

«Drohungen von Bürgern dürfen nicht toleriert werden»

Dass Angestellte des öffentlichen Diensts angepöbelt oder gar bedroht werden, kommt immer wieder vor. Der Präventionsexperte gibt Tipps zur Körperhaltung, zur Nachbearbeitung von Konflikten und zum Einschalten der Polizei.



Thomas Brändle schult Mitarbeitende des öffentlichen Dienstes im Umgang mit gewalttätigen Klienten. Er hat die Fachstelle Gewaltprävention Zürcher Oberland in Uster aufgebaut und zwölf Jahre lang geleitet. Seit Februar arbeitet er beim Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Zürich.

Bild: zvg.

Eine Person droht auf einer Gemeindeverwaltung: «Ihr werdet mich noch kennenlernen.» Wie reagieren die Angesprochenen am besten darauf?

Thomas Brändle: Wichtig ist, herauszufinden, wie diese Aussage gemeint ist. Damit ein Mitarbeiter nachfragen kann, muss er sich sicher fühlen. Tut er dies nicht, sollte er die Situation sofort mit Vorgesetzten besprechen. Dann wäre es sinnvoll, wenn die Führung die Person, die gedroht hat, kontaktiert und zu einem Gespräch aufbietet. Es muss ihr klar gemacht werden, dass Drohungen nicht toleriert werden und je nachdem die Polizei eingeschaltet wird. Häufig ist es nach einer Aussprache schwierig, abzuschätzen, ob sich die Sache wirklich erledigt hat oder nicht. Da kann das Bauchgefühl helfen.

Und in der bedrohlichen Situation selbst? Wie lässt sich ein solcher Konflikt deeskalieren?

Brändle: An erster Stelle steht immer das Sicherheitsgefühl des Betroffenen. Hat er sich im Vorfeld schon einmal mit Bedrohungsszenarien befasst und schafft er es, in der Berufsrolle zu bleiben, kann er auf entsprechende Reaktionsmöglichkeiten zurückgreifen. Es gibt kein allgemein gültiges Ablaufschema und auch keine Strategie für die Deeskalation, die immer passt. Wie sich eine Situation beruhigen lässt, hängt auch von der Beziehung zum Klienten ab. Man muss auf den Konflikt einsteigen, die Spielregeln klar machen und Grenzen setzen.

Welche Rolle spielt dabei das Auftreten, die Körperhaltung?

Brändle: Eine vielfältige. Ich beobachte in meinen Kursen immer wieder Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die Mühe haben, Grenzen zu setzen. Daran kann man individuell arbeiten. Grundsätzlich kann es helfen, seine Körperhaltung bewusst einzusetzen. Je nach Situation kann man sich beispielsweise einfach einmal zurücklehnen, Raum schaffen und schauen, was dies beim Gegenüber auslöst.

Was ist zu tun, wenn ein Klient tatsächlich gewalttätig wird, wenn eine Situation eskaliert?

Brändle: Viele Verwaltungen haben interne Notfall-Leitlinien, an denen sie sich orientieren. Häufig sind aber nur schon die baulichen Gegebenheiten ungünstig. Das Sozialamt befindet sich beispielsweise abseits, in einer gewissen Entfernung zu den restlichen Ämtern. Ich denke an eine Gemeinde, die besonders viele Sozialhilfebezüger und psychisch Kranke zählt und in der das Sozialamt in einem alten, denkmalgeschützten Haus untergebracht hat. Die Büros erstrecken sich über drei Stockwerke und sind für alle leicht zugänglich. In anderen Sozialämtern sind dagegen überall Kameras installiert.

Sie sprechen präventive bauliche Massnahmen an. Was sollten Gemeinden diesbezüglich beachten?

Brändle: Sie haben unterschiedliche Ausgangslagen. Entscheidend ist die Haltung. Es gibt Gemeinden, die wollen, dass die Bewohner relativ einfach in die Verwaltungsräume gelangen können. Wer dies nicht möchte, kann sich von Sicherheitsexperten der Polizei beraten lassen. Sie analysieren die Situation vor Ort und weisen etwa auf tote Winkel hin.

Sollten Gemeinden die Privatadressen der Behördenvertreter von ihren Websites nehmen?

Brändle: Ja, das sollten sie, das ist zunehmend notwendig.

Sprechen wir über diejenigen, die ausrasten. Wer neigt tendenziell zu Gewalt?

Brändle: Das lässt sich nicht einfach kategorisieren. Wir alle können in Krisen gewalttätig werden. Wenn eine Scheidung ansteht, wenn Schulden da sind oder jemand aus der Familie krank ist. Personen mit gewissen psychischen Akzentuierungen oder querulatorischem Charakter werden tendenziell schneller handgreiflich als andere. Aber wie gesagt: Das Spektrum ist breit.

Wann sollten Behörden die Polizei einschalten?

Brändle: Wenn Zweifel bestehen. Man darf sich durchaus auch bei offenen Fragen und Unsicherheiten an die Polizei wenden.

In welchen Fällen empfehlen Sie, eine Strafanzeige zu machen?

Brändle: Grundsätzlich dann, wenn sich jemand tatsächlich bedroht fühlt, also um seine Sicherheit oder diejenige seiner Angehörigen fürchtet. Dabei ist aber der Austausch mit der Polizei wichtig. Allenfalls bieten sich durch das kantonale Bedrohungsmanagement Alternativen zur Strafanzeige, die zielführender sind.

Was hilft Betroffenen bei der Verarbeitung eines Gewalterlebnisses?

Brändle: In einem Umfeld, in dem Sozialkompetenz wichtig ist, möchte niemand als Gewaltopfer dastehen. Es ist daher zentral, dass innerhalb eines Teams klar ist, wie man auf einen Vorfall reagiert. Betroffene sollten auf Wunsch Hilfe erhalten. Manchmal braucht es eine Supervision. Bei der Nachbearbeitung wird leider viel falsch gemacht.

Was wird falsch gemacht?

Brändle: Oft möchten Vorgesetzte sofort besprechen, was falsch gelaufen ist. Sie folgen ihrem Bedürfnis, wieder die Kontrolle zu erlangen. Unmittelbar nach einer Eskalation ist dafür jedoch kein geeigneter Zeitpunkt. Die Mitarbeiter stehen noch unter Schock. Alle sind gestresst. Das ist keine gute Ausgangslage für Entscheide.

Aus Ihrer Erfahrung: Haben Drohungen gegen Verwaltungsangestellte zugenommen?

Brändle: Es ist schwierig, dies zu beziffern. Früher sind Drohungen vielfach nicht ernst genommen worden. Das Bewusstsein, dass dies fatal sein kann, hat

sicher zugenommen. Behörden reagieren heute sensibler, schneller und professioneller.

Tragen Social Media zu einem härteren Umgangston bei?

Brändle: Zu dieser Frage gibt es erste Studien. Sie zeigen unter anderem, dass Erwachsene kaum mitbekommen, was auf diesen Kanälen unter Jugendlichen

abgeht. Persönlich bin ich davon überzeugt, dass Beschimpfungen und sexuelle Gewalt durch Social Media zugenommen haben. Ich bin beruflich oft an Schulen und höre, wie sich Kinder auf dem Pausenplatz zum Teil heftig beschimpfen. Dies scheint normal geworden zu sein. Auch hier geht es um die Haltung: Man muss früh Grenzen setzen.

Interview: Eveline Rutz

Anzeige

mobile Freiheit?
Die App SecurePIM
macht's möglich!

HÜRLIMANN
INFORMATIK

Mehr dazu:
www.hi-ag.ch/securepim

Anzeige

My Local Services
**Kostenloses Angebot
für Ihre Gemeinde**

Mehr Informationen:
post.ch/mylocalservices-angebot

Kommunizieren Sie schnell und unkompliziert mit Ihren Einwohnerinnen und Einwohnern
Die Corona-Pandemie betrifft uns alle sehr. Um Sie schnell und unkompliziert bei der Gemeindekommunikation zu unterstützen, bietet die Schweizerische Post Schweizer Gemeinden die Gemeinde-App «My Local Services» ab sofort bis Ende 2020 kostenlos an.

Weitere Informationen zum Leistungsumfang des Angebots finden Sie unter
post.ch/mylocalservices-angebot

DIE POST