlen, Distanz schaffen, aber trotzdem sehr freundlich bleiben und dem Verpflichteten vermitteln, dass man ihm helfen will. Die Verpflichteten kommen teilweise aus Ländern, in denen die Machtdistanz eher größer ist als bei uns. Deshalb kann es hilfreich sein, die eigene Kompetenz sehr klar zu zeigen und die eigene Rolle deutlich zu machen.