

## **Merkblatt Alternativen zum Schweigen Konstruktiv reagieren auf störendes Verhalten**

Wir alle haben selber schon Dutzende Situationen erlebt, in denen wir uns über auffälliges und für uns störendes Verhalten im öffentlichen Verkehr innerlich aufgeregt haben. Laut geführten Telefongesprächen, üblen Gerüchen, Lärm, herumliegendem Abfall oder gezielten Provokationen begegnen wir im öffentlichen Raum fast täglich.

Wir kennen das Gefühl nur zu gut: Unsere Aufmerksamkeit wird unweigerlich auf das störende Geschehen gelenkt. In gewissen Fällen beginnen wir innerlich zu formulieren, was wir sagen könnten, suchen die schlagfertige Reaktion, den trafen Spruch, der die Person oder ihr Verhalten in die Schranken weist. In anderen Fällen geben wir uns alle Mühe, uns selber zu beruhigen, versuchen zu ignorieren und unsere Aufmerksamkeit von der Störung wegzulenken. Diese beiden typischen Reaktionen enden allzu oft gleich: Wir schweigen. Wir wollen nicht diejenigen sein, die zeigen, dass wir uns aufregen. Wir wollen uns nicht exponieren und uns unbeliebt machen. Der passende Spruch fällt uns nicht ein. So ärgern wir uns innerlich weiter über das störende Verhalten - und oft auch über unser Schweigen und unsere Untätigkeit.

Doch es gibt Alternativen zum Schweigen! Der öffentliche Raum gehört uns allen - wir gestalten ihn gemeinsam. Es ist unser demokratisches Grundrecht, diesen Raum und die Regeln, die darin gelten, mitzugestalten. In jeder Situation, in der wir schweigen, verpassen wir es, dieses Mitgestaltungsrecht wahrzunehmen. Zivilcourage bedeutet nicht, den Helden zu spielen, sondern erst einmal auf die innere Stimme zu hören, die einem sagt: „Was da passiert ist nicht in Ordnung - und ich könnte, ich möchte etwas tun.“

### **Alternativen zum Schweigen - die wichtigsten Punkte kurz zusammengefasst:**

- Beobachten Sie die Situation, um abzuschätzen, ob die Person gedankenlos handelt oder provozieren will.
- Versuchen Sie, ruhig zu bleiben - warten Sie mit Ihrer Intervention nicht so lange, bis Sie sich in eine Wut hineingesteigert haben.
- Gehen Sie davon aus, dass die Person es nicht auf Sie persönlich abgesehen hat.
- Bitten Sie die Person höflich, das störende Verhalten einzustellen. Begründen Sie, weshalb das Verhalten Sie stört.
- Betonen Sie nicht die Unterschiede zwischen Ihnen und der angesprochenen Person, sondern die Gemeinsamkeiten. Bauen Sie keine „wir“ gegen „euch“-Stimmung auf.
- Versuchen Sie, die Person nicht von oben herab zu behandeln, mit moralischen Argumenten zu überzeugen oder zu erziehen. Nehmen Sie ihr Gegenüber ernst.
- Provozieren, berühren oder beleidigen Sie die störende Person nicht.
- Lassen Sie sich nicht auf lange Diskussionen ein; verabschieden Sie sich höflich, wenn die Person Sie provozieren will.
- Greifen Sie nicht allein ein, wenn Sie denken, dass es sich beim störenden Verhalten um gezielte Provokationen handelt.

## Die Tagesform

Je eher es Ihnen gelingt, ihr Gegenüber ernst zu nehmen, es nicht von oben herab zu behandeln, desto grösser ist die Wahrscheinlichkeit, dass auch Sie mit Ihrem Anliegen ernst genommen werden. Es ist deshalb wichtig und zulässig, im konkreten Fall auf ihre „Tagesform“, ihre aktuelle Befindlichkeit, zu achten, bevor Sie die Entscheidung treffen, was Sie in dieser konkreten Situation unternehmen können. Wenn Sie sowieso schon gereizt oder gestresst sind, dann ist die Gefahr, dass es zu einer unangenehmen Begegnung kommt, deutlich grösser. Halten Sie sich an solchen Tagen lieber zurück.

## Die eigene Angst

Es ist wichtig, die eigenen Möglichkeiten und Ängste zu kennen. Gerade in solchen Situationen sind es oft Ängste, die uns davon abhalten, etwas zu sagen. Doch wovor haben wir Angst? Vor der anderen Person? Davor, wie sich die Situation entwickeln könnte? Davor, dass ich mich unbeliebt machen, stören kann? Ein gewisses Maß an Angst warnt vor gefährlichen Situationen und hat so eine wichtige Schutzfunktion. Wenn wir uns von unseren Ängsten immer lähmen und zurückhalten lassen, greift nie jemand irgendwo ein.

Um möglichst konstruktiv in eine störende Situation eingreifen zu können, muss man sie richtig einschätzen können. Beobachten Sie die Situation, um abzuschätzen, ob die Person einfach gedankenlos handelt oder ob sie gezielt provozieren will. Wenn Sie sich in eine Situation manövrieren, in der Ihnen Schaden zugefügt wird, ist weder Ihnen noch dem Opfer geholfen.

## Tipps und Verhaltensregeln zum konstruktiven Eingreifen

Wenn Sie die Person für ihr störendes Verhalten tadeln wollen, werden Sie damit keine nachhaltige Verhaltensveränderung erreichen können. Je nach Ihrer Postur oder Ihrem Auftreten, kann es zwar allenfalls gelingen, genügend Druck aufzubauen, dass die Person mit dem störenden Verhalten aufhört. Doch bauen sich damit so viele Ressentiments auf, dass die Person nun wohl auf Sie wütend ist - damit sinkt die Bereitschaft der kritisierten Person, ihr Verhalten kritisch zu reflektieren. Und ist eine Situation einmal negativ bewertet, dann verhärtet sich ein Verhaltensmuster - die Wahrscheinlichkeit steigt, dass die Person ihr Verhalten künftig wiederholt. Ausserdem besteht die Gefahr, dass die Situation eskaliert - was wir auf jeden Fall verhindern wollen.

Nachhaltig wirksame Verhaltensveränderungen finden dort statt, wo ich Interventionen als positiv und angenehm in Erinnerung behalte. Wo ich als Gegenüber angesprochen und ernst genommen werde. Folgende Punkte helfen dabei, dies umzusetzen:

- Warten Sie mit Ihrer Intervention nicht zu lange. Je länger Sie sich genervt haben, desto schwieriger ist es, konstruktiv einzugreifen.
- Bleiben Sie in Ton, Mimik und Gestik ruhig und höflich.
- Stellen Sie offene Fragen oder formulieren Sie Bitten; das kommt viel besser an als wenn Sie Anweisungen oder Aufforderungen von sich geben.
- Versuchen Sie, mit der Person in Beziehung zu bleiben und sie nicht in die Defensive zu drängen. Verhaltensveränderungen werden viel eher von Personen akzeptiert, die man sympathisch findet.
- Betrachten Sie das störende Verhalten nicht als einen feindlichen Akt, der gegen Sie gerichtet ist. Versuchen Sie deshalb, den Ärger oder die Wut, die in Ihnen aufgestiegen ist beim Beobachten des Verhaltens, möglichst auf die Seite zu schieben.

Mit diesen Hinweisen wünschen wir Ihnen viel Erfolg und positive Begegnungen im öffentlichen Raum. Ihre Erlebnisse interessieren uns - teilen Sie sie uns doch mit!