

Thema des Tages

Mehr Aggressionen gegen

Schreien, Toben, Beschimpfungen: Beamte sind öfter mit ungehaltenen Klienten konfrontiert. Die Gewerkschaft will mit einem Video sensibilisieren. Der Verein „Gewalt.ig“ bietet Seminare an. Viele öffentliche Stellen investieren in Deeskalation.



Aggression gegen Mitarbeiter: An den Computern des AMS gibt es einen Notfallknopf, der die Kollegen alarmiert.

Foto: iStock

Von Alexandra Plank

Innsbruck – Das Aggressionspotenzial in der Gesellschaft steigt, während die Frustration deutlich sinkt: „Früher waren Beamte und Menschen, die im öffentlichen Raum gearbeitet haben, Respektpersonen, nun bekommen sie den ganzen Frust ab“, sagt Dietmar Auer. Der Projektberater des Bundesheeres hat im Oktober vergange-

nen Jahres die Initiative „Gewalt.ig“ gegründet (siehe rechts). Auer, der viel Erfahrung mit Teamteaching hat, erklärt sich die steigende Aggression von Bürgern gegenüber Beamten damit, dass die Zeit immer schneller wird.

„Zudem ist es so, dass junge Menschen über die digitalen Medien keine Lösungskompetenzen vermittelt bekommen, auch die Kontaktfähigkeit geht

verloren“, sagt Auer. Junge Menschen seien über das Netz mit überschießender Gewalt konfrontiert, zu der sie früher keinen Zugang hatten. Gerade Männer hätten riesige Probleme, zwischen Aggression im virtuellen Raum und im tatsächlichen Leben zu unterscheiden. „In der Schule haben wir ständig gerauft. Aber wenn der eine den anderen in den Schwitzkasten genom-

men hat und der abgeklopft hat, war der Kampf vorbei“, sagt Auer. Man habe dem Unterlegenen aufgeholfen und sich wieder vertragen.

Nun sei es so, dass Menschen im öffentlichen Raum zusehends mit Anpöbeln und Bedrohungen konfrontiert seien. „Es gibt Rettungssanitäter, die sich nicht mehr zu einem Verletzten in der Bogenmeile trauen, weil

Neue Initiative

Gegen Gewalt. Im engen Austausch mit betroffenen Berufsgruppen wurde die Initiative „Gewalt.ig – wenn wir nicht wegsehen“ im Oktober 2018 vom 5-köpfigen Team um Arno Weber gegründet. Ziel ist es, sich für ein gewaltfreies Miteinander einzusetzen.

Öffentlich. Personen, die im öffentlichen Raum arbeiten, sind oft von Gewalt betroffen. Die Initiative wendet sich an Berufsgruppen wie Lehrer, Polizisten, Busfahrer, Mitarbeiter des Arbeitsmarktservice. Für sie werden Trainings von Experten angeboten. www.gewaltig.at

sie bereits dermaßen angepöbelt wurden“, erklärt Auer. Nicht nur Sanitäter, auch Polizisten und Vertreter von Behörden, wie etwa dem Arbeitsmarktservice, sind mit verbalen bis hin zu körperlichen Angriffen konfrontiert.

In diesem Zusammenhang kommt immer wieder ein Urteil ins Spiel, bei dem das Bundesverwaltungsgericht (BVwG) das aggressive Verhalten

TIROL

Ohne Abfindung. Noch ist die Ursache, die zum Einsturz der Tragflughalle in Hall führte, nicht geklärt. Der vorzeitig ausgeschiedene Chef der Tiroler Flüchtlingsgesellschaft ging ohne Abfindung. **Seite 6**

SPORT

Weltcup-Finale. ÖSV-Star Marcel Hirscher durfte beim RTL-Weltcup in Soldeu die sechste Riesentorlaufkugel in Empfang nehmen. Wegbegleiter Felix Neureuther (GER) gab gestern sein Karriereende bekannt. **Seite 73**

SO FINDEN SIE

Fernsehprogramm Seite 40
Kinoprogramm Seite 52
Leserforum Seite 58
Lotto Seite 51
Notdienste Seite 49
Wann & Wo Seite 50
Mail Service service@tt.com
Mail Anzeigen verkauf@tt.com

TT-MAGAZIN

In den Startlöchern: Hobbygärtnern juckt es bereits in den Fingern. Was jetzt schon im Garten getan werden kann und wo sich auch abseits vom grünen Rasen das Glück finden lässt. **Beilage**



Beamte

eines Kunden in einem Kurs nicht als Grund für die Streichung des Arbeitslosengeldes gesehen hat. Ingo Mayr, Betriebsratsvorsitzender des AMS für Tirol, relativiert die Brisanz der Causa. „Das war nicht wirklich ein Fall des Arbeitsmarktservice, die Trainerin war nur im Auftrag des AMS tätig. Keinesfalls ist das ein Freibrief, der bedeutet, dass sich die AMS-Mitarbeiter alles gefallen lassen müssen.“



„Gerade das Problem Aggression von Schülern gegenüber Lehrern wird immer noch tabuisiert.“

Gerhard Seier
(GÖD-Vorsitzender) Foto: GÖD

Im Großen und Ganzen seien die Arbeitssuchenden sehr diszipliniert, nur in Einzelfällen käme es zu Beschimpfungen und Drohungen. Da es österreichweit aber auch schon vereinzelt zu Tötlichkeiten gekommen sei, hat man vorgesorgt: Die Mitarbeiter seien in Sachen Deeskalation geschult, zudem verfüge jeder Computer über einen Hilfefknopf. „Da werden dann die anderen Mitarbeiter informiert, dass ein Kollege in Gefahr ist“, sagt Mayr. In den großen Geschäftsstellen sind zudem Security-Mitarbeiter vor Ort. „In den Außenstellen herrscht nicht so große Anonymität, da kommt keiner so schnell auf die

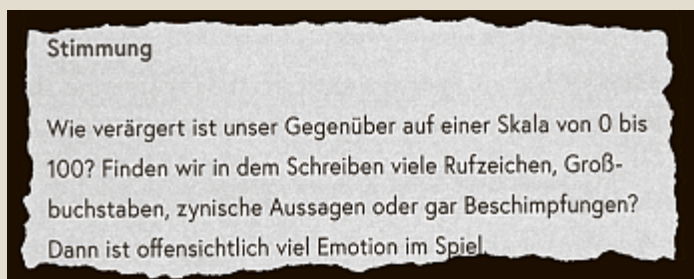
Idee, einen Mitarbeiter zu attackieren“, sagt Mayr.

Laut Gerhard Seier, Vorsitzender der Gewerkschaft Öffentlicher Dienst (GÖD), gibt es in vielen Bereichen ein erhöhtes Aggressionspotenzial. Man sei gerade dabei, gemeinsam mit der Initiative „Gewalt.ig“ ein Video zu erarbeiten und Schulungen für betroffene Berufsgruppen anzubieten. „Gerade das Problem Aggression von Schülern gegenüber Lehrern wird noch viel zu oft tabuisiert“, sagt Seier. Bei der Polizei, aber auch am Sozialamt und bei der Jugendfürsorge gehören Pöbeleien laut Seier zum täglichen Brot.

Der Gewerkschafter hat auch eine Idee, warum Aggressionen derart im Steigen begriffen sind. „In der Arbeitswelt sind alle Menschen immer mehr gestresst, in unserem ganzen Leben hat sich die Schlagzahl erhöht, das macht die Leute nervös.“ Er kritisiert aber auch, dass der Gesetzgeber zu wenig Sanktionen bereithält, wenn sich Bürger gegenüber den Behörden nicht anständig verhalten.

Viele Dienstgeber setzen mittlerweile auf Konfliktvermeidung (siehe rechts). Seitens des Landes gibt es auch Sicherheitskonzepte. „Sie werden aktuell überarbeitet und, sofern notwendig, auch umgehend angepasst“, erläutert Jakob Kathrein, Sprecher des Landes. Nach der Ermordung des Chefs des Sozialamtes in Dornbirn erscheinen neue Maßnahmen notwendig. „Der Schutz der Bediensteten in der Tiroler Landesverwaltung ist uns sehr wichtig, vor allem auch der Schutz vor Aggressionen jeder Art.“

Finanzamt mit klarer Sprache: Dieser Tage ging eine Broschüre an alle Finanzbeamten Österreichs. In Summe wurden 11.500 Handlungsanleitungen unter dem Titel „Unsere Sprachwelt“ verteilt. Die Kosten dafür belaufen sich laut Johannes Pasquali, Sprecher des Bundesministeriums für Finanzen, auf rund 20.000 Euro. Die Idee dahinter sei, dass sowohl bei telefonischen als auch bei Auskünften im Finanzamt komplexe rechtliche Informationen verständlich an den Bürger gebracht werden. Ein Kapitel widmet sich auch dem Antworten auf Kritik. Unten stehend können Sie lesen, wie man laut Broschüre feststellt, wie weit der Verfasser einer Beschwerde verärgert ist. Vorgeschlagen wird auch,



wie man höflich, aber doch bestimmt antwortet: „Gerne hätten wir Ihnen eine bessere Nachricht überbracht. Dennoch hoffen wir auf Ihr Verständnis. Danke.“



In der Unfallambulanz stehen Patienten und Angehörige enorm unter Stress. Foto: Böhm

Deeskalierungs-Trainer an der Klinik: Gerade in den Notfallambulanzen der Klinik, im Speziellen in der Kinderklinik, der psychiatrischen Ambulanz und der Unfallambulanz, liegen bei den Patienten oder deren Angehörigen oft die Nerven blank. „Nicht die Quantität der Probleme nimmt zu, sondern die Qualität. Die Menschen haben ein viel höheres Anspruchsverhalten“, sagt Stephanie Federspiel, Assistentin der Geschäftsführung der Tiroler Kliniken. Sie betreibt ein Projekt, das seit Herbst 2018 sehr erfolgreich angeboten wird. Mitarbeiter werden von anderen, speziell geschulten Mitarbeitern zu Deeskalations-Trainern ausgebildet. Die Kurse finden im Herbst und Frühjahr statt und sind heuer ausgebucht. „Der Sicherheitsdienst schreitet ein, wenn die Lage eskaliert, viel an Aggression können geschulte Mitarbeiter im Vorfeld abfedern“, so Federspiel.



Am Nationalfeiertag kommen viele ins Landhaus, doch auch sonst steht es Bürgern offen. Foto: TI-Archiv

Geschult im Umgang mit dem Bürger: Das Landhaus und die Bezirkshauptmannschaften stehen den Bürgern mit ihren Anliegen offen. „Der Kontakt zwischen den Behörden und den Bürgern gestaltet sich meist problemlos, die Bearbeitung der Anliegen verläuft in den allermeisten Fällen konstruktiv und frei von Dissonanzen“, erklärt Sprecher Jakob Kathrein. Zum Aggressionspotenzial gegenüber Beamten lasse sich keine allgemeine Aussage treffen. In seltenen Fällen könne es zu Meinungsverschiedenheiten kommen, diesen werde seitens der Behörden deeskalierend begegnet. Die Bediensteten seien im Umgang mit den Bürgern geschult und routiniert. „Seit Jahren gibt es regelmäßig Schulungen und Workshops für einen professionellen Umgang speziell auch mit verhaltensauffälligen Kunden.“