

Drohungen immer ernst nehmen

Drohungen gehören leider zum Alltag jeder Verwaltung. In Lindau hat man jetzt gehandelt. In einem Seminar lernten die Mitarbeitenden und die Sozialbehörde, wie man sich vor Gewalt schützt.

Anna E. Guhl

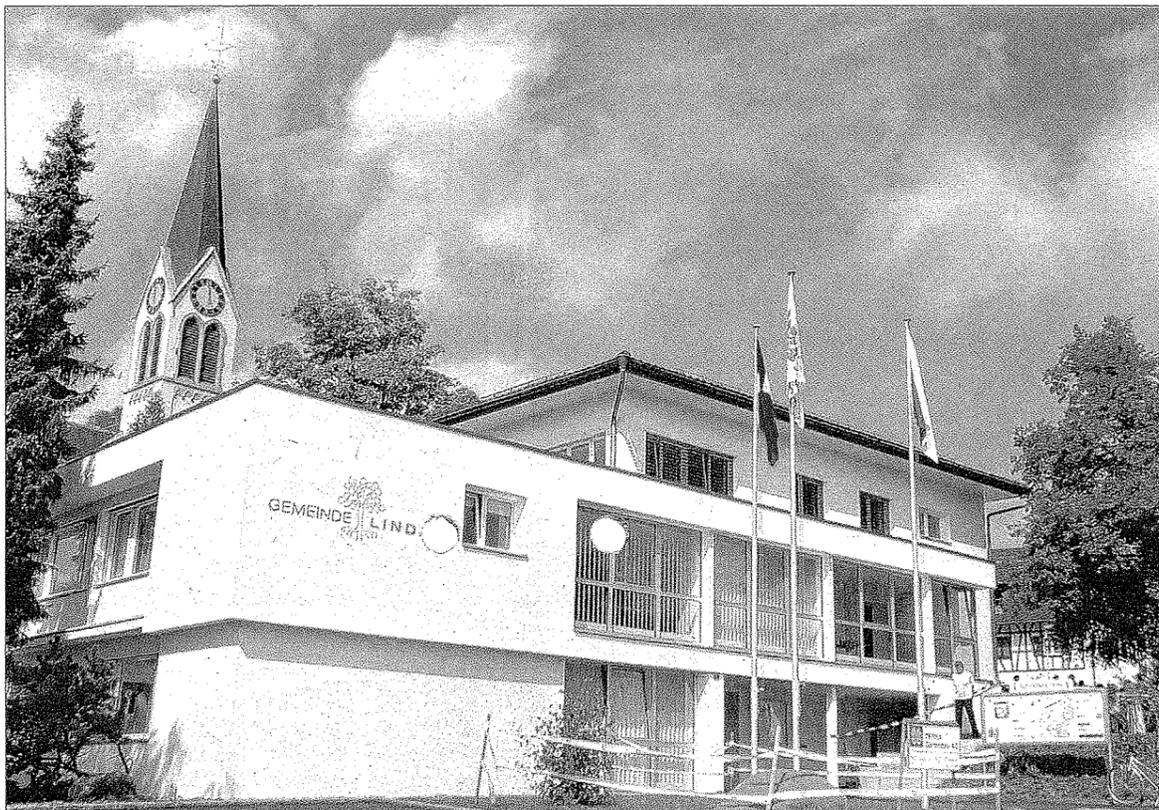
Am 2. April waren die Schalter der Lindauer Gemeindeverwaltung geschlossen. Aber es war kein Feiertag, und auch der Jahresausflug findet erst später statt. Zudem waren die Verwaltungsangestellten alle an der Arbeit. Sie, der Gemeindegemeinschafter, der Gemeindepräsident sowie die Mitglieder der Sozialbehörde liessen sich an diesem Tag in Gewaltprävention ausbilden.

Drei massive Fälle von Drohungen, erläuterte Gemeindegemeinschafter Viktor Ledermann dem ZO/AvU im Anschluss an das Seminar, hätten ihn dazu bewogen, etwas zu unternehmen und einen ganzen Arbeitstag pro Mitarbeiter und Mitarbeiterin dafür einzusetzen (wir berichteten). Denn schriftliche Morddrohungen oder solche gegen Angehörige, wie man sie in Lindau erst vor kurzem erlebt hatte, gehen nicht spurlos an den Betroffenen vorbei.

Thomas Brändle aus Bubikon leitete das Seminar. Dessen Firma Th. Brändle bietet Schulungen, Beratungen und Projekte im Bereich Gewaltprävention an. Brändle ist auch Projektleiter der Fachstelle Gewaltprävention Zürcher Oberland. Die Firma ist aus der Fachgruppe Gewalt des Stadtzürcher Sozialdepartements hervorgegangen. Brändle weiss deshalb, wovon er spricht. Der Bedarf, gemeinsam Strategien gegen Gewalt festzulegen, sei in Lindau da, hat er festgestellt. Die erlebten Fälle seien «happig». Entsprechend offen hätten sich die Teilnehmer am Seminar beteiligt.

Opferrolle inakzeptabel

Drohungen sind eine Form von Gewalt, stellt Brändle klar. Wer Opfer von Gewalt wird, tendiert indessen nach aller Erfahrung dazu, seine Opferrolle nicht zu akzeptieren, weil sie allzu sehr schmerzt. Darauf angesprochen, ob Hilfe nötig sei, laute die Standardant-



Um die Verwaltungsangestellten besser zu schützen, könnten im Lindauer Gemeindehaus Anpassungen nötig sein. (Archiv)

wort häufig: «Es geht schon.» Eine Tasse Kaffee, eine Zigarette, und man sei wieder fit, ist die – falsche – Vorstellung. Für den Betroffenen ist erlebte Gewalt sehr belastend, und für die bedrohte Organisation, eben zum Beispiel eine Gemeindeverwaltung, ist sie gefährlich. Wissenschaftliche Untersuchungen von Schulmassakern haben gezeigt, so Brändle, dass alle ohne Ausnahme Monate im Voraus angekündigt worden waren, ohne dass jemand etwas unternommen hätte.

Gewalt muss ernst genommen werden. Das ist der oberste Grundsatz der Gewaltprävention. Und dies nicht nur vom einzelnen Mitarbeiter, sondern von der Verwaltung als Organisation. Es darf nicht dem Einzelnen überlassen bleiben, einzuschätzen, wie schwer eine Drohung ist. Vielmehr muss jeder Fall zentral erfasst werden.

Weshalb ist das nicht selbstverständlich? Weil es einfacher ist, so Brändle, eine Drohung zu ignorieren. «Die meisten sind ohnehin nicht ernst gemeint»,

wiegt man sich allzu leicht in Sicherheit. Drohungen machen Angst, Angst könnte als Schwäche ausgelegt werden. Und: Wenn man Drohungen ernst nimmt und entsprechend handelt, bedeutet das sehr viel Aufwand. Man tritt eine Lawine los.

Keine bangen Fragen

Der Mitarbeiter und die Mitarbeiterin müssen Fälle von Drohungen oder anderer Gewalt also melden. Das tun sie aber nur, wenn sie sicher sind, dass ihm oder ihr daraus keine Nachteile entstehen, dass sie also nicht als schwach oder gar inkompetent betrachtet werden. Das funktioniert in Lindau gut, stellte Brändle fest. Der Grund: Die Betriebsgrösse ist überschaubar, man kennt sich, das Vertrauen ist da. In grösseren Institutionen ist das nach Brändles Erfahrung oft anders. Dort kommt die bange Frage auf: Was macht die Generaldirektion mit «meiner» Gewaltmeldung?

In Lindau arbeitet man jetzt an einem Sicherheitskonzept, wofür im Semi-

nar erste Skizzen entstanden. Neben der umgehenden Meldung an den Gemeindegemeinschafter gehört dazu die Institutionalisierung der Zusammenarbeit mit dem Statthalter, dem Bezirksarzt und der Polizei. Die Grundhaltung lautet: «Die Gemeindeverwaltung von Lindau toleriert nicht, dass Mitarbeiter Drohungen, Gewalt und Beschimpfungen erleben. Sie schützt und unterstützt sie.»

Nach Gemeindegemeinschafter Ledermann werden ausserdem die vorhandenen Räume überprüft und nach Schwachstellen abgeklopft. Braucht es an den Arbeitsplätzen je einen Alarmknopf? Braucht es für heikle Gespräche ein Zimmer mit mehr als einem Fluchtweg?

Nicht den Helden spielen

Es ist der Gemeindegemeinschafter, der Gewaltmeldungen entgegennimmt. Was aber, wenn Viktor Ledermann selber Opfer von Gewalt wird? «Ich muss nicht den Helden spielen», sagt dieser, «sondern mir selber ebenfalls Hilfe holen.»

«Es hat gut getan, über das Thema zu reden»

Hansruedi Fehr, der Leiter Aussen dienst der Gemeinde Lindau, wurde selbst noch nie richtig bedroht, aber einem Kollegen sei das kürzlich passiert, und zwar massiv, meinte er auf Anfrage. Mit ihm habe er anschliessend lange Gespräche geführt. Über die Information, die das Gewaltpräventionsseminar vermittelte, ist Fehr froh.

Es habe jedem gut getan, einmal über das Thema zu reden, und auch zu hören, dass die Mitarbeiter im Sozialamt tatsächlich bedroht werden. Aber es war Fehr schon immer klar, dass er jede Bedrohung ernst nehmen und sie dem Gemeindegemeinschafter und der Polizei melden muss. Er darf und will sie nicht auf sich sitzen lassen.

Gelernt, wie man helfen kann

Die Assistentin des Lindauer Gemeindegemeinschafters findet, sie arbeite nicht in einem besonders exponierten Bereich. Manuela Fehr ist zwar schon bedroht worden, aber nicht in Lindau. «Ich habe gelernt, wie man den Kollegen helfen kann», meint sie zum Seminar. Dass der Arbeitgeber diese Möglichkeit zur Weiterbildung anbot, hat sie sehr geschätzt. Die Tatsache, dass man eine Bedrohung oft von sich schiebt, statt zuzugeben, dass man Angst hat, und sich jemandem anzuvertrauen, hat sie erstaunt. Darauf ist sie jetzt sensibilisiert.

Für den Leiter des Bauamts, Stephan Fürst, war es schon der dritte Kurs zum Thema Gewaltprävention. Das Lindauer Seminar habe sein Bild abgerundet, er habe Bekanntes von neuen Referenten in anderer Form gehört. Den ersten Kurs zur Gewaltprävention hat Fürst als Feuerwehroffizier absolviert, denn auch die Verkehrsgruppe einer Feuerwehr sei gelegent-

lich von Gewalt betroffen. An seiner früheren Arbeitsstelle in einer anderen Zürcher Gemeinde hat der Kurs sogar zwei Tage gedauert.

Die Weiterbildung sei grundsätzlich gut, so Fürst, immerhin gebe es auch im Bauamt viele Berührungspunkte zum Publikum. Im Privatleben sei es ebenfalls nützlich zu wissen, wie ein Aggressionsmuster abläuft. An einer früheren Arbeitsstelle sei er einmal bedroht worden. Da habe er vor einer Besprechung die Kantonspolizei eingeschaltet. Jetzt wurde ihm bestätigt, dass eine Bedrohung immer ernst zu nehmen ist.

Neuland betreten

Für den Leiter des Lindauer Steueramts, Christian Fahrni, war das Thema

Wenn Gewalt bisher in seinem Amt kein Thema. Höchstens zu Differenzen sei es gekommen, immerhin zahle keiner gerne Steuern.

Fahrni hatte das Gefühl, Gewalt betreffe andere eher als ihn, aber er war überrascht, von den Kolleginnen und Kollegen zu hören, was einem am Arbeitsplatz alles begegnen kann. «Es kann doch nicht sein, dass man bedroht wird, nur weil man seinen Job korrekt erledigt», findet er. Weil er jetzt weiss, wie man reagieren muss, hat sich für ihn die Teilnahme am Gewaltpräventionsseminar gelohnt. Wegen der grossen

Praxiserfahrung des Referenten hat er den Tag ausserdem als kurzweilig in Erinnerung.

Aus familiären Gründen hat Gemeindegemeinschafter Fritz Jenzer nur an einem Teil des Seminars teilgenommen. Mit dem, was er gesehen und gehört hat, ist er sehr zufrieden. Man sei jetzt informiert darüber, was eine Bedrohung oder Beschimpfung auslösen kann, über Wut oder Adrenalinstöße. Und es sei auch möglich, einem Betroffenen zu helfen, zum Beispiel mit einer längeren Auszeit. Ausserdem hält Jenzer die Hinweise für nützlich, wie man

mit jemandem umgeht, der einen bedroht. Die Bedrohung ansprechen, sie zum Thema machen sei ganz wichtig; und natürlich sei nebenbei auch nötig, sich einen Fluchtweg zu überlegen. Dass die ganze Verwaltung am Seminar teilnehmen konnte, findet Jenzer besonders sinnvoll. Alle hätten jetzt denselben Wissensstand.

Wie es weitergeht, hat Jenzer mit dem Gemeindegemeinschafter noch nicht besprochen. Dieser war es auch, der auf die Idee eines Gewaltpräventionsseminars kam. Interne Schulungen begrüsst Jenzer ganz generell. Über das Sachthema hinaus können sie Zusammengehörigkeitsgefühle auslösen. Das sei wertvoll.

«Kunden», die «ausrasten»

Die Leiterin der Lindauer Schulverwaltung konnte am Seminar nicht teilnehmen, weil sie als Teilzeitangestellte einen anderen Termin wahrzunehmen hatte. Interessiert hätte Lydia Bollmann das Thema aber schon. «Es betrifft auch uns im zweiten Stock», meinte sie und sprach damit den Standort des Schulsekretariats im Gemeindehaus an. Zwar gehe es in der Schule, anders als im Sozialamt, nicht um die Existenz, aber es gebe auch unter ihren «Kunden» solche, die «ausrasten». Schliesslich seien die Entscheide der Schulbehörde nicht immer populär. (gl)

«Es ist nützlich zu wissen, wie ein Aggressionsmuster abläuft.»