

B. Vor der sicherheitskritischen Situation

1. Die Situation im öffentlichen Dienst

1.1 Zur Häufigkeit von Gewalt

Es ist eine bedrückende Realität, dass knapp ein Viertel der Beschäftigten im öffentlichen Dienst Gewalterfahrungen innerhalb eines Jahres machen muss; 12 Prozent berichten sogar von mehreren Vorfällen innerhalb eines Jahres. Diese Zahlen würden noch höher ausfallen, wenn in die Betrachtung die Polizei mit einbezogen worden wäre. Die Coronapandemie hat für eine zusätzliche Steigerung gesorgt. Die Gewalterfahrung, die dieser Studie aus 2022 zugrunde liegt, umfasst Beleidigung, verbale und körperliche Bedrohung sowie körperliche Angriffe. Ob dabei und mit welchem Ergebnis eine Strafverfolgung stattgefunden hat, war unerheblich. Das Ausmaß der Gewalt fällt zwischen verschiedenen Beschäftigungsbereichen unterschiedlich aus. Feuerwehr und Rettungsdienste, Veterinärämter, Ordnungsämter und Justizvollzug weisen eine Häufigkeit von einem Drittel oder mehr innerhalb eines Jahres auf. In Hochschulen, der Sozial- und Arbeitsverwaltung von Bund und Ländern und in der Justiz liegt die Häufigkeit von Gewalterfahrungen unter zehn Prozent der Beschäftigten. Demgegenüber waren Beschäftigte, die technische Hilfe in Notlagen leisten, in der Gefahrenabwehr im Außendienst oder in der medizinischen Versorgung außerhalb von und in Einrichtungen eingesetzt sind, mit mehr als 40 Prozent des Personals mit Gewalt konfrontiert.

1.2 Eine Frage des Respekts

Der öffentliche Dienst existiert nicht zum Selbstzweck. Er dient den Bürgern dieses Staates und unterliegt dabei je nach Beschäftigungsverhältnis bestimmten Einschränkungen. Das Dienst- und Treueverhältnis von Beamten ist mit zahlreichen Pflichten und Einschränkungen verbunden. Auch die Tarifbeschäftigten unterliegen bestimmten Pflichten und Einschränkungen. Der Beschäftigte des öffentlichen Dienstes ist dem Gemeinwohl verpflichtet. Er hat seine Aufgaben unparteiisch und gerecht zu erfüllen und er hat bei seiner Dienstführung auf das Wohl der Allgemeinheit Rücksicht zu nehmen. Er ist verpflichtet, sich im dienstlichen Bereich im Verkehr mit Staatsbürgern höflich und achtungsvoll zu verhalten und durch sein gesamtes Auftreten das Ansehen der Verwaltung zu wahren. Je nach dienstlicher Stellung und Aufgabenbereich des Arbeitgebers hat der Be-

schäftigte auch sein außerdienstliches Verhalten so einzurichten, dass das Ansehen des öffentlichen Arbeitgebers nicht deutlich fühlbar beeinträchtigt wird. Wenn dies geschieht, könnte es selbstverständlich sein, dass diesen Beschäftigten ein gewisses Maß an Respekt entgegengebracht wird. Bei der Betrachtung, welchen Berufsfeldern in der Gesellschaft wie viel Respekt entgegengebracht wird, fallen die Antworten für bestimmte Berufe im öffentlichen Dienst ernüchternd und nachdenklich machend aus. Keine einzige Berufsgruppe, die im unmittelbaren Bürgerkontakt steht, kann von sich behaupten, dass ihre Werte der Anerkennung und Wertschätzung im Vergleich zu früheren Zeiten gestiegen sind.

1.3 Die Ursachen

Nachfolgend werden die unterschiedlichen möglichen Ursachen von Konflikten zwischen den Beschäftigten im öffentlichen Dienst und Bürgern betrachtet. Keiner der aufgeführten Erklärungsansätze stellt eine alleinig gültige Begründung dar, trägt jedoch insgesamt zum besseren Verständnis bei. Auch wenn den Beteiligten in einer aktuell sich ereignenden Situation diese Aufschlüsselung nicht weiterhilft, bietet sie die Grundlage für Vorbeugemaßnahmen und erhöht das Verständnis für bauliche, organisatorische oder personelle Präventionsaktivitäten. In einem Konflikt treffen die drei Elemente Situation, Bürger und Beschäftigte (Abb. 2) unmittelbar aufeinander und daher lassen sich hieraus konkrete Ansatzpunkte für exakt diese Situation genau an diesem Ort zum Handeln ableiten.

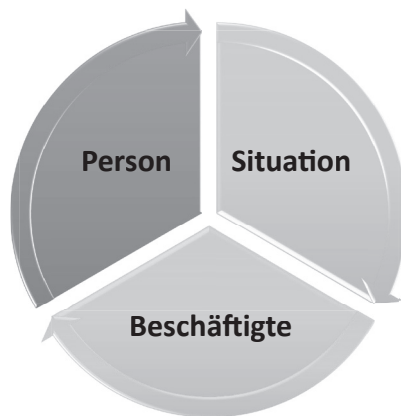


Abb.2 Ausgangssituation

1.3.1 Situation

Hat sich eine Person zu einem Konflikt entschlossen, nimmt sie ihre Umwelt im Hinblick auf die bevorstehende Auseinandersetzung selektiv wahr. Der Konflikt entsteht dann, wenn sich die Gelegenheit ergibt und das Opfer angreifbar ist. Diese Angreifbarkeit erhöht sich durch eine leichte Tatausführung, Sorglosigkeit oder Anonymität des Opfers. Zu den soziologischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Umgebungsbedingungen wurde bereits ausgeführt (Öffentliche Verwaltung und Bevölkerung). Der damit verbundene gesellschaftliche Wertewandel (► B. 1.2 Eine Frage des Respekts), Anonymität im Wohnumfeld, fehlende Vorbildfunktionen, Medieneinfluss, Arbeitslosigkeit, Langeweile und Perspektivlosigkeit sind weitere situative auslösende Aspekte. Die konkrete Situation wird auch durch formelle (Polizei, Sicherheitsdienste) oder informelle (Vorgesetzte, Kollegen, Sprachmittler) Instanzen der Sozialkontrolle mit beeinflusst. Gehen Sie davon aus, dass alle Beteiligten an einem Konflikt sehr genau registrieren, ob diese Kontrollinstanzen vorhanden sind und die Kontrolle regelmäßig ausüben oder ob hiervon ungestört gehandelt werden kann. Je anonym sich ein Konflikt gestaltet, desto mehr begünstigt diese Situation einen normabweichenden Verlauf. Fehlende Regularien, Passivität, Gleichgültigkeit, Verharmlosen, Infragestellen von Regeln oder eingeschränkte tatsächliche Möglichkeiten des Handelns fördern abweichendes Verhalten.

Je mehr Kontrollinstanzen durch die Konfliktbeteiligten bewusst wahrgenommen werden und je weniger anonym die Situation ist, desto ruhiger verläuft ein Konflikt.

1.3.2 Bürger

Menschen zeigen aus unterschiedlichen Gründen sozial abweichendes Verhalten. Im Kern lassen sich zwei große Ursachenfelder – biologische und psychologische Ansätze – unterscheiden. Die Wirkung der Medien erlangt eine immer größere Bedeutung und auch wenn sie letztlich psychische Auswirkungen haben, ist diesem Bereich ein separates Kapitel gewidmet.

1.3.2.1 Biologische Ansätze

Auch wenn moderne biologische Erklärungsansätze die Umweltbedingungen mit einbeziehen, grenzen sie sich von den Theorien ab, die auf äußere Faktoren Wert legen. Das Ausmaß von genetischen Einflüssen auf abweichendes Verhalten lässt sich unverändert nicht exakt festlegen, dennoch scheint es einen niedrigen Prozentsatz von Menschen zu geben – etwa fünf Prozent – die sich bedingt durch neurologische Dysfunktionalitäten während ihres gesamten Lebens aggressiv und impulsiv verhalten. Sie missachten soziale Normen, sind eher verantwortungslos und Schuld-

gefühle sind ihnen fremd. Eine Reihe von Hormonen und Neurotransmittern, die durch stoffwechselbedingte Veränderungen beeinflusst werden, haben Auswirkungen auf aggressives Verhalten. Zumindest steigt die handlungsspezifische Bereitschaft eines Menschen unbewusst, bevor er sich bewusst für eine Handlung entscheidet. Ein zu niedriger Blutzuckerspiegel, das prämenstruelle Syndrom bei Frauen oder Zusammenhänge mit dem Essverhalten sind geeignet, Auffälligkeiten in Verhaltensweisen zu erzeugen. Auch wird bei aggressivem Verhalten, das auf Rachegefühle zurückzuführen ist, das Belohnungszentrum im Gehirn angesprochen.

1.3.2.2 Psychologische Ansätze

Frustrations-Aggressionstheorie

Eine der bekanntesten Erklärungen für aggressives Verhalten ist das vorherige Erleben von Frustration und vielleicht ist dieser Gedanke – gerade in dem hier thematisierten Kontext – die wesentlichste Ursache für ein nicht angepasstes Verhalten von Bürgern. Die Frustration kann auf Depression und Resignation beruhen oder auf dem Umstand, dass ein Bedürfnis nicht befriedigt wird (► Das Taxi). Die daraus resultierende Aggression richtet sich dann gegen die als verantwortlich betrachtete Person oder einen Gegenstand. Der Mensch kann so sozialisiert werden, dass er auf Frustration konstruktiv reagiert. Ist die Aggressionsneigung erst einmal erzeugt, erweist sie sich über die Lebensspanne hinweg als relativ stabil. Negative Gefühle jeglicher Art und insbesondere die Emotion Ärger oder das Gefühl des Ausschlusses können die Frustration auslösen. Dabei ist es unbedeutend, ob eine Bemerkung tatsächlich als Beleidigung gemeint war; die subjektive Bewertung ist entscheidend. Situative Faktoren wie Hitze, Kälte oder Lärm können auch verstärkend wirken. Ärger und Aggression werden vor allem dann ausgelöst, wenn das Verhalten anderer Menschen absichtlich oder ungerecht erscheint oder sogar vermeidbar gewesen wäre. Die Wahrscheinlichkeit der Aggression steigt zudem, wenn die Frustration in der Öffentlichkeit erlebt wird.

Empfindet ein Bürger das belastende Verhalten von Beschäftigten als absichtlich, ungerecht oder vermeidbar, entsteht Frustration, die zur Aggression führen kann.

Das Taxi

Ein 37-jähriger Mann erbittet in einer Asylunterkunft ein Taxi und einen Dolmetscher, um seine kranke Frau in der nahegelegenen Klinik besuchen zu können. Beide wurden verständigt; vor dem Eintreffen verschwand der Mann ohne Ankündigung. Nach einer halben Stunde Wartezeit wurden Dolmetscher und

Taxi wieder weggeschickt. Nach zwei Stunden taucht der Mann erneut auf und wurde aggressiv laut. Ihm wurde ein neues Taxi zugesagt. Dennoch lief der Mann aus dem Büro, zerriss sein Hemd, bedrohte den Sicherheitsdienst mit Worten und entriß einem anderen Bewohner, der gerade aus einer Küche kam, ein Küchenmesser und bedrohte den Sicherheitsdienst.

Neutralisationstheorie

Die Auswirkungen dieses Erklärungsansatzes dürften nicht nur die meisten Menschen bereits erlebt haben, sondern sie dürften ihn auch bereits für sich selbst benutzt haben, um das eigene Handeln zu rechtfertigen. Auch wenn wir die Normen und Werte unserer Gesellschaft kennen, sind wir in der Lage, diese zu missachten. Diese Missachtung kann temporär auftreten, weil wir aktuell erregt sind, unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen oder uns in Gegenwart einer Gruppe befinden (Familie, Sportveranstaltung, Demonstration), in bestimmten Lebensphasen vorherrschen (Trennung, Scheidung, Arbeitslosigkeit) oder bei Persönlichkeitsstörungen durchgehend als feststehendes Merkmal vorhanden sein. Der Mensch befindet sich dann häufig in der Illusion der Unangreifbarkeit und Überlegenheit. Die häufigsten Neutralisationstechniken sind hierbei:

Verlagerung der Verantwortung

Die Personen sehen sich als Opfer der Umstände an: Alkohol, Drogen, Kindheitserfahrungen, Wohnsituation, Arbeitgeber, Kollegen, Heimaufenthalt, Misshandlungen, Ungerechtigkeit, schlechte Erfahrungen.

Leugnung des Unrechts

Das Handeln wird zwar als illegal, jedoch nicht als unmoralisch angesehen; ein angerichteter Schaden wird verharmlost: „Der Staat hat es doch!“ oder „Andere machen das doch auch!“

Abwertung der Opfer

Die Handelnden halten sich zu dem Opfer auf emotionaler Distanz, sehen sich als überlegen an und schieben ihm die Schuld zu: „Die Behörde hat keinerlei Verständnis für meine Situation!“ oder „Wie kann man mich so lange warten lassen!“

Leugnung der Zulässigkeit des Vorwurfs

Das Problem ist nicht die Handlung der Person, sondern die übertriebene Bewertung durch Dritte: „Es ist doch nicht so schlimm wie dargestellt!“ Rechtstreue werden als Heuchler dargestellt und die Regulationsinstanzen werden verurteilt: „Beamte sind alle Sadisten!“

Berufung auf höhere Werte oder Instanzen

Die Personen berufen sich auf moralische Werte wie Rassismus durch das Gegenüber, eigene Loyalität zur Gruppe, angegriffene Ehre oder fehlende Respektbezeugungen.

Nutzt ein Bürger im Konflikt Neutralisationstechniken, sind Äußerungen wie „Beruhigen Sie sich“ kontraproduktiv. Sie deklassieren den Bürger, obwohl dieser sich überlegen fühlt, und führen wahrscheinlicher zur Eskalation.

Lerntheorien

Verschiedene Ansätze betonen die Bedeutung des Lernens im Zusammenhang mit auffälligem Verhalten. So verfolgt eine Theorie den Einfluss der Interaktion mit anderen Personen, insbesondere innerhalb von persönlichen Gruppenstrukturen. Dieser Gedanke ist eng verknüpft mit dem Beobachtungslernen, bei dem Menschen in der Realität oder in den Medien das Verhalten anderer Personen betrachten und dann an diesem Modell lernen. An erster Stelle kommt die Familie mit dem größten Einflusspotenzial, dann die Gesellschaft und an dritter Stelle die Modelle, die durch die Medien angeboten werden. Ob dann eine Person eher aggressives Verhalten zeigt oder darauf verzichtet, hängt davon ab, welche Konsequenzen (Bestrafung/Belohnung) und wie wahrscheinlich diese erfolgen. Die Belohnung kann bereits darin liegen, das beabsichtigte Ziel zu erreichen. Beispielsweise drängelt sich ein Mensch in einer Warteschlange nach vorne und wird auch tatsächlich vorher bedient. Dabei setzt nicht jeder, der aggressives Verhalten beobachtet, diese Beobachtung in eigenes aggressives Verhalten um. Eine identische Situation wird durch Menschen nahezu immer unterschiedlich wahrgenommen und folglich werden daraus auch unterschiedliche Verhaltensweisen abgeleitet. Beachtenswert erscheint, dass wenn erst einmal ein Schema für aggressives Verhalten aktiviert ist, mehrdeutige Situationen eher als feindselig interpretiert werden und auch vermehrt selbst aggressives Verhalten gezeigt wird.

Ergänzende Theorien

Anomietheorie

Es gibt keine Gesellschaft, in der sich alle an die Regeln halten. Abweichendes Verhalten ist unserer Gesellschaft immanent, weil es auch nicht für jeden möglich ist, die Ziele der Gesellschaft zu erreichen. Diese Discrepanz verursacht Belastungen und soziale Konflikte.

Broken Windows

Nehmen Menschen Störungen in den üblichen sozialen Abläufen wahr, führt dies zur Nachahmung und die Regeln werden missachtet. So wird

auffälliges Verhalten imitiert, dort wo Müll liegt, weiterer Müll dazu geworfen; dort wo falsch geparkt wird, das eigene Auto dazugestellt. Soziale Unordnung wird so interpretiert, dass die Beachtung von Normen nicht so wichtig ist.

Niedrige Selbstkontrolle

Menschen können impulsiv, wenig sensibel und risikobereiter sein, wenn Mängel in der Erziehung dazu geführt haben, dass sie nur über eine geringe Selbstkontrolle verfügen. Sie sind sich den Folgen ihres Handelns nicht im vollen Umfang bewusst.

Rational Choice

Je größer der persönliche Nutzen einer Handlung ist und je geringer die persönlichen Kosten dieser Handlung sind, desto wahrscheinlicher wird ein Mensch seine Ziele, Wünsche und Bedürfnisse in einem höchstmöglichen Ausmaß zu verwirklichen versuchen.

1.3.2.3 Medien

Medien mit ihren Inhalten haben – basierend auf dem Gedanken der sozial-kognitiven Lerntheorie – eine Wirkung im Zusammenhang mit aggressiven Verhaltensweisen. Militärische Einheiten werden gezielt mit computerbasierenden Simulationen trainiert, um eine Desensibilisierung gegenüber Gewalt zu erreichen und Aggression zu steigern. Dauerhafte Einflüsse, wie ein ständiger Konsum medialer Inhalte, sind in der Lage, die Persönlichkeit eines Menschen bleibend zu verändern. Aggression kann zur Normalität werden, wenn die Sensibilität durch ständigen Konsum herabgesetzt wurde. Es können auch Nachahmungseffekte auftreten und der einzelne Mensch kann stimuliert werden, wenn bestimmte persönliche und situative Faktoren hinzukommen.

Der andauernde Konsum von Gewaltdarstellungen beeinflusst ebenfalls die Vorstellung von der Realität; gleichzeitig wird die Häufigkeit von Verbrechen überschätzt und die Furcht vor solchen Taten steigt. Medien tragen damit nicht nur zu unzutreffenden Vorstellungen über Gewaltverläufe und -häufigkeiten bei. Das Betrachten von Gewalt kann, wenn bestimmte persönlichkeitspezifische und situative Faktoren hinzutreten, wie durch Frustration bewirkte emotionale Erregung oder aggressionsauslösende Hinweisreize (z.B. Waffen), zu einer Zunahme aggressiven Verhaltens führen. Durch alle diese Forschungsergebnisse und daraus abgeleiteten Annahmen sollte jedoch verhaltensauffälligen Personen keinesfalls ein Argument zur Rationalisierung, Rechtfertigung oder gar Verantwortungverschiebung geliefert werden. Bereits seit geraumer Zeit führen Straftäter Medienkonsum regelmäßig als Entschuldigungsgrund an. Nicht zuletzt dadurch, dass jeder täglich mit Massenmedien umgeht,

jedoch nicht jeder gewalttätig wird, erscheint eine differenzierte Betrachtung erforderlich.

Medial wahrgenommene fiktive Gewalt allein führt nicht zu gesteigerter Aggressivität. Sie wird dann kritisch, wenn gegensteuernde Einflüsse fehlen oder eine Problemgruppenzugehörigkeit besteht.

Beobachten Menschen wissentlich reale Gewalt, gehen die Wirkungen darüber hinaus und auch die Medien gehen anders mit realer Gewalt um. Zunächst besteht eine besonders große Aufmerksamkeit gegenüber Gewalttätigkeiten und Nachrichten über Gewalt und Verbrechen werden intensiv und vorzugsweise konsumiert. Das wissen auch viele Menschen, weshalb es dazu kommen kann, dass Ereignisse bewusst inszeniert werden, um die Medien auf Sachverhalte aufmerksam zu machen und zu einer Veröffentlichung zu bewegen. Alternativ besteht mittlerweile für jeden die Möglichkeit, die Kanäle der sozialen Medien zu bedienen, um z. B. eine aufgezeichnete provozierte aggressive Unterhaltung mit einem Behördenmitarbeiter dort zu publizieren. Solcherlei Veröffentlichungen, wie auch die Berichte über Gewaltvorfälle in Behörden, können dazu führen, dass der Berufsstand als grundsätzlich aggressiv oder die Behörde als gefährlicher Ort empfunden wird. Verschärfend kommt hinzu, dass die Berichterstattung über Gewalt zu weiteren gleich gelagerten Handlungen stimulieren kann.

Die Veröffentlichung von realen Gewaltvorfällen sollte, soweit dies beeinflussbar ist, nur mit Bedacht erfolgen und zusätzlich mit klaren präventiven Botschaften versehen werden.

Mediale Veröffentlichungen können jedoch gleichfalls positive Effekte erzielen. So können sie Opfern helfen, das Erlebte zu verarbeiten, gesellschaftliches Problembewusstsein wird geschaffen und bei z. B. erfolgreichen Hilfeleistungen in Notsituationen werden andere Menschen sensibilisiert und selbst zu dem gleichen prosozialen Hilfeverhalten angeregt.

1.3.3 Beschäftigte

Sicherheitskritische Situationen werden auch durch das Handeln (oder Nichthandeln) von Beschäftigten bestimmt und gesteuert. Dies betrifft nicht nur den Verlauf der Situation, sondern auch die Frage nach den Ursachen, die auch in der Person des Beschäftigten liegen können. Grundsätzlich können alle Erklärungsansätze, die für ein abweichendes Verhalten von Bürgern gelten (► B. 1.3.2 Bürger), auch auf die Beschäftigten angewandt werden. Hierdurch bietet sich die Möglichkeit, tatfördernde Reize in einer Situation zu vermeiden oder in bestimmten eigenen Verhaltensweisen Risiken zu erkennen. Die Frage, ob ein Verhalten risikoe-

höhend zu bewerten ist, kann im Einzelfall nur im Nachhinein verlässlich beantwortet werden. Gleichwohl beinhalten bestimmte Verhaltensweisen mit hoher Wahrscheinlichkeit ein überproportional hohes Risiko der Gefahrenerhöhung, da sie dem Gegenüber Schwäche und Angreifbarkeit zeigen, ihn provozieren oder frustrieren. Diese Verhaltensweisen können im beruflichen Umfeld sein:

- Zeigen von Ängsten oder Unsicherheit
- Herablassende oder arrogante Haltung
- Anschreien des Kunden
- Beleidigungen des Kunden
- Drohungen (insbesondere solche, die ohnehin nicht durchgesetzt werden können)
- Dauernder Augenkontakt durch ein versuchtes „Niederstarren“
- Dem Kunden den Rücken zudrehen
- Mit dem Kunden zugewandtem Rücken weggehen
- Provokation von Streit
- Den Kunden sprachlich oder körperlich in die Ecke drängen
- Körperkontakt herstellen
- Direktes Zugehen auf den Kunden oder Nähe zum Kunden suchen
- Versperren von Fluchtwegen

Es ist eine Herausforderung, das Zusammentreffen von Bürger und Mitarbeiter in einer öffentlichen Verwaltung so zu beschreiben, dass eine wertfreie Analyse der Verhaltensmuster möglich wird und keine Schuldzuweisung an das Opfer erfolgt. Es gibt zwischen Täter und Opfer eine Beziehung und die Beeinflussungsmöglichkeiten der Situation führen im Idealfall zu weniger dramatischen Ausgängen. Niemand wird ernsthaft Zweifel daran haben, dass die Urlaubsreise in ein umkämpftes Kriegsgebiet oder die Mitgliedschaft in einer kriminellen Gruppierung gewisse Lebensrisiken beinhaltet. Und so gibt es auch weniger offensichtliche Verhaltensweisen, die das Risiko einer Opferwerdung oder eines kritischen Verlaufs einer Situation erhöhen:

- Die Weigerung, die ausgestreckte Hand eines Kunden zum Gruß zu ergreifen – auch ohne gesundheitliche Bedenken
 - Das für alle Kunden einsehbare Platzieren persönlicher Informationen (Kinder, Haustiere) im Büro oder in den sozialen Medien, z. B. in Form von Bildern
 - Die offene Erörterung von Sicherheitsregeln, Zugangscodes oder Abläufen bei Fehlalarmen in der Gegenwart von Kunden
- Das Verhalten von Mitarbeitern hat Einfluss auf den Prozess, Opfer zu werden, und dennoch führt dies keinesfalls zu einer Mitschuld der betroffenen Person.

1.4 Zu den Folgen

Die Folgen von Konflikten im beruflichen Umfeld sind nicht minder facettenreich wie die Ursachen. Gewalterfahrungen können sich z.T. gravierend auf das psycho-physische Wohlergehen auswirken. Die Betroffenen haben ungute Gefühle auf der Arbeit und fühlen sich unsicher im Umgang mit Kunden. Dadurch benötigen Betroffene mehr Arbeitszeit oder es entstehen Ausfallzeiten. Stresssymptome wie Schlaf- und Angststörungen, depressive Verstimmungen, Traumata, Berufswechsel und Berufsunfähigkeit können die Folgen sein. Sie berichten von schweren körperlichen oder psychischen Nachwirkungen (z.B. Hypervigilanz, spezifische Phobien). Es scheint daher nicht verwunderlich, dass es in einigen Berufsgruppen ein erhöhtes Burn-out-Risiko gibt. Je direkter und unausweichlicher der Kontakt (nach dem Konflikt) zwischen den geschädigten und den verursachenden Personen ist, desto wirkungsreicher sind die Folgen. So treffen beispielsweise Lehrkräfte regelmäßig immer wieder auf die gleichen Konfliktgegner, während ein weiterer Kontakt bei der Feuerwehr eher unwahrscheinlich ist.

2. Konflikte

Immer dann, wenn mindestens zwei Menschen zusammentreffen und in irgendeine Art der sozialen Interaktion eintreten, besteht die Option, dass es zu einem Konflikt zwischen ihnen kommt. Diese soziale Interaktion kann sich auf das Denken, Fühlen oder Handeln beziehen. Es beginnt bereits damit, dass sich diese Individuen in körperlicher Nähe zueinander aufhalten, ohne bewusst direkt in Kontakt getreten zu sein; eine von außen wahrnehmbare sprachliche Kommunikation muss noch nicht stattgefunden haben (► Bushaltestelle).

Bushaltestelle

Sie stehen an einer Haltestelle, warten auf den Bus und sind allein. Um Sie herum ist eher wenig Straßenverkehr und auch nur wenige Passanten sind unterwegs. Jede Person, die an der Haltestelle auf Ihrer Straßenseite vorbeiläuft, wird von Ihnen wahrgenommen. Wenn eine Person stehen bleibt, achten Sie darauf, welchen Platz diese andere Person einnimmt und auch, ob es einen Kontaktversuch seitens der ankommenden Person gibt. Sie registrieren einen entbotenen Tagesgruß (und erwidern ihn vermutlich) und Sie registrieren (eine gewisse soziale Grundbildung vorausgesetzt) auch, wenn dieser nicht ausgesprochen wird.