

# Theorie trifft Praxis

Das Vortragsduo Friedrich Klemenjak und Philipp Glanzer ist Teil der Erfolgsgeschichte des externen Bildungsmanagements der Sicherheitsakademie (SIAK).

Seit ich Deeskalationskurse für die ÖBB mache, fühle ich mich auf Bahnhöfen noch sicherer“, sagt Kontrollinspektor Friedrich Klemenjak. Seit vielen Jahren ist der Kommandant der Polizeiinspektion Feistritz im Rosental in Kärnten im Auftrag der Sicherheitsakademie (SIAK) österreichweit unterwegs, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von externen Unternehmen im Bereich Kommunikation und Gewaltprävention zu schulen. Heute ist der Kärntner gemeinsam mit seinem Kollegen Philipp Glanzer in der Zentrale der ÖBB-Operative-Services am Wiener Westbahnhof im Einsatz. Ihre Aufgabe: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ÖBB-Unternehmenssparte „Service, Sicherheit und Sauberkeit“ das kommunikationspsychologische, einsatztaktische sowie rechtliche Rüstzeug für den täglichen Kundenkontakt zu vermitteln. Kein leichtes Unterfangen, schließlich steht der „trockene“ Themenblock „Recht“ auf dem Programm. Eine Herausforderung, die das gut eingespielte Vortragsduo „praxisorientiert“, „fachkundig“ und „mit gutem Schmah“ bravourös meistert, wie Kursteilnehmer im Gespräch attestieren.

**Individuelles Bildungsangebot.** „Neben der Vermittlung des grundlegenden Know-hows ist es uns wichtig, auf die Bedürfnisse, Fragen und Problemstellungen der einzelnen Seminarteilnehmerinnen und -teilnehmer einzugehen“, erläutert Klemenjak. Man müsse den Rezipienten auf Augenhöhe begegnen und sie verbal dort abholen, „wo sie zu Hause sind“. „Unser Ziel ist, den Kunden ein maßgeschneidertes Angebot zu bieten“, so der zertifizierte Kommunikationstrainer, der seine Berufung zum Beruf gemacht hat und „mit Leidenschaft“ sein Wissen weitergibt.

**Kommunikation statt Eskalation.** „In der Kommunikation kommt es nicht darauf an, was man meint, sondern wie es beim Gegenüber ankommt. Manches wird beispielsweise als provokant wahr-



Philipp Glanzer und Friedrich Klemenjak schulen im Auftrag der SIAK Bedienstete externer Unternehmen in Recht, Kommunikation und Gewaltprävention

genommen, auch wenn es nicht so gemeint ist“, ergänzt Klemenjak. Dessen müsse man sich bewusst sein und das versuche er als Kommunikationstrainer auch stets zu vermitteln. Ein weiteres Ziel des Grundkurses sei, „den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine rechtliche Handlungssicherheit sowie Grundzüge polizeilicher Einsatztaktik“ näherzubringen. Letzteres ist Aufgabe von Major Philipp Glanzer, der auf 20 Jahre Praxiserfahrung unter anderem als Kompaniekommandant der Einsatzeinheit der LPD Kärnten zurückblicken kann. „Wir merken, dass die Menschen in allen Gesellschaftsbereichen aggressiver werden, die Hemmschwelle sinkt und die Übergriffigkeit steigt“, analysiert der stellvertretende Leiter des Bezirkspolizeikommandos Klagenfurt-Land. Darauf müsse man die ÖBB-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter entsprechend vorbereiten, indem man ihnen praxisnah zeige, „wie man deeskaliert und Eigenschutz vornimmt“.

**Einsatztaktik und Selbstschutz.** Aber wie vermeidet man eine Eskalation? „Es macht keinen Sinn den Helden spielen zu wollen. In eskalierenden Situationen ist es immer besser für die eigene Sicherheit sowie jene der Fahrgäste zu sorgen und die Polizei- bzw. Rettungskette in Gang zu setzen“, führt Glanzer aus, der den Kursteilnehmerinnen und -teilnehmern an diesem Tag anhand eines Rollenspiels einsatztaktische Dos und Dont's ans Herz

legt. Mit Erfolg, wie sowohl die anschließende Videoanalyse der Übung als auch die generelle Nachfrage nach Bildungsangeboten für Unternehmen bei der SIAK zeigen. Rund 177 Vortragende sind aktuell in den Bereichen „Deeskalation und Selbstschutz“, „Dokumentenschulung“, „Befragung und Gesprächsführung“, „Recht“ sowie „Cybercrime“ für die SIAK tätig. Nicht nur das Feedback der Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer sowie der Unternehmen sei „äußerst positiv“, erzählt Sebastian Bohynik, der seit 2018 für diesen Bereich zuständig ist, auch die ökonomischen Performance-Rate befände sich „im guten zweistelligen Bereich“.

**Erweitern und vertiefen.** Derzeit arbeitet das Team rund um den engagierten Bildungsmanagementreferenten an einer Erweiterung beziehungsweise Vertiefung des Kursangebots. Im Bereich „Deeskalation und Selbstschutz“ entwickle man in Kooperation mit den ÖBB gerade einen Aufbaukurs. „Einerseits um das Gelernte zu verfestigen, andererseits um auf neue Phänomene und Probleme, die in der Alltagspraxis auftreten, noch spezifischer eingehen zu können“, erläutert Glanzer. Ziel sei ein didaktischer Mix aus Reflexion und praktischem Reality-Check. „Wir merken, dass da noch Bedarf besteht, den wir bestmöglich abdecken und bedienen wollen.“

Was die Faszination an seinem Job ausmacht? „Das Schöne ist, dass man mit unterschiedlichen Menschen zu tun hat und man auch selbst immer wieder Neues lernt“, sagt Glanzer. Er sei stolz, „dass wir durch unsere Arbeit nicht nur das Unternehmen ÖBB verändert haben, sondern auch der innerbetriebliche Einblick uns verändert hat“. Die Lebenswelt einer ÖBB-Mitarbeiterin bzw. eines -Mitarbeiters sei eine völlig andere als jene eines Polizisten. „Wenn man so will, verbinden wir in unseren Kursen das Beste aus zwei Welten“, meint Glanzer. *Jürgen Belko*