

“

Markus Lemp

Kommunikation ohne Inhaltsverluste
zert. Wirtschaftstrainer
zert. Trainer für Erwachsenenbildung

c

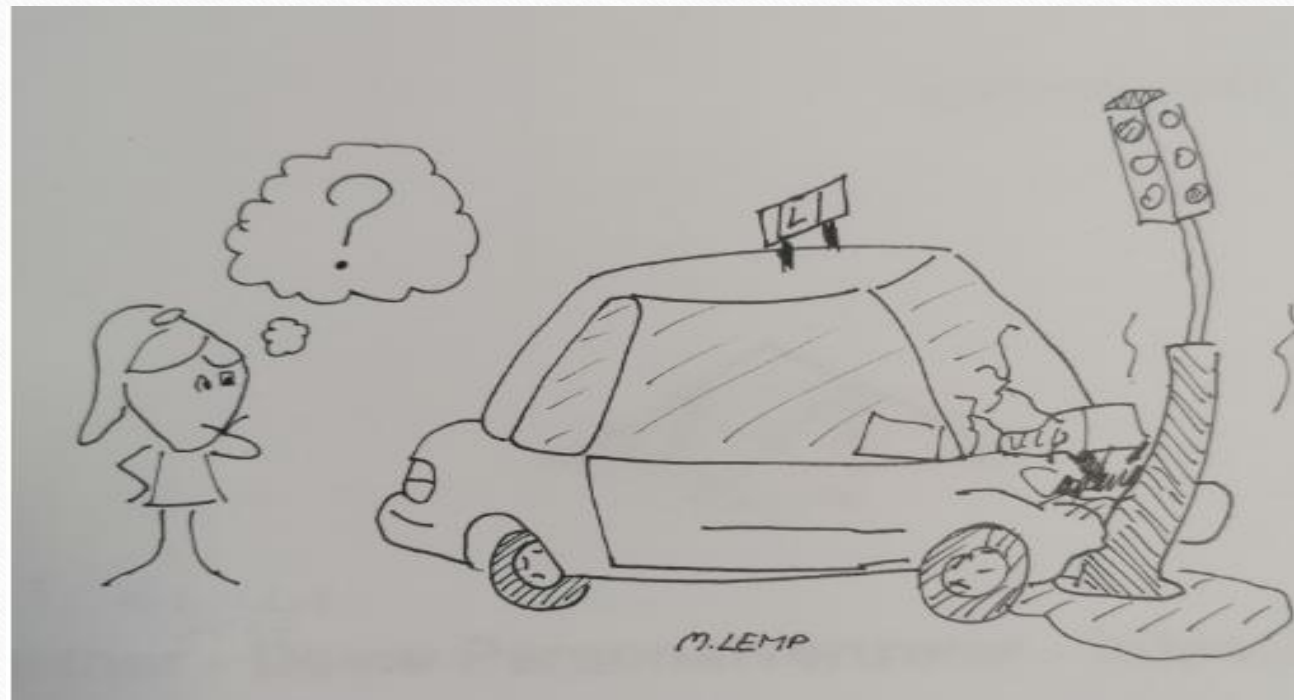
FAHRLEHRERTAG 2024 - SCHLADMING

”



Richtiger Umgang mit
aggressiven Kunden

Denken Sie an Ihren Prüfungstag zurück.....



Ausgangssituation

Stellenwert des Führerscheines

- **Je nach sozialem Umfeld / Kulturgruppe / Herkunft Stadt/Land**
- **Einstieg in die Mobilität - „Unabhängigkeit“ junger Menschen**
- **Einstieg in die Berufswelt sowohl von jungen Menschen als auch von Menschen, die sich beruflich verändern möchten (Berufskraftfahrer, Handelsreisende/Vertreter, Zusteller, usw....)**

Ausgangssituation

Stellenwert des Führerscheines

- **Stellenwert weit über Lehrabschlussprüfung oder Matura**
- **Statussymbol – Fahren als Freizeitbeschäftigung und Hobby (Autokult)**
- **Aus eigener Sicht, Teil der „Vollwertigkeit“ von jungen Menschen**
- **Druck durch Vorankündigung des Prüfungstages in sozialen Medien und danach erwarteter „sozialer“ Verachtung bei Nichtbestehen.....**

Ausgangssituation Stellenwert des Führerscheines

- **Erst durch den Führerschein wird das Ego mancher Menschen massiv aufgewertet.**
- **Mit einer negativen Führerscheinprüfung fürchten FS-Werber als schwach, unfähig und sozial geächtet hingestellt zu werden. Druck entsteht – innerer Antreiber**

ANLASS

- **Angehöriger rastet im südlichen NÖ aus – tätliche Angriffe und Drohungen – Gerichtsverfahren – Verurteilung**
- **Wutausbruch im Zentralraum NÖ – Drohungen**
- **Wutausbruch im westlichen NÖ – FS-Werberin wirft Kreuzschlüssel in Richtung des Fahrprüfers**
- **Eskalation auch in anderen Bundesländern Bsp OÖ**

Welche Fragen müssen wir uns stellen?



Gründe für die Aggression

- **Negatives Prüfungsergebnis**
- **Unstimmigkeiten mit Fahrprüfer:in, Fahrschulvertreter:in oder Begleitperson**
- **Private Problemsituation**
- **Krankheit / Störungen**
- **Beeinträchtigung durch Medikamente/Suchtmittel/Alkohol**

Von wem geht die Aggression aus?

- **Führerscheinwerber:in**
- **Angehörige oder persönliches Umfeld des Führerscheinwerbers:in**
- **Dritte (Passanten – unbeteiligte oder beteiligte Verkehrsteilnehmer:in zB VU.....)**
- **Angehörige der Fahrschulen, Fahrprüfer:innen (was jedoch nicht vorkommen soll...)**

Gegen wen richtet sich die Aggression?

- **Der Fahrprüfer / Die Fahrprüferin**
- **Der Fahr(schul)lehrer / Die Fahr(schul)lehrerin**
- **Fahrschulbesitzer/in / sonstige Mitarbeiter**
- **Angehörige / Begleiter/in / sonstige Familienmitglieder**
- **Unbeteiligte Dritte (Verkehrsteilnehmer:innen)**

Wo findet die Aggression statt?

- **Am Übungsplatz**
- **Im Fahrschulfahrzeug / im Privatfahrzeug**
- **In der Fahrschule / im Ausbildungszentrum**
- **Außerhalb / an sonstigen Orten**

Wann findet die Aggression statt?

- **Während der Prüfung**
- **Nach der Prüfung – unmittelbar**
- **Nach der Prüfung – zu einem späteren Zeitpunkt**

Richtig Vorbeugen

- **Während der Ausbildung**
- **Vor der Prüfung**
- **Während der Prüfung**
- **Im Falle von Eskalation**

Ausbildung

- **Sprechen Sie die Themen „Umgang mit Emotionen im Straßenverkehr“ und „Aggression“ in der Ausbildung an.**
- **Verweisen Sie eindeutig auf mögliche rechtliche Folgen wie zB (Sperrung für den (Wieder-)Antritt) oder die Möglichkeit der vorläufigen Führerscheinabnahme oder den Entzug wegen Aggression im Straßenverkehr**

Ausbildung

- **Sie (als Fahrlehrer/in – Fahrschullehrer/in) fühlen sich im Zuge eines Ausbildungskurses nicht wohl....**
- **Bspl Theorieunterricht.... Evtl. 2. Kollegen hinzuziehen**
- **Am Ende der Ausbildung nicht alleine den Ausbildungsort verlassen – bleiben Sie im Team (oder kleine Gruppe)**
- **Unangenehme Situationen beim Fahren – wechseln Sie die Ausbildner ab..... (nicht immer die/der selbe...)**

Vor der Prüfung: Vorabcheck

- **Welche Personen stehen auf der Prüfungsliste?
(Sowohl aus Sicht des Fahrschulunternehmers:in, des Fahrschulpersonals als auch aus Sicht des Prüfers)**
- **Gab es während der Ausbildung schon Probleme oder Auffälligkeiten im Hinblick auf Aggressives Verhalten?**
- **Jedoch: KEINE VORVERURTEILUNG!!**

Vorabcheck

- **Gab es während einer vergangenen Prüfung schon Auffälligkeiten?**
- **Wer begleitet den Führerscheinwerber? - im Fahrzeug und am Prüfungsort?**
- **Gab es in der Vergangenheit schon Ereignisse die beunruhigend waren?**

Information intern/extern

- **Sollte es bereits beunruhigende Situationen während der Ausbildung gegeben haben, so sollen alle Mitarbeiter:innen sensibilisiert werden.**
- **Ebenso sollte der Prüfer:in sensibilisiert werden (dazu ist es jedoch nicht nötig inhaltliche Details zur Prüfung zu kommunizieren – sondern bereits getätigte aggressive Handlungen, Drohungen, Wutausbrüche uä.....)**

Information intern/extern

- **Bei Bedrohungen unbedingt die Exekutive verständigen.**
- **Im Vorfeld Kontakt mit Exekutive (örtl. Zust. Polizeidienststelle) suchen. „Gemeinsam Sicher Projekt des BMI“**
- **Möglichkeit eines Hausverbotes/Annäherungsverbotes in Betracht ziehen.**

Wo wird das Prüfungsergebnis verkündet?

- **Grundsätzlich im Freien, nach dem Verlassen des abgestellten, abgesicherten Fahrzeuges**
- **Nicht im Fahrzeug – weder Fahrschulfahrzeug noch Privatfahrzeug.**
- **Container – Büro? Bei schlechter Witterung kaum Alternativen....**
- **KEINE SCHEREN, MESSER, BRIEFÖFFNER ODER SPITZE GEGENSTÄNDE DEPONIEREN!**

Taktisch gut positionieren 1....

- **Beim Verkünden des Prüfungsergebnisses empfiehlt es sich, sich nicht in Ecken oder engen Räumen zu positionieren – denken Sie an einen Fluchtweg!**
- **Standort der Mitarbeiter FS / des Prüfers:in im Bereich der Ein-/Ausgangstüre.**
- **Mindestens ein Mitarbeiter der Fahrschule im Nahbereich (Sicht-/Hörbereich!)**

Taktisch gut positionieren 2.....

- **Am besten außerhalb geschlossener Bereiche.**
- **Nicht im Container – nicht an abgeschiedenen Stellen – wo ein Fluchtweg fehlt.**
- **Abstand zum FS-Werber sollte zumindest 2 Armlängen – am besten 2 Meter betragen.**
- **Gerade im Winter – beleuchtete Stellen – Ersuchen um Anwesenheit eines weiteren Fahrschulmitarbeiters bei Dunkelheit am Übungsplatz.**

Vorbeugen:

- **Für FP: Nicht direkt vor den FS-Werbern das private Fahrzeug parken. Geeigneten Abstellplatz an belebten Orten suchen.**
- **Für FP: Rechtzeitig Anreisen um das gemeinsame Eintreffen mit den FS-Werbern zu vermeiden.**
- **Für ALLE: Auch in den Wintermonaten bei Dunkelheit entsprechende Beleuchtungsmaßnahmen!**

Vorbeugen

- **Für ALLE BETEILIGTEN: Während der Prüfung keine privaten Themen besprechen.**
- **Kein Familienstand, keine Kindergeschichten, kein Wohnort usw...**
- **Keine Angaben zum Zivilberuf.**
- **Am Ende der Prüfg. Fahrzeugschlüssel abziehen – sichern**
- **MITTAGSPAUSE NICHT GEMEINSAM MIT FS-WERBERN VERBRINGEN !!**

Vorbeugen

- **Besprechen Sie fahrschulintern mögliche Eskalationssituationen – mögl. Rollenspiel bei internen Schulungen.....**
- **Wie gehen Sie vor?**
- **Wen verständigen Sie? CHECKLISTE!!**
- **Welche rechtlichen Möglichkeiten bieten sich an?**
- **Notrufnummern (POLIZEI 133) sichern – Kontaktaufnahme mit örtlichen Sicherheitsdienststellen – usw..**

Mögliche Schutzmechanismen

- **FL/FSL: Geben Sie möglichst keine intimen Interna weiter... Kinder, Wohnort, private Telefonnummer**
- **FL/FSL: Lassen Sie sich mit dem Vornamen oder mit einem Nickname ansprechen**
- **FL/FSL/FP: Name des Begleiters erfassen und die Person auch mit dem Namen ansprechen, um Anonymität zu verhindern.**

Mögliche Schutzmechanismen

- **Für ALLE:**
- **Mitführen eines Taschenalarms oder eines Alarmierungsgerätes.**
- **Entsprechende Fitness – evtl. Selbstvert. Kurse in Anspruch nehmen**

Bei Aggression:

- **Ruhe bewahren! ACHTUNG manchmal können beschwichtigende Worte das Gegenteil auslösen.**
- **Klarer Hinweis – dass sich am Prüfungsergebnis nichts ändert!**
- **Verweis auf Amt d. Landesregierung für Beschwerde.**
- **Keine weitere (herausfordernde – provozierende) Kommunikation!**

Bei Aggression:

- **Schaffen einer räumlichen Distanz.**
- **Achten Sie auf die Hände des Gegenübers..... (Evtl kleine Taschen am Körper)**
- **Hinweis (bei aggressivem Begleiter) auf Probleme hinsichtlich des bestehenden Führerscheines.**
- **Räumliche Distanz unbedingt einhalten – im schlimmsten Fall flüchten und in Raum oder Fahrzeug einschließen.
Notruf 133 Auf die Ernstlichkeit d. Lage hinweisen!!**

Bei Aggression

- **Deeskalierende Gesprächsführung versuchen – bei mangelndem Erfolg kein weiteres Gespräch**
- **Unterstützung herbeirufen (Prüfer, andere Fahrlehrer, andere Begleiter,....)**
- **In der „heißen Phase“ nicht den Rücken zuwenden.**
- **Barriere (zB Möbelstück) zwischen Aggressor und Prüfer aufsuchen**
- **Distanz**

Bei Aggression

- **„Passive“ Abwehrhaltung (Hände vor dem Körper/Brusthöhe verschränken)**
- **Augen – Augenkontakt vermeiden**
- **Dokumentmappe oder Prüfungsunterlage als „Schutzschild“ benutzen**
- **Bei Angriff – decken oder Abwehrstoß ausüben (jedoch nur für geübte Sportler)**

Bei Aggression

- **Nach Angriff: Unter Umständen Foto, Video, Sprachaufzeichnung um keine Details bei Anzeige zu vergessen, äußerliche Merkmale einprägen, Zeugen suchen... 133 rufen – kurzen Sachverhalt schildern.**
- **ACHTUNG!!**
- **Ein Einsatz von Pfeffer-/Tränengasssprays muss geübt und gerechtfertigt sein.**

Bei Aggression

- **Bei bevorstehendem Messer/Schraubenzieherangriff: FLUCHT!! ...in Richtung von Menschenansammlungen**
- **Einsperren in Räumen!!**
- **Bei Schusswaffe: Deckung!! Flucht!! Einsperren!!**
- **Kein Versuch des Überwältigens alleine!**

Generelle mögliche Lösungsansätze

- **Drakonische Strafen für sog. „Ausraster“ – denkbar: Zulassungssperre für FP über mehrere Jahre.**
- **Kürzere Kommunikationswege zwischen Ausbildungszentrum FS – Amt d. NÖ LR – örtliche zust. Sicherheits- und Führerscheinbehörde!**
- **Evtl. klare Hinweise auf Waffenverbot auf Übungsplätzen/Prüfungsfahrzeug (Hausordnung!)**

Mögliche Rechtsverletzungen

StGB – jew. Landes Pol Strafgesetz – sonstige Rechtsvorschriften

§ 107 StGB Gefährliche Drohung

- 1) Wer einen anderen gefährlich bedroht, um ihn in Furcht und Unruhe zu versetzen, ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 720 Tagessätzen zu bestrafen.
- (2) Wer eine gefährliche Drohung begeht, indem er mit dem Tod, mit einer erheblichen Verstümmelung oder einer auffallenden Verunstaltung, mit einer Entführung, mit einer Brandstiftung, mit einer Gefährdung durch Kernenergie, ionisierende Strahlen oder Sprengmittel oder mit der Vernichtung der wirtschaftlichen Existenz oder gesellschaftlichen Stellung droht oder den Bedrohten oder einen anderen, gegen den sich die Gewalt oder gefährliche Drohung richtet, durch diese Mittel längere Zeit hindurch in einen qualvollen Zustand versetzt, ist mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren zu bestrafen.

§ 105 StGB Nötigung

- (1) Wer einen anderen mit Gewalt oder durch gefährliche Drohung zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung nötigt, ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 720 Tagessätzen zu bestrafen.
- (2) Die Tat ist nicht rechtswidrig, wenn die Anwendung der Gewalt oder Drohung als Mittel zu dem angestrebten Zweck nicht den guten Sitten widerstreitet.

§ 115 StGB Beleidigung

- (1) Wer öffentlich oder vor mehreren Leuten einen anderen beschimpft, verspottet, am Körper misshandelt oder mit einer körperlichen Misshandlung bedroht, ist, wenn er deswegen nicht nach einer anderen Bestimmung mit strengerer Strafe bedroht ist, mit Freiheitsstrafe bis zu drei Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 180 Tagessätzen zu bestrafen.
- (2) Eine Handlung wird vor mehreren Leuten begangen, wenn sie in Gegenwart von mehr als zwei vom Täter und vom Angegriffenen verschiedenen Personen begangen wird und diese sie wahrnehmen können.
- (3) Wer sich nur durch Entrüstung über das Verhalten eines anderen dazu hinreißen läßt, ihn in einer den Umständen nach entschuldbaren Weise zu beschimpfen, zu verspotten, zu mißhandeln oder mit Mißhandlungen zu bedrohen, ist entschuldigt, wenn seine Entrüstung, insbesondere auch im Hinblick auf die seit ihrem Anlaß verstrichene Zeit, allgemein begreiflich ist.
- PRIVATANKLAGEDELIKT

§ 111 StGB Üble Nachrede

- (1) Wer einen anderen in einer für einen Dritten wahrnehmbaren Weise einer verächtlichen Eigenschaft oder Gesinnung zeiht oder eines unehrenhaften Verhaltens oder eines gegen die guten Sitten verstoßenden Verhaltens beschuldigt, das geeignet ist, ihn in der öffentlichen Meinung verächtlich zu machen oder herabzusetzen, ist mit Freiheitsstrafe bis zu sechs Monaten oder mit Geldstrafe bis zu 360 Tagessätzen zu bestrafen.
- (2) Wer die Tat in einem Druckwerk, im Rundfunk oder sonst auf eine Weise begeht, wodurch die üble Nachrede einer breiten Öffentlichkeit zugänglich wird, ist mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bis zu 720 Tagessätzen zu bestrafen.
- (3) Der Täter ist nicht zu bestrafen, wenn die Behauptung als wahr erwiesen wird. Im Fall des Abs. 1 ist der Täter auch dann nicht zu bestrafen, wenn Umstände erwiesen werden, aus denen sich für den Täter hinreichende Gründe ergeben haben, die Behauptung für wahr zu halten.
- **PRIVATANKLAGEDELIKT**

§ 3 NÖ PSG Ehrenkränkung

- a) einen anderen in einer für einen Dritten nicht wahrnehmbaren Weise einer verächtlichen Eigenschaft oder Gesinnung zeiht oder eines unehrenhaften Verhaltens oder eines gegen die guten Sitten verstößenden Verhaltens beschuldigt, das geeignet ist, ihn in der öffentlichen Meinung verächtlich zu machen, oder herabzusetzen;
- b) einem anderen in einer für einen Dritten nicht wahrnehmbaren Weise eine gerichtlich strafbare Handlung vorwirft, für welche die Strafe schon vollzogen oder wenn auch nur bedingt nachgesehen oder nachgelassen oder für die der Ausspruch der Strafe vorläufig aufgeschoben worden ist;
- c) einen anderen beschimpft, verspottet, am Körper mißhandelt oder mit einer körperlichen Mißhandlung bedroht, sofern dies nicht öffentlich oder vor mehreren Leuten erfolgt oder auf andere Weise gerichtlich strafbar ist.