

## **Professionelles Einschreiten von Kontroll- und Überwachungspersonen...**

### **Tätigwerden im Rahmen des Projekts “Ordnungspartnerschaften”**

Die Sicherheit der Bürgerinnen und Bürger in der Gemeinde zu gewährleisten und ihr Sicherheitsgefühl zu stärken ist Ziel des Konzepts “Ordnungspartnerschaften”. In den Gemeinden wird dies zunehmend umgesetzt, und die inzwischen vorliegenden Erfahrungen sind überaus positiv.

### **Gemeinsame Streifen­tätigkeit von Polizei und Aussendienstkräften der Ordnungs­behörden**

In einigen Städten gehören gemeinsame Fußstreifen von Mitarbeitern der Ordnungs­behörden und der Polizei zum täglichen Bild.

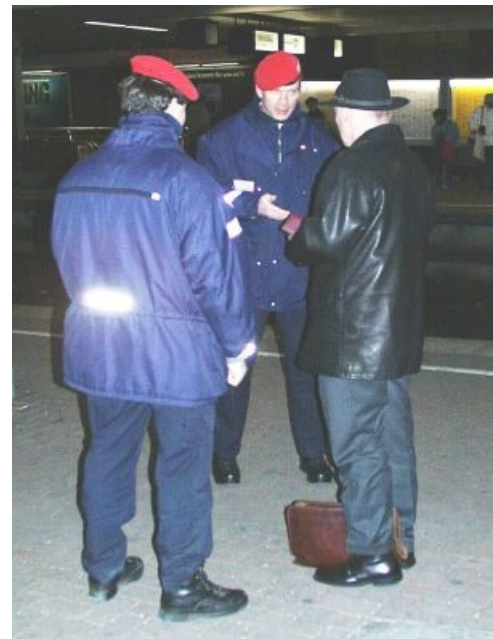
### **Polizeibeamte werden geschult**

Polizeibeamtinnen und -beamte werden für ihre Tätigkeit gründlich ausgebildet und auf ihre Aufgaben vorbereitet. Zu den Ausbildungsinhalten gehört nicht nur die Vermittlung von Fachwissen: Auch Kommunikations- und Verhaltenstrainings nehmen einen hohen Stellenwert ein. Die jungen Polizistinnen und Polizisten werden darin trainiert, sich auch in kritischen Situationen “im Griff zu haben” und angemessen zu verhalten. Kurz: Sie werden geschult, professionell tätig zu werden.

### **Vorbereitung auch für andere Überwachungs-, Kontroll- und Aufsichtskräfte unabdingbar**

Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ordnungs­behörden, die technischen Aufsichtspersonen (TAP) der Berufsgenossenschaften, die Sicherheits- und Ordnungskräfte von Sicherheitsdiensten bei der Bahn und im öffentlichen Personen-Nah-Verkehr sind fachlich “topfit”. Wie aber steht es um ihr Selbstverständnis, wie steht es um ihre

kommunikative und soziale Kompetenz, wie steht es um ihre Stress-Stabilität?



### **Repräsentanten ihrer Organisation**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außendienst repräsentieren ihre Behörde und Organisation nach außen und prägen das Bild in der Öffentlichkeit.

### **Der „erste Eindruck“ zählt**

Maßgebend ist der “erste Eindruck”, wie die Mitarbeiter/-innen auf andere Menschen zugehen, wie sie Kontakt finden, wie sie sie ansprechen.

### **Zum Einstieg: Grundprogramm “Einstellungen“ und Kommunikation”**

Wir empfehlen, zunächst ein Grundprogramm mit einer Programmsequenz zur kommunikativen und sozialen Kompetenz vorzusehen.



### **Inhalte**

Inhalte eines solchen Ausbildungsprogramms “Kommunikation” sollten

- Werte, Normen, Einstellungen;
- Kommunikation (Kommunikationsmodelle und -techniken) und Rhetorik und andere sprachliche und nichtsprachliche “Wirkungsmittel”;
- Umgang mit Konflikten; Deeskalationsmöglichkeiten
- Gedanken zur Gewalt / Abgrenzung von Gewalt, Zwang und Macht
- gruppensdynamische Prozesse
- Eigensicherung / Taktik
- ggf. auch Eingriffstechniken sein.

### **Zur Vertiefung: Aufbauprogramm**

Im Aufbauprogramm, das bedarfsorientiert zusammen mit den betrieblichen

Entscheidungsträgern entwickelt wird, werden die Kenntnisse vertieft und erweitert und die neuen Erfahrungen schon mitgenutzt.

### **Entwicklung des Programms**

Dies Programm wurde ursprünglich für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Aussendienst von Ordnungsbehörden entwickelt.

### **Zielgruppe**

Das Konzept ist sehr gut übertragbar auf andere Amtsträger, die als Kontrollpersonen tätig sind oder sogar zur Zwangsanzwendung (Ersatzvornahme, Unmittelbarer Zwang) befugt sind, z.B. Mitarbeiter/-innen der Ausländerämter mit Aussendienst, “Politessen” (= “Überwachungskräfte für den ruhenden Verkehr”), Technisches Aufsichtspersonal im Außendienst der Berufsgenossenschaften, Kontrollpersonen bei Verkehrsgesellschaften, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Sicherheitsdiensten, Werkschutzfachkräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Empfangs- und Pfortendienst und zunehmend auch Personal im Rettungsdienst und in der Brandbekämpfung.

### **Kontakt**

**POLTRAIN® - Trainings zur Deeskalation von Gewalt und Rassismus**

Ansprechpartner: Heinz Kraft

Peter-Alfs-Str. 10

58256 Ennepetal

Tel.: 02333 977221

E-Mail: [team@poltrain.de](mailto:team@poltrain.de)

Internet: [www.gewalt-deesskalationstrainings.de](http://www.gewalt-deesskalationstrainings.de)