

# 5-Tage-Lernplan – Umgang mit Menschen (§ 34a GewO)

## Tag 1 – Menschliches Verhalten & Wahrnehmung

**Lernziel: Grundlagen menschlicher Wahrnehmung und Kommunikation verstehen.**

Inhalt:

Motive menschlichen Verhaltens.

Selbstbild / Fremdbild, Vorurteile, selektive Wahrnehmung.

Bedeutung von Selbstwertgefühl, Selbstsicherheit, Selbstbewusstsein.

**Ursachen überheblichen oder unsicheren Verhaltens.**

Aufgaben:

Nenne drei Faktoren, die das Verhalten anderer Menschen beeinflussen.

Beschreibe, wie selektive Wahrnehmung zu Fehlentscheidungen im Dienst führen kann.

Wissenscheck: Was unterscheidet Wahrnehmung von Bewertung?

Erinnerung: Merksatz – „Ich sehe nicht, was ist, sondern was ich glaube zu sehen.“

## Tag 2 – Kommunikation & Körpersprache

**Lernziel: Kommunikationsprozesse verstehen und sicher anwenden.**

Inhalt:

Grundlagen der Kommunikation (Sender-Empfänger-Modell).

Verbale, nonverbale, paraverbale Signale.

Gesprächsführung im Sicherheitsdienst, aktives Zuhören.

Körpersprache: Distanzverhalten, Mimik, Gestik, Haltung.

**Aufgaben:**

Erkläre, wie Körpersprache Sicherheit oder Unsicherheit ausdrückt.

Nenne zwei typische Kommunikationsfehler im Dienstalltag.

Wissenscheck: Welche Kommunikationsarten gibt es?

Erinnerung: „Der Körper lügt selten – das Wort oft.“

### **Tag 3 – Konflikte, Stress & Deeskalation**

**Lernziel: Konfliktsituationen früh erkennen und deeskalierend reagieren.**

Inhalt:

Ursachen und Phasen von Konflikten.

Stressreaktionen: körperlich, emotional, kommunikativ.

Deeskalationstechniken im Sicherheitsdienst.

Umgang mit aggressiven Personen, Grenzen der eigenen Befugnisse.

Aufgaben:

Beschreibe, wie du auf einen verbal aggressiven Gast reagieren würdest.

Erkläre die drei wichtigsten Schritte der Deeskalation.

Wissenscheck: Warum ist Selbstkontrolle in Konflikten entscheidend?

Erinnerung: „Wer ruhig bleibt, führt.“

### **Tag 4 – Besondere Personengruppen & Gefahrensituationen**

**Lernziel: Verhalten gegenüber schutzbedürftigen, auffälligen oder gefährlichen Personen anpassen.**

Inhalt:

Umgang mit Betrunkenen, psychisch Auffälligen, Geflüchteten, Menschen mit Behinderung.

Diversität und interkulturelle Kompetenz.

Bedeutung von Respekt, Sprache, Gestik in unterschiedlichen Kulturen.

Verhalten in Gefahrensituationen: Panik, Menschenmengen, Zusammenarbeit mit Einsatzkräften.

Aufgaben:

Nenne zwei Besonderheiten im Umgang mit psychisch auffälligen Personen.

Beschreibe, wie du bei beginnender Panik in einer Menschenmenge reagierst.

Wissenscheck: Was bedeutet interkulturelle Kompetenz im Sicherheitsdienst?

Erinnerung: „Respekt ist keine Strategie – er ist Grundvoraussetzung.“

**Tag 5 – Zusammenarbeit, Eigensicherung & Wiederholung**

**Lernziel: Sicheres, professionelles Verhalten im Team und in kritischen Situationen festigen.**

Inhalt:

Zusammenarbeit im Team, Kommunikation unter Stress.

Eigensicherung im Dienst, professionelles Auftreten.

Wiederholung: Wahrnehmung – Kommunikation – Konflikt – Deeskalation – Diversität.

Vorbereitung auf mündliche Prüfung: typische Fragen und Fallbeispiele.

Aufgaben:

Fasse die fünf wichtigsten Verhaltensgrundsätze im Umgang mit Menschen zusammen.

Beantworte zwei Prüfungsfragen schriftlich:

a) Wie reagierst du auf Beleidigungen?

b) Welche Grundhaltung hilft bei interkulturellen Missverständnissen?

Wissenscheck: Welche Eigenschaft ist für Sicherheitskräfte im Umgang mit Menschen am wichtigsten – und warum?

Erinnerung: „Sicherheit beginnt im Kopf – nicht mit der Uniform.“