GÜNTHER PFEIFER

KOSTENLOSER PRAXISLEITFADEN

PRAXISWISSEN · GLADIATOR MIND

7 Übungen für mehr Handlungssicherheit

Gewaltprävention, Deeskalation und Selbstführung unter Druck – für Mitarbeitende mit Bürger- und Kundenkontakt.

Günther Pfeifer
Fachdozent für Gewaltprävention und Selbstschutz

PRAXISLEITFADEN · GÜNTHER PFEIFER

7 Übungen für mehr Handlungssicherheit

Gewaltprävention, Deeskalation und Selbstführung unter Druck – für Mitarbeitende mit Bürger- und Kundenkontakt.

Worum geht es? Schwierige Gespräche entstehen im Bürgerbüro, in der Notaufnahme, bei Stadtwerken und im Außendienst. Diese sieben Übungen helfen Teams, Risiken bewusster wahrzunehmen, Grenzen verständlich zu formulieren und sichere Entscheidungen vorzubereiten.

So nutzen Sie den Leitfaden: Bearbeiten Sie die Übungen im Team, idealerweise zu zweit oder zu dritt. Verwenden Sie reale Arbeitsabläufe, aber keine personenbezogenen Falldaten. Besprechen Sie anschließend, welche betrieblichen Regeln und Meldewege gelten.

01 Wahrnehmen statt vorschnell bewerten

Nicht jede laute Stimme bedeutet Gewalt. Entscheidend sind beobachtbares Verhalten, räumliche Bedingungen und Veränderungen im Gespräch.

Übung: Eine Person kritisiert laut eine Entscheidung. Benennen Sie zunächst drei beobachtbare Tatsachen und trennen Sie diese von Ihren Vermutungen.

02 Eigene Stressreaktion erkennen

Anspannung kann die Aufmerksamkeit verengen. Die bewusste Wahrnehmung des eigenen Körpers unterstützt eine kurze Orientierung, ersetzt aber keine Sicherheitsmaßnahme.

Übung: Nehmen Sie in einem ruhigen Übungssetting Atmung, Muskelspannung und Sprechtempo wahr. Formulieren Sie danach einen klaren ersten Satz für eine schwierige Gesprächssituation.

Merksatz: Früherkennung ist keine Menschenkenntnis auf Knopfdruck. Sie beruht auf konkreten Beobachtungen und einer fortlaufenden Einschätzung der Lage.

Klar bleiben, Grenzen erkennen

03 Gedanken von Tatsachen unterscheiden

Unter Druck können innere Bewertungen wie „Ich muss diesen Auftrag unbedingt abschließen“ das Verhalten beeinflussen. Solche Gedanken sollten bewusst überprüft werden.

Übung: Notieren Sie zu einem Fallbeispiel: Was weiß ich? Was nehme ich an? Welche andere Erklärung ist möglich? Welche sichere Handlung bleibt mir?

04 Gesprächsgrenzen verständlich setzen

Klare, respektvolle Aussagen begrenzen ein Gespräch, ohne die andere Person abzuwerten. Deeskalation bedeutet nicht, Drohungen hinzunehmen.

Übung: Üben Sie zu zweit: „Ich kann Ihre Frage aufnehmen. Wenn Sie mich weiter bedrohen, beende ich das Gespräch und hole Unterstützung.“ Passen Sie die Formulierung an Ihre betrieblichen Vorgaben an.

05 Abstand, Ausgang und Unterstützung prüfen

Die räumliche Umgebung beeinflusst die Handlungsmöglichkeiten. Mitarbeitende sollten Rückzugswege und verfügbare Unterstützung bereits vor einem schwierigen Gespräch kennen.

Übung: Skizzieren Sie Ihren typischen Arbeitsplatz oder Einsatzort. Wo liegen Ausgänge, Engstellen, Alarmmöglichkeiten und sichere Rückzugswege?

Sicherheitshinweis: Bei einer unmittelbaren Bedrohung hat der Eigenschutz Vorrang. Ein Rückzug sollte erfolgen, soweit dies sicher möglich ist; bei akuter Gefahr ist die Polizei über 110 zu verständigen.

Handlungsfähig entscheiden

06 Den richtigen nächsten Schritt wählen

Nicht jeder Konflikt muss am Einsatzort gelöst werden. Mitarbeitende benötigen Kriterien, wann sie weiterreden, eine Tätigkeit unterbrechen oder Hilfe anfordern.

Übung: Arbeiten Sie mit drei Fallkarten: Beschwerde, wiederholte Grenzüberschreitung, konkrete Drohung. Begründen Sie für jede Karte eine passende Entscheidung und den vorgesehenen Meldeweg.

07 Vorfälle ohne Schuldzuweisung nachbereiten

Nach einem kritischen Ereignis sollten zunächst Sicherheit und Unterstützung geklärt werden. Anschließend lassen sich Abläufe und Schutzmaßnahmen überprüfen.

Übung: Besprechen Sie im Team: Was war beobachtbar? Welche Maßnahmen haben geholfen? Welche Informationen oder betrieblichen Regeln fehlten? Wer ist für die Umsetzung zuständig?

Ein Stück Gladiator Mind: Selbstführung unter Druck

Die von Günther Pfeifer entwickelte Gladiator Mind Methode verbindet bewusste Wahrnehmung, Selbstführung und situatives Handeln. Für den Arbeitsalltag lässt sich der Kern als kurze Orientierung nutzen:

Erkennen: Was geschieht tatsächlich, und was interpretiere ich hinein?

Entscheiden: Welche Möglichkeit ist angesichts der Gefährdung und meiner Zuständigkeit angemessen?

Handeln: Wie setze ich die Entscheidung sicher und nach den betrieblichen Vorgaben um?

Die Methode ist ein Trainingsansatz und kein Versprechen, Stress oder fremdes Verhalten vollständig kontrollieren zu können. Mehr dazu: guenther-pfeifer.de/gladiator-mind/

PRAXISTRANSFER · FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE UND TEAMS

Vom Üben zum sicheren Arbeitsalltag

Ein Praxisleitfaden kann das Bewusstsein stärken. Wirksame Gewaltprävention braucht darüber hinaus eine tätigkeitsbezogene Gefährdungsbeurteilung, geeignete organisatorische und technische Maßnahmen, Unterweisungen und klare Verantwortlichkeiten.

Drei Fragen für die nächste Teambesprechung

1. Bei welchen Aufgaben und Kundenkontakten erleben unsere Beschäftigten besondere Konfliktrisiken?

2. Sind Abbruchkriterien, Alarmierung, Rückzug und Nachbereitung eindeutig geregelt?

3. Wie üben wir Entscheidungen unter realistischen, aber sicheren Trainingsbedingungen?

> **„Es reicht nicht, zu wissen, wie man in einer kritischen Situation handeln sollte. Entscheidend ist, die eigene Handlungsfähigkeit durch Vorbereitung zu stärken.“**
>
> Günther Pfeifer
> Fachdozent für Gewaltprävention und Selbstschutz

Über den Autor

Günther Pfeifer ist Fachdozent für Gewaltprävention und Selbstschutz mit IHK-Qualifikation. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Deeskalation, praktische Handlungssicherheit, Selbstschutz und Selbstführung unter Druck. Er entwickelt Schulungen für Behörden, Gesundheitswesen, Rettungsdienste und Mitarbeitende mit Bürger- und Kundenkontakt.

Weitere Informationen: www.guenther-pfeifer.de

Hinweis: Die Übungen dienen der Vorbereitung und ersetzen weder eine Gefährdungsbeurteilung noch eine betriebliche Unterweisung oder ein angeleitetes Praxistraining. Die Auswahl von Maßnahmen muss sich nach den konkreten Arbeitsbedingungen richten.

Inhouse-Schulung für Ihr Team anfragen

Praxisnah, auf Ihre Einrichtung abgestimmt – unverbindliches Erstgespräch.

Telefon: +49 175 6000328 · **info@guenther-pfeifer.de** · **guenther-pfeifer.de/kontakt**