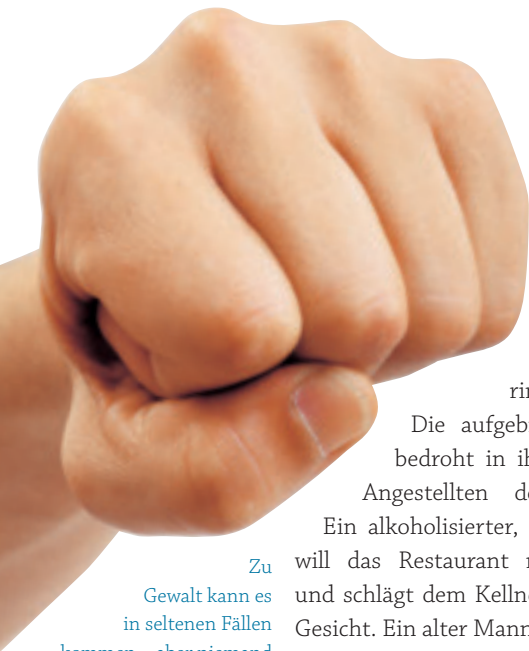


Sicherheit durch Selbstsicherheit

Wo Menschen auf Menschen treffen, kommt es zu Reibungen, manchmal zu Konflikten, selten zu Gewalt. Wer sich mit heiklen Situationen auseinandersetzt und seine Selbstsicherheit bewusst stärkt, hat gute Chancen, auch den Ernstfall zu meistern. Sei es ein verbaler oder ein körperlicher Angriff.



Von Franziska Meier

Zu Gewalt kann es in seltenen Fällen kommen – aber niemand braucht ihr hilflos ausgeliefert zu sein.

Der Chef macht vor versammelter Abteilung die Mitarbeiterin zur Schnecke.

Die aufgebrachte Klientin bedroht in ihrer Wut einen Angestellten des Sozialamts.

Ein alkoholisierter, pöbelnder Gast will das Restaurant nicht verlassen und schlägt dem Kellner die Faust ins Gesicht. Ein alter Mann greift im Spital der Pflegefachfrau an die Brust.

Überall im Alltags- und Berufsleben ergeben sich Situationen, in denen Grenzen überschritten werden. Meist sind es verbale Attacken, manchmal auch körperliche Übergriffe. Im einen

Fall ist die Angreiferin bekannt, im anderen handelt es sich um einen unbekanntem Täter.

Sich sicher zu fühlen, trägt wesentlich zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit im Beruf bei. Das persönliche Sicherheitsgefühl hängt einerseits von äusserlichen Gegebenheiten ab, von den Gefahrenpotenzialen einer Arbeit und der Art, wie die Arbeitgeberin diese zu vermindern versucht.

Selbstbewusstsein ist die beste Waffe

Andererseits ist das Sicherheitsgefühl etwas sehr Individuelles. Es hat viel mit eigenen Einstellungen und Erfahrungen zu tun. Bekannt ist, dass Menschen, die sich unsicher in ihrer Haut

fühlen, verstärkt Gefahr laufen, einem verbalen oder körperlichen Übergriff zum Opfer zu fallen. Wer dagegen über eine gute Portion Selbstbewusstsein verfügt und selbstsicher auftritt, wird von potenziellen Tätern, ob bekannt oder unbekannt, eher selten belästigt.

«Selbstsicherheit bedeutet, dass man seinen Wert kennt», sagt Isabelle Lendvai, Geschäftsführerin des Zürcher Vereins IMPACT SelbstSicherheit, der Selbstverteidigungskurse für Privatpersonen und Firmen anbietet. «Wenn man selbstsicher ist, kann man Grenzen angemessen setzen, kann Nein sagen, wenn etwas nicht stimmt.»

Wie stärkt man die Selbstsicherheit und wie lernt man das Sich-Abgrenzen, wenn es einem schwer fällt? Zentral ist laut Isabelle Lendvai, zu wissen, was einen glücklich macht und was einem gut tut – und was eben nicht. Wenn man sich darüber im Klaren ist, gilt es, sich zu überlegen, wie man in entsprechenden Situationen lösungsorientiert handeln kann. Wer im Büro regelmässig von der Chefin angeschnauzt wird und sich nicht zu wehren traut, kann die Abgrenzung vorerst in einem Rahmen üben, der nicht bedrohlich ist. «Man könnte zum Beispiel die zunehmenden Werbetelefone als Übungsfeld nehmen», schlägt Isabelle Lendvai vor. «Da geht es dann darum, in kurzer Zeit

VERBALER ANGRIFF VON BEKANNTER PERSON

Beleidigungen und Entgleisungen im beruflichen/privaten Umfeld müssen nicht hingenommen werden. Gesünder als zu schweigen und sich grün und blau zu ärgern ist folgendes Vorgehen:

- Die Gefühle, die durch die Beleidigung ausgelöst werden, wahr- und ernst nehmen: Wut, Minderwertigkeit etc.
- Das Verhalten der angreifenden Person mit Ich-Botschaften thematisieren, zum Beispiel «Ich erlebe dein Verhalten als Angriff und habe Mühe damit». Anklagende Du-Botschaften vermeiden. Für dieses Benennen den richtigen Zeitpunkt und Ort wählen (es kann auch noch zwei Tage nach dem Angriff sein)
- Kommunizieren, wie man in einer ähnlichen Situation künftig behandelt werden möchte; ebenfalls mit Ich-Botschaften

(Informationen: IMPACT SelbstSicherheit)

klar und höflich Nein zu sagen. Da kann man auch ausprobieren. Abgrenzung hat viel mit Experimentieren zu tun.» Nächstes Übungsfeld kann eine Situation mit einem realen Gegenüber sein, in der Familie oder im öffentlichen Raum, wenn einem jemand zu nahe tritt.

Üben mit Stress und Schweiß

In den Kursen von IMPACT SelbstSicherheit geht es einen Experimentierschritt weiter: Dort wird nicht nur das Verhalten bei massiven verbalen Provokationen ausgetestet, es werden auch Verteidigungs- und Schlagtechniken bei körperlichen Angriffen eingeübt. Damit das Ganze realitätsnah ist, steckt der Angreifer in einer dicken Rüstung samt Helm, sodass die Kurs Teilnehmerinnen und -teilnehmer keine Rücksicht nehmen müssen und mit voller Kraft dreinschlagen können beziehungsweise müssen, um den Angreifer wieder loszuwerden. Auch wenn das Ganze gespielt ist, beim Angriff verhält sich der Körper so, wie er sich auch im Ernstfall verhalten würde: Stress, Adrenalinausschüttung, Schweißausbruch oder Frösteln, Zittern, fokussierte Wahrnehmung, zum Beispiel der sogenannte Tunnelblick.

Die IMPACT-Methode ist doppelt wirksam, weil nicht nur praktische



Verteidigungstechniken vermittelt werden, sondern auch die Psyche gestärkt wird. So werden zum Beispiel Mythen – weit verbreitete Fehlannahmen – zur Gewalt demontiert. Etwa, dass Frauen gegen Männer keine Chancen hätten (Kasten Seite 14).

Der Sinn eines solchen Trainings ist nicht nur, sich im Ernstfall körperlich verteidigen zu können, sondern auch bei «harmlosen» Übergriffen besser reagieren zu können. «Wenn man lernt, dass man einem potenziellen Täter nicht hilflos ausgeliefert ist, dass man statt dessen Möglichkeiten hat, auch scheinbar ausweglose Situationen zu bewältigen, tritt man im Alltag sicherer auf», sagt Isabelle Lendvai. Es mag also durchaus

sein, dass ein Mann, der bisher immer gekuscht hat, sich nach einem solchen Workshop traut, dem Chef endlich einmal klar die Meinung zu sagen.

Für die Sicherheit der Angestellten

Für gewisse Berufsgruppen gehört die Frage, wo die eigenen Grenzen liegen, zum Alltag. Dort macht es Sinn, wenn diese Auseinandersetzung auch vom Unternehmen unterstützt wird, zur Sicherheit der Angestellten.

Der öffentliche Verkehr ist so ein Berufsfeld. Sowohl die SBB als auch die Berner BLS (siehe Interview Seite 15) schicken ihre Mitarbeitenden in Kurse von IMPACT SelbstSicherheit und wei-

Grenzen setzen, gefährliche Situation de-eskalieren, sich verteidigen: In den Kursen von IMPACT SelbstSicherheit wird das Verhalten bei Angriffen geübt. Der Angreifer ist dabei gut eingerüstet, sodass ihm Verteidigungsschläge nichts anhaben können.

RICHTIGES VERHALTEN BEI KONFRONTATION MIT EINER UNBEKANNTEN PERSON

Im Vorfeld

- Auf das Bauchgefühl hören: Wenn zum Beispiel jemand auf einen zukommt, der Frust ablassen will, warnt die Intuition. Damit bleiben ein paar Sekunden, sich innerlich vorzubereiten.
- Mit aufrechter Körperhaltung Aufmerksamkeit signalisieren: Bei einer explosiven Konfrontation spielt die Haltung die grösste Rolle, an zweiter Stelle steht die Stimme und erst an dritter der Inhalt der Worte.

Die De-Eskalation

- Auf fiese, primitive Aussagen nicht eingehen, statt dessen mit einfachen Sätzen sagen, was man will: «Stopp», «Gehen Sie weg», «Lassen Sie mich in Ruhe» etc.
- Sich je nach Verhalten des Angreifers mit

einem Stoppzeichen der Hand auch körperlich abgrenzen

- Dem Gegenüber in die Augen schauen
- Mit deutlicher Stimme sprechen, am Satzende die Stimme senken
- Lautstärke der Situation anpassen, bei Gefahr laut werden
- Mimik der Situation anpassen. Beschwichtigendes Lächeln signalisiert Schwäche
- Den Angreifer siezen: Einerseits ist so für Umstehende klar, dass es sich nicht um einen Beziehungsstreit handelt (aus dem sich die Leute bekanntlich heraushalten). Andererseits fühlt sich der Angreifer so nicht verbal herabgewürdigt und kann sich als Sieger der Konfrontation fühlen, was die Chance erhöht, dass er ohne Gewaltanwendung abzieht.

- Je nach Umfeld und Situation Umstehende direkt ansprechen: «Sie im roten Pulli, bitte helfen Sie mir.»

Verteidigung bei körperlicher Gewaltanwendung

- Wenn ein Gegenüber tötlich wird und nur durch einen Verteidigungsschlag zu stoppen ist, dann mit Hand, Ellbogen oder Knie auf eine verletzliche Stelle zielen: Gesicht oder auch zwischen die Beine.

Danach

- Sich an einen Ort begeben, wo man sich sicher fühlt und jemandem vom Geschehen erzählen. Sich je nach Bedürfnis Hilfe holen: beim Arbeitgeber, einer Fachperson, einer Opferhilfestelle oder der Polizei. (Informationen: IMPACT SelbstSicherheit)

teren Anbietern, wo eigenes Verhalten und Kommunikation unter die Lupe genommen und Stress- und Konfliktsituationen geübt werden.

«Im Bahnverkehr werden die meisten Konflikte verbal ausgetragen», sagt Reinhold Dänzer, Leiter Aus- und Weiterbildung für den Geschäftsbereich Kundenbeziehungen und Service, Personal&Ausbildung bei den SBB. Regelmässig kommt es zu Kraftausdrücken und Beleidigungen, schnell wird ein Mitarbeiter als Rassist bezeichnet – und es geht hin bis zu Morddrohungen. Die aktuellsten verfügbaren Zahlen der SBB zum Thema beziehen sich auf das Jahr 2005: Es kam zu gesamthaft 725 gemeldeten Fällen im Bereich Aggressionen/Tätlichkeiten und Belästigungen, wobei körperliche Angriffe mit 337 Fällen beziffert sind.

Stressmuster reflektieren

In kritischen Situationen steht die Sicherheit des Personals im Vordergrund. Das heisst: De-Eskalation und, im schlimmsten Fall, einen Schritt zurück. De-Eskalation bedeutet, die Situation zu entspannen, bevor es zu einer Tätllichkeit kommt. Wie gut dies gelingt, hat immer auch mit der eigenen Persönlichkeit zu tun. Reinhold Dänzer: «Manche Angestellten lassen Verbales an sich abprallen, weil sie wissen, dass nicht sie selbst, sondern die SBB gemeint sind. Andere nehmen es persönlicher. Diese unterschiedlichen Verhaltensmuster gilt es zu reflektieren.»

Besonders mit ihrem persönlichen Grundverhalten müssen sich die Mitarbeitenden auseinandersetzen. Das eigene Stressmuster kann die Entwicklung einer schwierigen Situation entscheidend beeinflussen. Der eine ist mehr der Typ, der sich exponiert und allenfalls in den Gegenangriff übergeht, die andere zieht sich bei Gefahr eher zurück, ein Dritter verfällt in die Befragterrolle. «Nicht jedes Verhalten wirkt beim Gegenüber gleich», so Dänzer, «darum lernen unsere Leute, sich ihres persönlichen Verhaltens bewusst zu werden und situationsbezogen zu reagieren. Gerade in schwierigen Situationen kann entscheidend sein, ob das gelingt.» ••

ONLINE
IMPACT SelbstSicherheit für Unternehmen und Privatpersonen:
www.selbstsicherheit.ch

Selbstverteidigung für Frauen und Mädchen:
www.wendo.ch
www.pallas.ch

BUCH
Mirella Chopard: Gewalt – warum ich? Protokolle von Opfern und Tätern.
Zytglogge-Verlag 2005.
223 Seiten.

Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann 2004. 240 Seiten.

Der grösste Teil der Fahrgäste verhält sich normal. Dennoch ist sich Zugpersonal Beleidigungen gewohnt. Im Bild: Angestellte der SBB bei einer Stichkontrolle.

«FRAUEN SIND SCHWÄCHER ALS MÄNNER» – VERBREITETE FEHLANNAHMEN ZU GEWALT

• Bei einem Angriff habe ich eh keine Chance

Richtig ist: Möglichkeiten, sich zu wehren und einen Angreifer in die Flucht zu schlagen, gibt es fast immer. Aber: Wer glaubt, keine Chance zu haben, ist stärker gefährdet. Denn Täter wählen sich oft genau solche Menschen als Opfer, weil diese im Ernstfall vor Schreck erstarren und sich nicht zu wehren wagen. Wer aber mit seiner Körperhaltung ausdrückt, dass er oder sie sich wehren würde, wird für Täter oft uninteressant.

• Wenn ich mich wehre, mache ich alles nur noch schlimmer

Richtig ist: Täter werden durch die Gegenwehr meist nicht aggressiver, sondern sind im Gegenteil überrascht, wenn sich jemand ganz entschieden wehrt. Ihre Fantasie des «leichten Opfers» wird widerlegt.

• Wird man von Gewalt überrumpelt, bleibt keine Zeit zu reagieren

Richtig ist: Wer vor Schreck erstarrt, kann tatsächlich nicht reagieren. Im Ernstfall gilt es, diese Starre zu überwinden. Zu präzisieren aber ist die Annahme bezüglich Überrumpelung: Meist kündigt sich eine Gewaltsituation an. Es gehen Wortwechsel voraus oder die Atmosphäre fühlt sich geladen an. Wer aufmerksam ist, nimmt dies wahr. Wer aber ängstlich ist oder seinen Gefühlen nicht traut, verdrängt solche Details lieber und ist dann bei einer Eskalation tatsächlich nicht vorbereitet.

• Ich darf nicht zurückschlagen

Richtig ist: Ein dosierter Schlag verhindert möglicherweise Schlimmeres. Schlaghemmung tritt bei Frauen auf, weil sie dazu erzogen werden, freundlich zu sein und keine Aggressionen zu zeigen; und weil sie glauben, keine Chancen zu haben. Bei Männern besteht die Furcht, das Gegenüber schlimm zu verletzen.

• Frauen sind schwächer als Männer

Richtig ist: Frauen haben tatsächlich meist weniger Kraft in den Armen als Männer. Sie verfügen aber über andere Waffen. Hält ein Mann eine Frau zum Beispiel an den Handgelenken fest, kann sie ihm das Knie zwischen die Beine schlagen. Frauen sind beweglich. Und sie haben kräftige Hüften und daher gute Schlagkraft in den Beinen.

• Männer haben keine Angst

Richtig ist: Viele Männer haben gelernt, ihre Angst nicht zu zeigen.

• Männer werden selten angegriffen

Richtig ist: Männer sind selten von sexueller Gewalt betroffen, diese wird meist gegen Frauen und Kinder gerichtet. Der Polizei gemeldete Gewalttaten betreffen aber in vier von fünf Fällen Männer.

(Informationen: IMPACT SelbstSicherheit)



Foto: Alain D. Roillat, SBB



Trix Gisler,
Leiterin Zentrale
Dienste beim
Sozialamt Stadt
Luzern,
60 Angestellte

«Mitarbeitende müssen sich sicher fühlen»

fit im job: Trix Gisler, mit welchen heiklen Situationen sind Sie auf dem Sozialamt Stadt Luzern konfrontiert?

Trix Gisler: Vor Jahren gab es einmal einen Schuss, der zum Glück niemanden verletzte. Ein paar Mal mussten wir zudem die Polizei kommen lassen, weil Leute ausgerastet sind oder weil sie das Gebäude nicht mehr verlassen wollten. Das war allerdings am alten Standort, wo wir enge Raumverhältnisse und Räume ohne Fenster hatten. Inzwischen sind wir umgezogen, unsere Räume sind jetzt grösser und heller. Die Zwischenfälle sind daher deutlich zurückgegangen.

Welche Rolle spielt bei Ihnen das persönliche Sicherheitsgefühl der einzelnen Mitarbeitenden?

Eine grosse. Wir brauchen Mitarbeitende, die sich sicher und wohlfühlen. Wir haben daher verschiedene Alarmmöglichkeiten und -systeme. Und für das persönliche Sicherheitsgefühl bieten wir unseren Angestellten ein- bis zweimal pro Jahr einen IMPACT-Selbstverteidigungs-Workshop, der spezifisch auf die Bedürfnisse unserer Arbeit zugeschnitten ist.

Was bringt das Ihren Angestellten?

Sie werden in diesen Workshops mittels realitätsnaher Angriffe an ihre physischen und psychischen Grenzen gebracht, werden in eine Notfallsituation versetzt. Wenn man realisiert, dass man fähig ist, eine solche Situation zu meistern und sich zu verteidigen, fühlt man sich bereits sicherer. Auch wenn es keine absolute Sicherheit gibt, so bringt einem dieses Wissen im Hinterkopf dennoch viel. Es trägt auch dazu bei, den Klienten gegenüber selbstsicherer aufzutreten.



Stephan Bärtschi,
Leiter Zugpersonal
Personenverkehr
bei der BLS AG
in Bern,
2622 Angestellte

«Beleidigungen an sich abprallen lassen»

fit im job: Stephan Bärtschi, mit welchen heiklen Situationen wird Ihr Kontrollpersonal konfrontiert?

Stephan Bärtschi: Hauptsächlich mit verbalen Angriffen. Diese kommen regelmässig vor. Zu leichten Tätlichkeiten kommt es ein- bis zweimal pro Monat. Personelle Ausfälle haben wir deswegen aber praktisch keine.

Was tun Sie, um die Sicherheit Ihrer Angestellten zu gewährleisten und deren Sicherheitsgefühl zu stärken?

Die zivilen Kontrollpersonen und die Leute, die Frequenzerhebungen machen, 153 insgesamt, werden einerseits gut auf ihre Einsätze vorbereitet. In der Ausbildung lernen sie in verschiedenen Kursen, mit heiklen Situationen umzugehen, ihr Verhalten zu reflektieren und sich zu verteidigen. Sie haben Einblick in fremde Kulturen und besuchen zum Beispiel auch ein Asylzentrum, um die Lebenssituationen der verschiedenen Klienten zu verstehen.

Und andererseits?

Unsere Leute sind in Zweier- bis Sechsergruppen unterwegs. Sie haben den Auftrag, stets in Sichtkontakt zu bleiben, sodass sie nie völlig allein sind. Wenn ein Fahrgast nicht kooperiert, wird die Kantonspolizei gerufen. In deren Einsatzzentrale sind die Handynummern aller unserer Angestellten registriert, bei einem Notruf weiss man dort also sofort, wer am anderen Ende der Leitung ist. Das gibt unseren Leuten ein Sicherheitsgefühl. Und für den letzten Notfall tragen sie einen Pfefferspray auf sich, wofür sie auch eine Ausbildung haben. Aber natürlich reichen meistens schon Sprache und Stimme.

Wann kommt es zu Konflikten?

Konflikte drehen sich meist um die 80 Franken Zuschlag, die zu bezahlen sind, wenn man kein gültiges Billet hat. Daneben kann es zu Auseinandersetzungen kommen, wenn jemand eine Abneigung gegen Kontrolleure hat, bewusst Streit sucht oder alkoholisiert ist. Da gibt es Beschimpfungen, unsere Leute wurden aber auch schon geschubst oder bespuckt.

Wie gehen sie damit um?

Unsere Leute sind hart im Nehmen. Sie müssen versuchen, Beleidigungen an sich abprallen zu lassen, auch die ganz primitiven. Es ist wichtig, dass sie sich nicht provozieren lassen und gleichzeitig klar sagen, was sie wollen. Wer es schafft, sich so abzugrenzen, hat bereits gewonnen. Sobald es aber zu Drohungen oder Gewalt kommt, kennen wir keine Toleranz mehr. Dann wird die Polizei gerufen.

Was passiert, bis diese vor Ort ist?

In der Regel versuchen Angreifer oder Schwarzfahrer, die nicht bezahlen wollen, den Zug bei der nächsten Haltestelle zu verlassen. Unser Personal hat die Anweisung, solche Leute zurückzuhalten, bis die Polizei kommt. Sie haben die Ausbildung dafür, sie kennen die Griffe, um jemanden zu fixieren und sie sind für solche Situationen auch bahnpolizeilich vereidigt. Manchmal ist unser Personal erfolgreich, manchmal nicht.

Was passiert nach einer Tätlichkeit?

Wir klären sofort ab, was es braucht: Arzt, Spital, ein Gespräch im Büro. Wir haben auch Laienhelfer und einen psychologischen Dienst. Wenn Tätlichkeiten abends geschehen, dann fahren wir gleich zu den betroffenen Leuten hin. Da braucht es Fingerspitzengefühl, da verträgt es kein «Hättest du es nicht anders machen können?», da fühlt man sich einfach verletzt. Eine Erleichterung ist für uns, dass eine Tätlichkeit im öffentlichen Verkehr seit Anfang Jahr ein Offizialdelikt ist. Früher mussten wir die entsprechenden Schritte tun, heute wird die Polizei von sich aus aktiv.