

- ❑ Bei Konflikten mit einer oder mehreren Personen, sollten Sie nicht alleine sein. Konfliktpartner fixieren sich schnell auf „den einen“ Gesprächspartner, auf „das eine“ Gesicht. Günstiger ist es, wenn eine Person mit dem Konfliktpartner spricht und der andere eine beobachtende Rolle einnimmt. Der Beobachter kann dann beruhigend eingreifen (weil noch unverbraucht), wenn sich die Gesprächssituation zuspitzen sollte.
- ❑ Stellen Sie zwei Personen ab, die für den Jugendschutz zuständig sind und vom Personal beim Ausschank oder bei der Kasse hinzugezogen werden können.
- ❑ Kennzeichnen Sie sich als Ordnungspersonal. Jacken oder zumindest Armbänder sollten Sie erkennbar als Ordnungspersonal auszeichnen.

Respekt zeigen – nicht provozieren lassen

- ❑ Zeigen Sie gegenüber dem Gast Respekt. Egal wie alt oder jung er ist, wie er gekleidet ist oder welche Frisur er hat. Sie bewahren dadurch eine Distanz die Ihnen hilft, im Konfliktfall eine klare Linie zu behalten.
- ❑ Kommunikation zur Konfliktvermeidung ist „innere Haltung“. Sprechen sie den Gast grundsätzlich per Sie an. Auch jüngere Gäste fühlen sich dadurch respektiert und Sie nehmen dem „Kontrahenten“ viel Wind aus den Segeln, wenn er glaubt, er müsse sich vor seinen

Freunden zeigen. (Ausnahmen der „Sie-Regel“ wären, wenn sie den Gast gut kennen und das „Sie“ dann unpassend wäre oder wenn Sie sich bei einem sehr jungen Gast mit dem „Sie“ unwohl fühlen. Auch mit dem „du“ kann hier Respekt gezeigt werden – auf die „innere Haltung“ kommt es an).

- ❑ Lassen Sie sich nicht provozieren! Auch wenn Sie beleidigt und bedroht werden, bewahren Sie Ruhe und Distanz. Gerade in dieser Situation nicht ins „du“ verfallen, sondern klar per „Sie“ den Gast darauf aufmerksam machen, dass er sich in eine Situation mit erheblichen Konsequenzen begibt, die er Morgen bereuen würde. Sie wollen genauso wenig Ärger wie er. Bitten Sie ihn unmissverständlich, die Veranstaltung jetzt zu verlassen.
- ❑ Weisen Sie darauf hin, dass Sie bei nicht befolgen die Polizei rufen werden, was nur unangenehme Konsequenzen für den Gast haben würde.
- ❑ Zögern Sie nicht die Polizei zu holen, wenn der Gast keine Einsicht zeigt.

Landratsamt Bamberg
Gesundheitswesen
Ludwigstraße 25
96052 Bamberg



Telefon: 0951 / 85-666, Hr. Riemer
Telefax: 0951 / 85-665, Fr. Hölzlein

E-Mail: lothar.riemer@lra-ba.bayern.de
alexandra.hoelzlein@lra-ba.bayern.de

Internet: www.landkreis-bamberg.de
www.halt-bamberg.de



Stand April 2011
Bild: Pixelio, Gerd Altmann



Konflikte vermeiden



Vorbereitung ist alles

Wenn Sie eine Veranstaltung durchführen wollen, dann werden Sie eine umfangreiche Planung innerhalb Ihres Vereines vornehmen. Dazu gehört auch die Frage, wie werden wir die Einhaltung des Jugendschutzes gewährleisten und wie bereiten wir uns auf schwierige Situationen, möglicherweise Konfliktsituationen vor.

Neben der Checkliste für Veranstaltungen, die es beim Landratsamt Bamberg für Veranstalter gibt, geben wir Ihnen mit diesem Flyer ein paar Hinweise und Gesprächsregeln, wie es in der Mehrzahl der Fälle gelingen kann, Konfliktsituationen zu meistern und nicht eskalieren zu lassen.

Kommunikation ist wichtig

„Solange man miteinander redet, schlägt man sich nicht“ – diese Aussage spiegelt die Wichtigkeit einer guten, gelungenen Kommunikation wider. Kommunikation bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen“. Das heißt, dass es nicht darum geht dem Gegenüber in einem Redeschwall untergehen zu lassen, sondern ihn zu akzeptieren, zu respektieren und zu Wort kommen zu lassen.

Paul Watzlawick, ein berühmter Kommunikationswissenschaftler, hat einmal gesagt, „man kann nicht nicht kommunizieren!“ Was er damit gemeint hat ist, dass es nicht möglich ist, mit einem anderen Menschen nicht in irgendeine Form von Kontakt zu treten, da jedes Verhalten eine Form von Kommunikation ist.

Selbst wenn man sich dem Gegenüber abwendet, nichts spricht oder zum Fenster hinaus schaut, signalisiert das, dass man mit ihm, zum Beispiel, nichts zu tun haben möchte. Auch das stellt aber eine Form der Kommunikation dar und löst bei dem Gegenüber eine Reaktion aus.

Auf die „innere Haltung“ kommt es an!

Für die folgenden Gesprächsregeln bedeutet das, dass es nicht nur auf das gesprochene Wort ankommt, sondern, dass die nicht-sprachliche Kommunikation wie Gestik, Mimik, Körperhaltung ganz entscheidend Einfluss auf die Entwicklung einer Konfliktsituation hat. Sich dessen bewusst zu sein, ist bereits ein richtungsweisender Faktor. Wertschätzung des Anderen als „innere Haltung“ ist der Schlüssel um Eskalation zu vermeiden.

Was Sie wissen sollten

- ❑ Als Veranstalter haben Sie Haus- oder Platzrecht. Das bedeutet, dass Sie festlegen, wer zu Ihrer Veranstaltung Zugang hat oder nicht. Sie müssen Ihre Entscheidung nicht begründen, solange der potentielle Gast noch keinen Eintritt bezahlt hat.
- ❑ Machen Sie sich mit dem Jugendschutzgesetz und mit Ihrem Hausrecht vertraut. Wer sich über seine Rechte im Klaren ist, kann sicherer auftreten.

- ❑ Sie dürfen Fragen stellen, aber der Gast muss nicht antworten. Sie können dann aber von ihrem Hausrecht gebrauch machen. Sie sind der Veranstalter!
- ❑ Wenn Sie Taschenkontrollen durchführen möchten, so dürfen Sie den Gast danach fragen, ob Sie seine Tasche kontrollieren dürfen. Sie können dies nicht erzwingen, aber Sie können von Ihrem Hausrecht gebrauch machen, wenn der Gast die Taschenkontrolle verweigert.
- ❑ Bei Taschenkontrollen dürfen Sie die Tasche von außen abgreifen. Niemals selbst in die Tasche greifen. Fordern Sie den Gast auf, dass er Ihnen den Inhalt der Tasche zeigen soll.
- ❑ Wenn Sie sich für einen Security Dienst entscheiden, prüfen Sie, wer zu Ihrer Veranstaltung abgestellt wird. Qualität kostet Geld. Scheinbar billige Dienste können zu Lasten der Qualität gehen. Die Art und Weise, wie der Sicherheitsdienst agiert, ist auch das Gesicht Ihrer Veranstaltung.
- ❑ Kein Alkohol für Personen, die für den Jugendschutz und/oder Sicherheit der Veranstaltung verantwortlich sind. Auch wenn das sehr rigoros klingt – schon geringe Mengen Alkohol verändern Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Reaktionsweisen in Konfliktsituationen.