

Kantonales Bedrohungsmanagement für Behörden und Institutionen



Inhalt

Vorwort	4
Leitbild.....	6
Was ist psychologisches Bedrohungsmanagement	7
Zweck und Ziel des Kantonalen Bedrohungsmanagement (KBM)	8
Ansprechpersonen KBM in den Ämtern/Gemeinden/Institutionen	9
Fachstelle KBM.....	10
Administration KBM.....	10
Email-Adresse Kantonales Bedrohungsmanagement	10
Praktische Umsetzung	11
Schlagwortliste, was zwingend an die Ansprechpersonen KBM gemeldet werden muss	12
Checklisten	13
Drohungen	13
Psychoterror.....	15
Sexuelle Belästigung.....	17
Stalking	19
Suiziddrohung/Suizid	21
Schüsse im Gebäude/Gefährder im Gebäude	28
Waffenbedrohung.....	29
Wütende Personen.....	31
Impressum	34

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren

In den Jahren 2009/2010 haben die Polizei Kanton Solothurn (Kapo) und das Departement für Bildung und Kultur (DBK) mit fachlicher Begleitung von Frau Karoline Roszdi des Instituts Psychologie und Bedrohungsmanagement in Darmstadt (I:P:Bm) ein umfassendes Konzept für Notfälle an Schulen ausgearbeitet. Bestandteil dieses Konzeptes bildet auch ein Handbuch zur Früherkennung und Vermeidung von Krisen. Es enthält Hinweise zum Krisen- und Notfallmanagement und Anleitungen zum richtigen Verhalten im Ereignisfall sowie zum Umgang mit Betroffenen.

Nachdem sich auch in unserem Kanton Vorfälle mit querulatorischem und bedrohlichem Verhalten einzelner Personen häuften, wurde Handlungsbedarf in diesem Bereich erkannt.

Praktische Erfahrungen und wissenschaftliche Studien zeigen, dass bei schweren zielgerichteten Gewalttaten die Täter im Vorfeld meist erkennbare Vorzeichen gezeigt haben. Durch die Identifizierung dieser Vorzeichen ist es möglich, mit einem systematischen und fachübergreifenden Kantonalen Bedrohungsmanagement (KBM) viele solcher Taten zu verhindern. Schwere zielgerichtete Gewalttaten sind meist Endpunkt einer krisenhaften Entwicklung, in deren Verlauf die späteren Täter Warnsignale im Verhalten und der Kommunikation senden. Diese Warnsignale treten am ehesten im Umfeld der späteren Täter auf.

Eine Analyse der heutigen Situation hat ergeben, dass die notwendige fachliche Kompetenz in unserem Kanton durchaus vorhanden ist. Die verschiedenen Einrichtungen wie z.B. Polizei, andere Behörden, psychiatrische und psychologische Institutionen etc. arbeiteten jedoch nicht genügend verzahnt zusammen. Es fehlten neben definierten Schnittstellen eine methodische und strukturelle Plattform für fallbezogene und fallbegleitende Interventionen. Einer einzelnen Institution alleine gelingt es in der Regel nicht, ein optimales Fallmanagement zu gewährleisten.

Zwei Umfragen durch das I:P:Bm bei Mitarbeitenden des Kantons und der Gemeinden haben einen dringenden Handlungsbedarf aufgezeigt. Von über 200 befragten Personen waren an ihrem Arbeitsplatz 60% Drohungen und 33% körperlicher Gewalt ausgesetzt.

Die Polizei Kanton Solothurn hat nun mit fachlicher Begleitung von Herrn Dr. Jens Hoffmann sowie Frau Karoline Roshdi vom Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement in Darmstadt (I:P:Bm) und ausgewiesenen Spezialisten unserer Verwaltung ein umfassendes Konzept für das Bedrohungsmanagement ausgearbeitet. Bestandteil dieses Konzeptes bildet neben dieser Broschüre für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von kantonalen Amtstellen, Gemeinden und Institutionen wiederum ein Handbuch «Bedrohungsmanagement». Dieses soll Ämtern, Gemeinden sowie Institutionen Hinweise zum Krisen- und Notfallmanagement sowie Anleitungen zum richtigen Verhalten im Ereignisfall geben.

Es freut mich, Ihnen heute diese Informationsbroschüre zum Kantonalen Bedrohungsmanagement überreichen zu können, in der Hoffnung, dass sie möglichst viele heikle Situation zu entschärfen hilft.

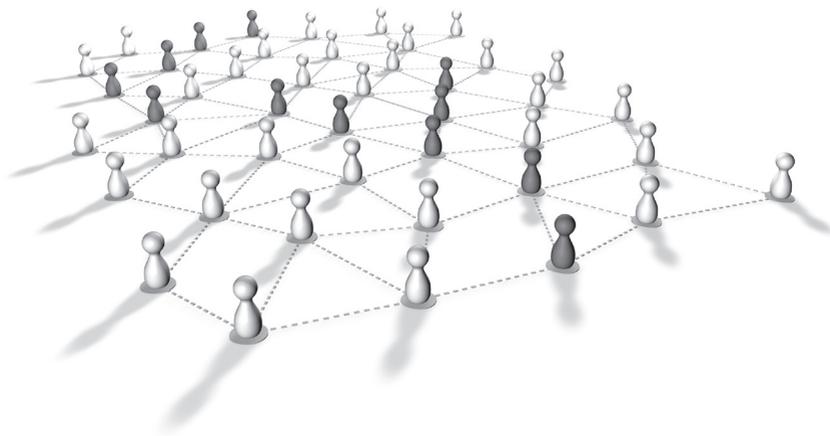
Ich wünsche Ihnen alles Gute und hoffe auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit mit der Polizei Kanton Solothurn.

Solothurn, im März 2013

A handwritten signature in black ink, reading 'Thomas Zuber' in a cursive script.

Thomas Zuber, Kommandant

Leitbild



Sicherheit und Gewaltfreiheit sind Ziele, für die der Kanton einsteht.

- Drohungen, Gewalt, Stalking oder andere aggressive Handlungen – niemand sollte damit alleingelassen werden!
- Alle Personen geniessen den Schutz vor körperlicher und schwerer psychischer Gewalt.
- Polizei und andere Behörden stehen bei Bedrohungen unterschiedlichster Art als Ansprechpartner zur Verfügung.
- Je früher eine bedrohliche Entwicklung erkannt und gestoppt werden kann, desto besser ist es für alle, nicht zuletzt für die bedrohliche Person selbst.

Sind Sie selbst betroffen oder sehen Sie dies bei anderen, wenden Sie sich an die Polizei oder an die Ansprechperson Bedrohungsmanagement in den einzelnen Ämtern/Gemeinden/Institutionen.

Daraufhin erfolgt eine professionelle Bewertung der Situation und es wird – falls erforderlich – angemessen interveniert. Dabei geht es nicht primär darum, jemanden zu bestrafen, sondern seelischen und körperlichen Schaden für andere abzuwenden.

Was ist psychologisches Bedrohungsmanagement

Erkennen - Einschätzen - Entschärfen - das ist das Prinzip des psychologischen Bedrohungsmanagements. Dabei geht es darum, Eskalationsgefahren bei einzelnen Personen oder Gruppen möglichst früh zu erkennen, diese einzuschätzen und schliesslich das Risikopotenzial zu entschärfen.

Hinter dem Bedrohungsmanagement steht die Erkenntnis, **dass schweren Gewalttaten nahezu immer erkennbare Warnsignale vorausgehen.** Es handelt sich um spezifische Verhaltensmuster, die eine stufenweise Entwicklung hin zu einem Gewaltakt charakterisieren. Unterschiedliche Deliktsformen wie Tötungsdelikte durch Partner, Amok oder Gewalt am Arbeitsplatz weisen dabei jeweils charakteristische Handlungsmuster auf.

Beim Bedrohungsmanagement geht es zunächst darum, potenziell risikobehaftetes Verhalten zu **erkennen**. Im zweiten Schritt wird die auffällige Person mit speziellen Analyse-Instrumenten **eingeschätzt**, wieweit ein Risiko vorhanden und falls ja, wie hoch dieses ist. Im dritten Schritt arbeiten Fachleute verschiedener Institutionen daran, das Risiko zu **entschärfen**.

Psychologisches Bedrohungsmanagement ist ein fortlaufender Prozess, der berücksichtigt, dass das Risiko immer dynamisch ist und sich stets verändert. Deshalb sind Analyse und Fallmanagement grundsätzlich fallbegleitend ausgerichtet.

Leitsätze zum Bedrohungsmanagement

- **Auf dem Weg der schweren zielgerichteten Gewalt gibt es immer Warnsignale!**
- **Gewalt ist für Täter die Lösung eines Problems!**
- **Vorgeschichte, Verhalten und Kommunikation sind zentrale Informationsquellen!**
- **Drohungen und Gefährlichkeit sind nicht dasselbe!**

Zweck und Ziel des Kantonalen Bedrohungsmanagements (KBM)

Die Sicherheit der Mitarbeitenden der Gemeinden und des Kantons ist uns ein wichtiges Anliegen.

Niemand soll Angst haben, zum Ziel von Gewalt, Drohungen oder Stalking zu werden. Niemand soll sich alleine gelassen fühlen, wenn ihr oder ihm etwas geschieht.

Den Ämtern/Gemeinden und Institutionen wird ein Team für Bedrohungsfragen zur Verfügung gestellt.

Ziel des Kantonalen Bedrohungsmanagements ist es, Risikopotenzial frühzeitig zu erkennen und zu handeln. Dieses Ziel kann nur erreicht werden, wenn entsprechende Informationen weitergeleitet werden.

Schwere Gewaltakte sollen verhindert werden.

Personen, die Ziel von Drohungen, Stalking etc. sind, soll der Schutz der körperlichen und psychischen Unversehrtheit geboten werden.

Das Kantonale Bedrohungsmanagement in Form eines fach- und institutionsübergreifenden Teams und Netzwerks soll auf systematische Weise problematische Personen und Situationen

Erkennen – Einschätzen – Entschärfen

Ansprechpersonen KBM in den Ämtern/Gemeinden/Institutionen

Die Ansprechperson KBM bildet die Schnittstelle zwischen der Amtsstelle/Gemeinde/Institution und dem KBM-Kernteam resp. der Fachstelle KBM.

Dies bedeutet, dass sie zunächst einmal in ihrer Amtsstelle/Gemeinde/Institution für die Themen Bedrohungen, Aggression und Suizid sensibilisiert und sich als vertrauensvolle Ansprechperson zu erkennen gibt. **Die Ansprechperson ist somit die Kontaktperson für Mitarbeitende, die Ziel oder Zeuge von bedrohlichem Verhalten wurden.**

Wendet sich ein betroffener Mitarbeitender nach einem Vorfall an die Ansprechperson, führt diese zunächst eine erste Bewertung durch und gibt eine erste Rückmeldung, eventuell auch bereits mit konkreten Verhaltensempfehlungen.

Der Ansprechperson stehen konkrete Instrumente zur Verfügung, mit deren Hilfe sie einschätzen kann, ob der Vorfall an die Fachstelle KBM weitergemeldet wird oder ob akut kein Eskalationspotenzial erkennbar ist und somit der Fall erst einmal nur lokal in der Amtsstelle/Gemeinde/Institution behandelt wird.

Zeigen die Instrumente an, dass es wichtig ist, dass die Fachstelle KBM Kenntnis vom Fall erhält, setzt sich die Ansprechperson mit der Fachstelle KBM in Verbindung und gibt die Fall-Informationen durch. Aus dieser Konstellation kann sich entweder ergeben, dass Mitglieder des KBM-Kernteam in einer Coaching-Funktion den Fall begleiten oder auch in einer aktiveren Rolle den Fall persönlich managen.

Somit kann die Ansprechperson bei Vorfällen in ihrem Amt/Gemeinde/Institution auch in die Aufgabe des Fallmanagements mit eingebunden werden.

Fachstelle KBM

Seit 1. Januar 2013 führt die Kantonspolizei Solothurn eine Fachstelle für das Kantonale Bedrohungsmanagement (FS KBM).

Die Erstbewerter sowie die Ansprechpersonen sind gebeten, sich bei Fragen oder Unklarheiten mit dieser in Verbindung zu setzen.

Fachstelle Kant. Bedrohungsmanagement
Polizei-posten Biberist
Hauptstrasse 24
4562 Biberist

Telefon direkt: 032 627 98 24/25 oder wenn nicht erreichbar

Alarmzentrale: 032 627 71 11

Fax: 032 627 98 10

Administration KBM

Sekretariat Sicherheits-Abteilung
Schanzmühle / Werkhofstrasse 33
4503 Solothurn

Telefon direkt: 032 627 71 46

Fax: 032 627 71 48

Email-Adresse Kantonales Bedrohungsmanagement

bedrohungsmanagement@kapo.so.ch

Praktische Umsetzung

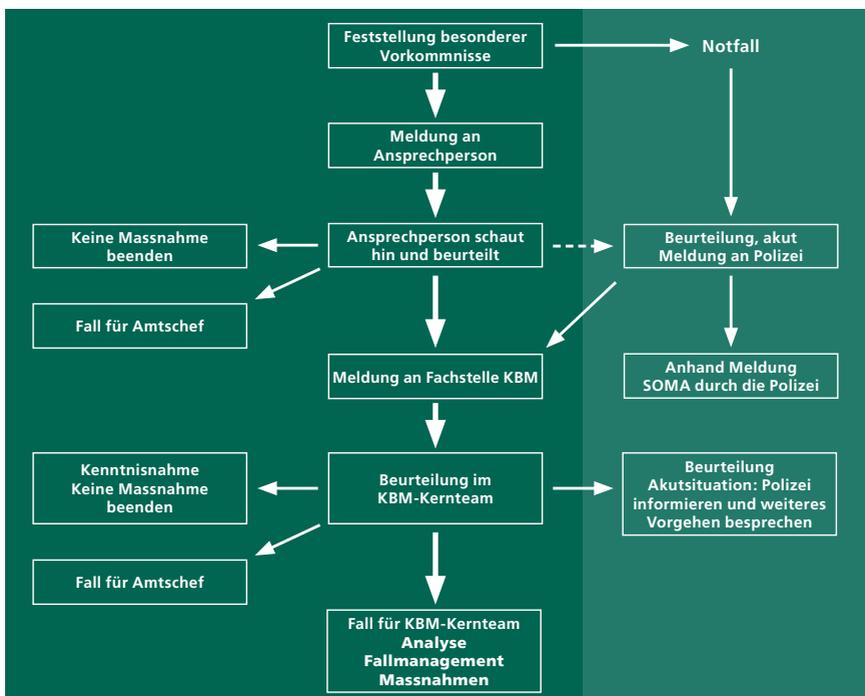
Die Meldung einer negativen Feststellung dient auch dem Kantonalen Bedrohungsmanagement. Angaben über auffällige Personen, die möglicherweise in verschiedenen Ämtern/Gemeinden/Institutionen negativ bekannt sind, können verglichen und geprüft werden. Damit können rechtzeitig koordinierte Massnahmen eingeleitet werden.

Das oberste Ziel aller Massnahmen muss sein, das Fehlverhalten eines Menschen vor einer Tat zu erkennen und die Situation zu entschärfen. Dazu müssen alle Mitarbeitenden in öffentlichen Diensten, eines Amtes, einer Gemeinde oder einer Institution ihre negativen Feststellungen an eine bezeichnete, interne Stelle (Ansprechpersonen) weiterleiten.

Intern wird die festgestellte Situation in den Dienststellen analysiert und besprochen. Dies hilft der Person, die in ihrer dienstlichen Stellung eine negative Erfahrung machen musste. Sie muss nicht alleine damit fertig werden. Ihre Bedenken werden ernst genommen und wo möglich wird Abhilfe geschaffen.

Den präventiven Handlungen kommt also grösste Bedeutung zu.

Modell des Managements besonderer Vorkommnisse



Schlagwortliste, was zwingend an die Ansprechpersonen KBM gemeldet werden muss

Wenn Sie eines der folgenden Warnsignale im Gespräch, in Schriftsätzen, in Emails oder in einer anderen Form von Kommunikation wahrnehmen, geben Sie bitte diese Information sofort an Ihre Ansprechperson KBM weiter. Diese nimmt dann eine nähere Prüfung vor. Bitte dokumentieren Sie die Kommunikation möglichst genau.

- **Verdeckte oder offene Gewaltdrohungen oder Gewaltankündigungen**
- **Selbstmordäußerungen oder -versuche**
- **Äußerungen von tiefer Hoffnungslosigkeit und Perspektivlosigkeit**
- **Äußerungen von Alles-oder-Nichts-Positionen**
- **Eine Bezugnahme auf reale oder fiktionale Gewalttaten oder Gewalttäter**
- **Eine offensive bzw. plötzliche physische Annäherung in einem privaten Umfeld oder ein Auflauern nach der Arbeit in Folge eines Konfliktes**
- **Das Vorzeigen oder Mitführen von Waffen**
- **Extreme Schuldzuweisungen, insbesondere wenn diese wiederholt auftreten oder zunehmend dramatischer formuliert werden (z.B. «Sie haben mein ganzes Leben zerstört.»)**
- **Die Wahrnehmung von anderen verfolgt, bedroht oder gesteuert zu werden**
- **Aggressive Ausbrüche**
- **Ein plötzliches und intuitives Gefühl, dass von einer Person eine ernste Gefahr droht**
- **Jedes andere verbale oder nonverbale Signal, welches Sie beunruhigt**

DROHUNGEN

Was mache ich, wenn mir eine Person im Arbeitsumfeld droht?

Was ist eine Drohung?

Man versteht unter einer Drohung den Ausdruck einer Intention, jemandem Schaden zuzufügen¹. Dabei können Drohungen verschiedenartiger Natur sein. So unterscheidet man zwischen **expressiven** und **instrumentellen** Drohungen². Expressive Drohungen werden zur Regulation von Emotionen ausgedrückt, wie beispielsweise aus dem Gefühl der Wut oder Angst heraus. Instrumentelle Drohungen dagegen dienen vorwiegend dazu, auf das Verhalten der bedrohten Person Einfluss zu nehmen und dieses zu steuern.

Drohungen können direkt sein («Ich bringe dich um!») oder indirekt («Ich weiss, wo sie wohnen!»). Sie können verbal ausgedrückt («Ich zerstöre ihr Leben») oder nonverbal kommuniziert werden (beispielsweise durch eine Geste mit der ausgestreckten Hand, jemanden symbolisch zu erschliessen).

Warum drohen Menschen?

Menschen drohen aus sehr unterschiedlichen Motivationen heraus. So gibt es Personen, die sehr berechnend sind und die mittels einer instrumentellen Drohung **Angst bei ihrem Gegenüber auslösen wollen, um deren Verhalten so zu beeinflussen, dass sie ihr eigenes Ziel erreichen**. Ein Beispiel hierfür ist die Drohung: «Wenn sie mir nicht das Geld geben, dann werde ich ihnen das Leben zur Hölle machen.» Ziel des Drohers in diesem Fall ist es, das von ihm geforderte Geld zu erhalten. Man erkennt instrumentelle Drohungen daran, dass die Formulierungen «wenn..., dann...» oder «wenn nicht, dann...» entweder offen oder implizit in der Drohung beinhaltet sind.

Verhalten: Auf instrumentelle Drohungen nicht eingehen!

Ausnahme: Sie werden mit einer Waffe bedroht!

Weitere Motive des Drohers können beispielsweise darin liegen, **Angst zu erzeugen, um sich mächtig zu fühlen oder Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen**. In einigen Fällen stellt eine Gewaltandrohung natürlich auch **eine direkte Ankündigung für gewaltsame Handlungen** dar.

Alle Drohungen, die Sie beunruhigen oder die Gewalt gegen einen Menschen beinhalten, müssen an die Ansprechperson KBM weitergegeben werden! Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

¹ Meloy, J.R. & O'Toole, M.E. (2011). The concept of leakage in threat assessment. Behavioral sciences & the law, 29, 4, 513–27.

² Meloy, J. R. (2001). Communicated Threats and Violence Toward Public and Private Targets: Discerning Differences Among Those Who Stalk and Attack. Journal of Forensic Science, 46, 1211–1213.

Verhalten in einer Drohungssituation

Das Verhalten in einer Drohungssituation soll am folgenden Beispiel aufgezeigt werden: Ein Besucher des Amtes tätigt folgende Äußerung: «Ich mache dich und deine Familie kalt».

Zunächst gilt: **Hören Sie in allen schwierigen Situationen auf Ihr Bauchgefühl!**

Es gibt niemals nur eine Handlungsmöglichkeit, die für schwierige und bedrohliche Situationen gilt. Falls Sie sich in der im Beispiel beschriebenen Situation nicht akut bedroht fühlen und sich sicher sind, dass die Person Sie beispielsweise unter Druck setzen möchte um ihr Verhalten zu steuern, können Sie etwa Folgendes sagen:

«In unserer Behörde sind Drohungen kein Kommunikationsmittel. Ich werde das Gespräch abbrechen müssen, wenn sie nicht zu einer sachlichen Kommunikation zurückfinden.»

Geben Sie sich dabei selbstsicher und unaufgeregt und kommunizieren Sie ihrem Gegenüber die Aussage klar, ruhig und bestimmt. Bleiben Sie ruhig und sachlich und lassen Sie sich nicht auf Diskussionen ein.

Hierbei ist es wichtig, zunächst eine positive Konsequenz für einen guten Tonfall beim Gegenüber zu formulieren, wie beispielsweise: *«Bitte bedrohen sie mich nicht weiter und kommen sie zu einer sachlichen Kommunikation zurück, damit wir ihr Anliegen klären können.»* Erst wenn dies nicht hilft, formulieren Sie eine negative Konsequenz: *«Bitte bedrohen sie mich nicht weiter und kommen sie zu einer sachlichen Kommunikation zurück, sonst müssen wir das Gespräch hier beenden!»*

Sobald Sie das Gefühl haben, dass es gefährlich wird, verlassen Sie den Raum. Dies können Sie beispielsweise mit Hilfe eines Vorwandes tun («Ich muss ihre Akte holen»).

Alternativ können Sie auch versuchen die Person zu beruhigen, wenn möglich ohne etwas zu versprechen, das Sie nicht halten können. Versuchen Sie das Gespräch zu beenden ohne der Person die letzte Hoffnung zu nehmen.

Welche Drohungen müssen weitergegeben werden?

Droht Ihnen jemand oder einer anderen Person Gewalt an, geben Sie die Drohung an Ihre zuständige Ansprechperson KBM weiter. Auch angedrohter Psychoterror wie beispielsweise «Ich werde sie fertig machen!» sowie jede Drohung, die Sie beunruhigt, muss der Ansprechperson KBM gemeldet werden. Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Drohungen, die eindeutig eine Redewendung sind (z.B. «Meine Frau hat mir die falschen Unterlagen mitgegeben. Ich könnte sie umbringen.») oder als Scherz gemeint waren, bleiben in Ihrer Eigenverantwortung. **Sollten Sie unsicher sein, melden Sie die Drohung auf jeden Fall Ihrer Ansprechperson KBM. Diese weiss, wie weiter vorzugehen ist und gibt Ihnen eine Rückmeldung.**

Was mache ich, wenn ich im Arbeitsumfeld mit Psychoterror konfrontiert werde?

Was ist Psychoterror?

Personen, die sich durch ein Amt oder einen Mitarbeitenden ungerecht behandelt fühlen, können eine Belästigungskampagne starten, um auf einen aus ihrer Sicht bestehenden Missstand aufmerksam zu machen. Manchmal wird Psychoterror aber auch eingesetzt, um gezielt Druck auszuüben und damit den eigenen Willen durchzusetzen.

Beim Verursacher des Psychoterrors kann es sich um eine Person handeln, die direkt mit Ihnen in Kontakt war. Vereinzelt kommt es auch vor, dass dies ein Mensch ist, der Sie stellvertretend für eine spezielle Personengruppe oder ein Amt auswählt. Ein Beispiel hierfür ist eine Person, die einen Konflikt mit einem Angehörigen des Steueramtes hatte und nun stellvertretend für diesen Konflikt einen anderen Mitarbeitenden aus dem gleichen Amt als Ziel der Aggressionen auswählt.

Was sind die Motive, die hinter Psychoterror stecken?

Die Motive können vielfältig sein. **Es kann sich um Rache, Gefühle der Ohnmacht, die in Macht umgewandelt werden sollen oder Angst handeln.** Es kann aber auch der kalkulierte Versuch sein, Sie durch Psychoterror dazu zu bringen dahingehend nachzugeben, dass die Person ihre Forderung durchsetzen kann.

Wie kann sich Psychoterror zeigen?

Psychoterror kann sich in verschiedenen Formen zeigen. Folgende sind die häufigsten Beispiele: Es wird eine Rufschädigung vorgenommen, Sie werden im persönlichen Kontakt, schriftlich oder am Telefon denunziert und beleidigt, im Internet werden falsche Informationen über Sie verbreitet, es werden Flugblätter oder Plakate mit einer Hetzkampagne gegen Sie vervielfältigt und verteilt. Es kann auch passieren, dass jemand bei Ihnen nachts anruft und wieder auflegt, Sachbeschädigungen vornimmt oder anonyme Briefe oder Emails an Vorgesetzte oder Politiker mit Beschwerden über Sie verschickt. Nicht selten tritt auch ein regelrechtes Muster von verschiedenen belästigenden und bedrohlichen Verhaltensweisen auf.

Umgang mit Psychoterror

Wichtig ist, dass Sie so früh wie möglich melden, dass Sie belästigt werden.

So können weitere Schritte eingeleitet werden und die Gefahr einer Fixierung der Person auf Sie lässt sich eher frühzeitig abwenden. **Darüber hinaus dokumentieren Sie bitte alle Verhaltensweisen, die auftreten.** Heben Sie jegliche Kommunikation wie Briefe, Emails und ähnliches auf und notieren Sie sich, wann Anrufe gekommen sind und welchen Inhalt diese hatten. Dokumentieren Sie alles was passiert. Die Dokumentation ist für die mögliche Einleitung weiterer Schritte wichtig und dient der Beweislage. So stellen Sie sicher, dass Sie kein Detail vergessen, falls Sie eine Anzeige vornehmen wollen. **Ihre Ansprechperson KBM kann Sie hierzu auch bei Unsicherheiten beraten.**

Was mache ich, wenn ich im persönlichen Kontakt mit Psychoterror konfrontiert werde?

Wenn Sie im direkten Kontakt mit aggressivem Verhalten konfrontiert werden, gelten die gleichen Verhaltensmassnahmen wie im Abschnitt «Wütende Personen». Hier gilt es, auf die Person zunächst einmal deeskalierend einzuwirken. **Bitte wenden Sie sich im Anschluss an einen aggressiven Vorfall sofort an Ihre Ansprechperson KBM.**

Wann muss ich Psychoterror weitergeben?

Wenden Sie sich direkt an die Ansprechperson KBM, wenn Sie mit Psychoterror konfrontiert sind!

Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Was mache ich, wenn ich im Arbeitsumfeld sexuell belästigt werde?

Was ist sexuelle Belästigung?

Unter sexueller Belästigung versteht man jede Form von unerwünschtem Verhalten sexueller Natur, welches sich in verbaler, nichtverbaler oder physischer Form äussert. **Zudem bezweckt oder bewirkt dieses Verhalten, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird.** Sexuelle Belästigung kann in Form von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen auftreten³.

Wie kann sich sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz zeigen?

Verhaltensweisen, die sexuelle Belästigung kennzeichnen, sind beispielsweise⁴:

- Anzügliche und peinliche Bemerkungen
- sexistische Sprüche und Witze
- Vorzeigen, Aufhängen und Auflegen von sexistischem Material
- Körperkontakte und aufdringliches Verhalten
- wiederholte unerwünschte Einladungen
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhen von Nachteilen einhergehen
- Erpressen oder Erzwingen sexueller Beziehungen
- körperliche Übergriffe
- Nötigung und Vergewaltigung

Oftmals fühlen betroffene Personen Angst und Scham infolge der sexuellen Belästigung und ziehen sich zurück oder verdrängen gar den Vorfall⁵. Aus diesen Gründen und aus Angst vor Konsequenzen am Arbeitsplatz wird deshalb häufig keine Meldung vorgenommen. Dabei kann sexuelle Belästigung sowohl Frauen wie auch Männern widerfahren und kommt gar nicht selten vor. Eine Studie aus der Schweiz zeigt, dass 55% der Frauen und fast 49% der Männer in ihrem gesamten Erwerbsleben einen oder gar mehrere Vorfälle sexueller Belästigung erlebt haben⁶.

Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ist meist ein Zeichen von Machtmissbrauch, Missachtung oder Herabwürdigung⁷.

Auf <http://www.pa.so.ch> finden Sie unter Dienstleistungen diverse Adressen von Anlaufstellen bei Arbeitsplatzproblemen wie Mobbing, sexuelle Belästigung etc..

³ RICHTLINIE 2004/113/EG DES RATES vom 23. Dezember 2004. Amtsblatt der Europäischen Union zur Verwirklichung des Grundsatzes der Gleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen

⁴ Kanton Solothurn Personalamt (2009). Schutz vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz.

⁵ Arbeitsgemeinschaft der kommunalen Gleichstellungs- und Frauenbeauftragten Mittelfranken. (2007). Schutz vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Informationen, Auswirkungen, Beschwerde-recht. Maxroi Graphics, Görlitz.

⁶ Strub, S., Schär Moser, M. (2008). Risiko und Verbreitung sexueller Belästigung am Arbeitsplatz. Eine repräsentative Erhebung in der Deutschschweiz und der Romandie. Zusammenfassung. Schweizerische Eidgenossenschaft.

⁷ Kanton Solothurn Personalamt, 2009

Umgang mit sexueller Belästigung

Nehmen Sie Ihre Empfindungen ernst, wenn Sie sich belästigt fühlen. Geben Sie der Person selbstbewusst und unmissverständlich zu verstehen, dass ihr Verhalten unerwünscht ist. Sie können auch sagen, dass Sie weitere Schritte bei Nichtunterlassung einleiten werden.

Darüber hinaus dokumentieren Sie bitte alle Verhaltensweisen, die aufgetreten sind.

Notieren Sie sofort den Vorfall und beschreiben Sie, was passiert ist. Heben Sie jegliche Kommunikation wie SMS, Briefe, Emails und ähnliches auf und notieren Sie sich, wann Anrufe gekommen sind und welchen Inhalt diese hatten. Dokumentieren Sie alles was passiert. Die Dokumentation ist für die mögliche Einleitung weiterer Schritte wichtig und dient der Beweislage. So stellen Sie sicher, dass Sie kein Detail vergessen, falls Sie eine Anzeige stellen möchten.

Ihre Ansprechperson KBM kann Sie hierzu auch bei Unsicherheiten beraten.

Wann muss ich sexuelle Belästigung weitergeben?

Wenden Sie sich direkt an die Ansprechperson KBM, wenn Sie sexuell belästigt werden! Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Was mache ich, wenn ich im Arbeitsumfeld mit einem Stalker zu tun habe?

Was ist «Stalking»?

Stalking ist ein unerwünschtes Annäherungs- oder Kontaktverhalten, welches bei der betroffenen Person ein bedrohliches Gefühl auslöst. Dabei lassen sich verschiedene Merkmale herausarbeiten, die auf das Vorhandensein von Stalking hinweisen⁸:

Wiederholte Handlungen der Kontaktaufnahme, Annäherung oder Belästigung,

- die sich über einen längeren Zeitpunkt hinweg ziehen,
- die die impliziten Regeln sozialer Interaktion überschreiten,
- die sich auf eine spezifische Person richten,
- die von der Zielperson zumindest teilweise wahrgenommen werden,
- die von der Zielperson direkt nur eingeschränkt oder gar nicht beeinflussbar sind.

Personen, die solche beharrlichen oder übergriffigen Kontaktversuche zeigen, können aus verschiedenen Bereichen kommen. Stalker können Kunden, Kollegen, Vorgesetzte oder Personen aus dem privaten Umfeld sein, die Ihnen am Arbeitsplatz nachstellen. Zwar sind die meisten Stalker männlichen Geschlechts, doch gibt es regelmässig auch Frauen darunter.

Warum stalken Menschen?

Auf der Verhaltensebene äussert sich Stalking in wiederholten Handlungen der Verfolgung, Belästigung oder Kontaktaufnahme. Auf der darunterliegenden psychischen Ebene besteht eine emotionale Fixiertheit des Stalkers auf sein Opfer. **Der Stalker glaubt, dass Sie ihm etwas schulden und er im Recht ist.** Er sieht die Schuld nicht bei sich selbst, sondern bei anderen, vor allem bei der gestalkten Person.

Umgang mit Stalkern

Wichtig ist, dass Sie zunächst einmal unmissverständlich «Nein» sagen. Sagen Sie der Person ganz klar, dass Sie keinerlei Kontakt mit ihr mehr wünschen. Bleiben Sie dabei ruhig und sachlich. Sollte das Annäherungsverhalten danach weiter gehen, kann man von Stalking sprechen. **Weiter ist es wichtig, dass Sie sich nicht in eine Diskussion oder in Gespräche mit dem Stalker verwickeln lassen.** Wiederholen Sie einfach immer wieder den Satz: «Ich möchte keinen Kontakt mehr!» und beenden Sie das Gespräch.

⁸ Hoffmann, J. (2006). Stalking. Springer: Heidelberg.

Sollte die Person weiterhin Annäherungs- oder Kontaktversuche unternehmen, **ist es wichtig, dass Sie dies so früh wie möglich melden**. So können eine frühzeitige Grenzsetzung vorgenommen und weitere Schritte eingeleitet werden. Darüber hinaus kann damit auch die Gefahr einer langwierigen Fixierung der Person auf Sie frühzeitig abgewendet werden.

Bitte dokumentieren Sie alle Kontakt- und Annäherungsversuche der Person. Heben Sie jegliche Kommunikation wie Briefe, Emails und ähnliches auf und notieren Sie sich, wann Anrufe gekommen sind und welchen Inhalt diese hatten. **Dokumentieren Sie alles was passiert.** Die Dokumentation dient zur Beweislage, falls es nötig wird, den Stalker anzuzeigen. **Ihre Ansprechperson KBM kann Sie hierzu auch bei Fragen fachlich beraten.**

Wann muss ich Stalking weitergeben?

Wenn Sie glauben, dass Sie gestalkt werden, sollten Sie sich unbedingt an die Ansprechperson KBM wenden und diese Information weitergeben!

Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Was mache ich, wenn eine Person in meinem Arbeitsumfeld mit Suizid droht?

Was sind Suizid und Suizidalität?

Suizid meint die bewusste und willentlich herbeigeführte Selbsttötung einer Person durch eine zielgerichtete Handlung⁹ wie beispielsweise Erhängen oder Erschiessen.

Suizidalität umfasst einen breiten Bereich menschlichen Erlebens und Verhaltens: Sie erstreckt sich vom Bedürfnis nach Ruhe oder einer Pause im Leben bis hin zum Wunsch tot zu sein. Auch Gedanken und Pläne für die Selbsttötung bis hin zu konkreten suizidalen Handlungen sind Teil von Suizidalität.

Personen, die suizidal sind, erleben eine subjektive Ausweglosigkeit aus ihrer derzeitigen Situation. Sie sind verzweifelt und hoffnungslos und sehen im Suizid einen Lösungsweg aus ihrer Krise. Dabei kann sich der gewünschte Ausstieg aus dem Leben über einen längeren Zeitraum entwickeln, aber auch eine direkte Reaktion auf ein aktuelles Krisenereignis im Leben sein. Suizidale leiden, sie handeln aus einem übermächtigen Impuls heraus und können oft nicht mehr klar denken¹⁰.

Mythen über Suizid

- *Personen, die ihren Suizid ankündigen oder davon sprechen, setzen die Selbsttötung nicht um. Studien hierzu zeigen genau das Gegenteil! Die meisten Personen kündigen ihren Suizid im Vorfeld direkt oder indirekt an.* Studien zufolge haben sich 80% vorher über ihren Suizid geäußert. Praktische Erfahrungen zeigen, dass Menschen, die einen Suizid ankündigen, höchst gefährdet sein können **und deshalb jede Suizidankündigung ernst zu nehmen ist**¹¹.
- *Wenn ich das Thema Suizid anspreche, dann bringe ich mein Gegenüber vielleicht erst auf die Idee, sich das Leben zu nehmen.* **In der Realität reagieren Personen, die den Gedanken haben, sich das Leben zu nehmen, oft erleichtert, endlich über ihre Krise sprechen zu können**¹². Menschen, die keinen Suizid in Erwägung ziehen, bringt man durch die offene Frage danach nicht erst auf die Idee.
- *Wer sich umbringen will, der tut es – das kann man nicht verhindern.* Eine amerikanische Studie hat sich mit Suizidanten beschäftigt, die von der Golden Gate Bridge in den Tod springen wollten und davon abgehalten werden konnten. Es wurden 515 Personen untersucht, deren Sprung gestoppt werden konnte. Es zeigte sich, dass 26 Jahre später von diesen Personen noch 94% am Leben waren oder eines natürlichen Todes gestorben sind. Dieses Ergebnis zeigt, dass Suizidprävention sinnvoll ist¹³.

⁹ Eink, M., Haltenhof, H. (2006). Basiswissen: Umgang mit suizidgefährdeten Menschen. Psychiatrie Verlag Bonn.

¹⁰ Jamison, K.R. (2002). Wenn es dunkel wird. Zum Verständnis des Selbstmordes. Berliner Taschenbuch Verlag.

¹¹ Giernalczyk, T. (2003). Lebensmüde. Hilfe bei Suizidgefährdung. dgvt-Verlag, Tübingen.

¹² Eink & Haltenhof (2006).

¹³ Seiden, 1978, zit. in Blaustein, M. & Fleming, A. (2009). Suicide from the Golden Gate Bridge. Am J Psychiatry. 166:1111–11.

- *Menschen, die sich das Leben nehmen, sind psychisch krank.*
Tatsächlich ist das Suizidrisiko bei einer psychischen Erkrankung um 15 bis 30 Mal höher als in der Allgemeinbevölkerung¹⁴, jedoch ist nicht jeder Suizidant psychisch krank.

Was mache ich, wenn ich das Gefühl habe, dass sich eine Person in meinem Arbeitsumfeld das Leben nehmen möchte?

Zunächst einmal trauen Sie Ihrem intuitiven Gefühl und fragen Sie ruhig und offen, ob die Person daran denkt sich das Leben zu nehmen. Ermutigen Sie die Person, Hilfe anzunehmen. Sollte dies nötig sein, veranlassen Sie weitere Hilfestellung und rufen Sie beispielsweise einen Arzt oder die Polizei für eine mögliche Einweisung der Person in eine psychiatrische Klinik. Wenn Sie das Gefühl haben, dass die Person suizidal ist, lassen Sie sie nicht alleine und sorgen Sie dafür, dass sich jemand um die Person kümmert. Eine Bindung zu einem verantwortungsvollen Erwachsenen herzustellen, mit dem die Person sprechen kann, ist sehr nützlich.

Verbale Hinweissignale, die auf eine suizidale Entwicklung hinweisen können¹⁵

Nachstehend aufgeführte oder ähnliche Inhalte, die gesagt werden, können einen weiteren Hinweis darauf geben, dass eine Person die Beendigung ihres Lebens in Betracht zieht:

- «Ich möchte, dass alles aufhört.»
- «Manchmal möchte ich nur noch schlafen.»
- «Lebt wohl» (statt «Tschüss»)
- «Ich mache das nicht mehr mit.»
- «Alles ist sinnlos geworden.»

Wie verhalte ich mich bei Suiziddrohungen?

Das Verhalten in einer Situation, in der eine Person ihren Suizid androht, soll am folgenden Beispiel aufgezeigt werden: Ein Besucher des Amtes tätigt folgende Äußerung: «Wenn sie mir die Kinder wegnehmen, bringe ich mich um».

Zunächst einmal: **Nehmen Sie alle Suiziddrohungen ernst!** Bleiben Sie ruhig und versuchen Sie herauszufinden, ob die Person bereits ihren Suizid plant und warum sie diese Gedanken hegt. Ermutigen Sie die Person, über ihre Sorgen und Nöte zu sprechen. Wenn Sie das Gefühl haben, dass der Suizid unmittelbar bevorsteht, vermitteln Sie professionelle Hilfe indem Sie beispielsweise einen Arzt oder die Polizei wegen einer Einweisung in eine psychiatrische Klinik hinzurufen. **Es ist wichtig, dass suizidale Personen nicht allein gelassen werden.**

Es gibt niemals nur eine Handlungsmöglichkeit, die für derart schwierige Situationen gilt. Falls die Person sich sofort wieder von der Suiziddrohung distanziert und beispielsweise sagt: «Nein, das war nicht ernst gemeint, ich will mich doch nicht umbringen», sagen Sie der Person, dass Sie Suizidäußerungen sehr ernst nehmen. Fragen Sie die Person auch nach ihren Zukunftsaussichten. **Personen, die suizidal sind, sehen wenig Zukunftsperspektiven für sich.**

¹⁴ Lieb, K., Frauenknecht, S., Brunnhuber, S. (2011). Intensivkurs Psychiatrie und Psychotherapie. Urban & Fischer, München.

¹⁵ Eink, M., Haltenhof, H. (2006). Basiswissen: Umgang mit suizidgefährdeten Menschen. Psychiatrie Verlag Bonn.

Lassen Sie sich erklären, warum die Person eine Suiziddrohung ausgesprochen hat. Ist die Antwort für Sie plausibel und es bleibt kein schlechtes Bauchgefühl mehr (d.h. Sie glauben der Person, dass sie sich nicht das Leben nehmen möchte), bieten Sie ihr andere Menschen an, zu denen sie in möglichen Krisensituationen gehen kann, wie eventuell die Ansprechperson für das Bedrohungsmanagement.

Welche Suiziddrohungen müssen weitergegeben werden?

Alle Suiziddrohungen oder Suizidandeutungen müssen an die Ansprechperson KBM weitergegeben werden! Auch wenn keine Drohung ausgesprochen wurde und Sie das Gefühl haben, dass eine Person keine Hoffnung mehr hat und möglicherweise suizidal ist, muss das an die Ansprechperson KBM weitergegeben werden. Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Suizid ist allgemein ein Tabuthema. Betrachtet man die Zahlen dazu, wird allerdings sehr schnell deutlich, dass dieses Thema von grosser Bedeutung ist. In der Schweiz wird bei 1 bis 2% aller Todesfälle Suizid als Todesursache angegeben¹⁶.

Ein Bericht zur Suizidprävention in der Schweiz zeigt, dass jedes Jahr in etwa 10.000 Suizidversuche (ca. 4.000 Männer/6.000 Frauen) gemeldet werden, wobei man von einer weit höheren Dunkelziffer ausgeht. Vollendete Suizide belaufen sich ungefähr auf 1.300–1.400 jährlich (ca. 1.000 Männer/400 Frauen). Darüber hinaus zeigen Befragungen, dass etwa 10 % aller Schweizer im Laufe ihres Lebens einen oder mehrere Suizidversuche unternehmen, jeder zweite Schweizer berichtet, schon einmal Suizidgedanken gehabt zu haben¹⁷.

Die Weltgesundheitsorganisation WHO hat die Anzahl der Suizide in der Schweiz nach Geschlecht und Altersgruppe ausgewertet. Durch diese Unterteilung wird schnell deutlich, dass mit zunehmendem Alter auch tendenziell die Anzahl der Suizide ansteigt.

Abb. Anzahl der Suizide in der Schweiz nach Altersgruppe und Geschlecht World Health Organization 2007:

Altersgruppe	5–14	15–24	25–34	35–44	45–54	55–64	65–74	75+	Gesamt
Männer	3	74	80	129	168	149	126	191	920
Frauen	1	36	32	49	62	74	64	122	440
Gesamt	4	110	112	178	230	223	190	313	1360

¹⁶ Bundesamt für Gesundheit (2005). Suizid und Suizidprävention in der Schweiz Bericht in Erfüllung des Postulates Widmer.

¹⁷ Bundesamt für Gesundheit (2005).

Risikofaktoren

Entgegen der allgemeinen Auffassung, dass Suizide vermehrt im Winter vorkommen, häufen sich Suizide eher im Frühling und Sommer¹⁸. Eine Erklärung hierfür liegt möglicherweise darin, dass Personen, die sich in einer aus ihrer Sicht ausweglosen Lage befinden, die «aufblühende» Jahreszeit nicht ertragen. Darüber hinaus könnte das vermehrte Tageslicht suizidale Personen generell aktivieren und somit die Umsetzung des Suizides begünstigen. **Beachten Sie bitte, dass Suizide zu jeder Jahreszeit begangen werden können und die Faktoren, die hier mit hereinspielen sehr vielfältig sind.** Trotzdem können Risikofaktoren herausgearbeitet werden. Diese dürfen jedoch keinesfalls statisch wie eine Checkliste betrachtet werden. **Man muss immer den Einzelfall betrachten und die suizidale Person im Hinblick auf ihre aktuelle Krisensituation und auf vorhandene oder fehlende Bewältigungsmechanismen sehen.**

Als psychologische Risikofaktoren zählen¹⁹:

- Psychische Störungen (Depression, Substanzabhängigkeit, Schizophrenie, Persönlichkeitsstörungen)
- frühere Suizidversuche
- Hoffnungslosigkeit
- Impulsivität
- mangelnde soziale Bindungen und Unterstützung
- chronische körperliche Erkrankungen
- akute psychosoziale Krisen (z.B. Arbeitslosigkeit, Scheidung, Traumatisierung)
- Suizidalität in der Familiengeschichte

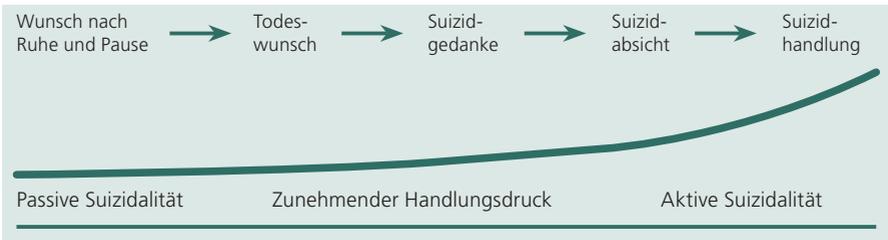
Dabei geht ein grosser Anteil an suizidalen Handlungen auf Personen zurück, die auf eine akute Krise wie beispielsweise eine Scheidung oder Arbeitsverlust reagieren. Zugleich erleben diese Menschen ihre Situation als unerträglich und verfügen nicht über genügend Ressourcen zur Bewältigung der Krise²⁰. **Der Aufbau von Alternativen und Lösungsmöglichkeiten ist deshalb ein Schlüssel zur Suizidprävention.**

Suizidalität ist ein Entwicklungsweg, der eine Kombination aus situativen Faktoren in Form von Krisenereignissen und aus persönlichen Aspekten wie fehlenden Bewältigungsmechanismen beinhaltet. **Dabei gilt es den betroffenen Menschen in seinem individuellen Umfeld zu betrachten. Eine starre oder losgelöste Betrachtung, die alleine Risikofaktoren abzählt, birgt eine grosse Gefahr.**

¹⁸ Bronisch, T. (1995). Der Suizid. Ursachen, Warnsignale, Prävention. Beck, München.

¹⁹ Hautzinger, M., Thies, E. (2009). Klinische Psychologie. Psychische Störungen. Beltz Verlag, Weinheim.

²⁰ Evangelisch Konferenz für Telefon Seelsorge und Offene Tür e.V., (2009). Niemand bringt sich gerne um. Handbuch für die Suizidprävention in der Telefonseelsorge. K2. Agentur für Kommunikation, Bonn.



Entwicklung des Suizids nach Lieb et al., 2011, S. 398

Die Entwicklung zum Suizid beginnt oft mit passiven Todesgedanken, aus denen der Wunsch nach Ruhe und einer Pause im Leben erwächst²¹. Auslöser hierfür kann eine Krise sein. Mit zunehmendem Handlungsdruck steigt der Todeswunsch und konkrete Suizidgedanken stellen sich ein. Suizidale möchten, dass alles aufhört und fragen sich nach dem Sinn des Lebens. Fehlen Bezugspersonen, Hilfestellungen und Alternativen, die für das eigene Leben gesehen werden, verstärkt sich die Hoffnungslosigkeit. Die betroffenen Personen gehen einen Schritt weiter und fangen an, ihren Suizid zu planen. Das heisst, sie überlegen sich eine Methode, durch welche sie ihr Leben beenden können. Sie beginnen oft, ihren Suizid vorzubereiten und gehen letztlich zur Tathandlung über. Eine weitere Beschreibung der Entwicklung zum Suizid wird als präsuizidales Syndrom bezeichnet. Hier besteht ein gefährliches Zusammenspiel aus einer situativen Einengung des Denkens, aus Aggressionen, die sich gegen sich selbst richten und aus einer Flucht aus der Realität durch Suizidgedanken²².

Suizidmethoden

Grundsätzlich wird zwischen «harten» (Erhängen, Erschiessen, Sturz aus grosser Höhe) und «weichen» (Einnahme von Medikamenten) Suizidmethoden unterschieden.

Die Wahl der häufigsten Methode variiert in verschiedenen Ländern und Regionen. Dies hängt auch davon ab, aus welchen Gründen sich eine Person für eine bestimmte Suizidmethode entscheidet. Die Wahl der Vorgehensweise richtet sich etwa danach, welche Mittel zum Suizid zugänglich sind (z.B. eine Schusswaffe) oder nach der persönlichen Einschätzung des Suizidanten, ob diese Methode als sicher tödlich gilt²³. **Zudem gibt es noch den gefürchteten Nachahmungseffekt**, wobei in Folge von Medienberichten über Suizide andere Menschen die Methode des Vorgehens imitieren. Hierzu ein Beispiel: Nach dem Suizid eines bekannten Torhüters, der sich vor einen Zug warf, stieg die Zahl von Menschen, die auf diese Weise in den Tod gingen, um mehr als das Doppelte an²⁴.

In der Schweiz steht an erster Stelle der Suizidmethode das Erhängen (28%) gefolgt von Erschiessen (23%), sich Vergiften (14%) und sich zu Tode stürzen (14%)²⁵.

²¹ Lieb et. al. (2011).

²² Ringel, E. (2005). Der Selbstmord. Abschluss einer krankhaften psychischen Entwicklung. Verlag Dietmar Klotz, Frankfurt am Main.

²³ (Jamison, 2002)

²⁴ Ladwig et al. (2012). The railway suicide death of a famous German football player: Impact on the subsequent frequency of railway suicide acts in Germany. Journal of Affective Disorders, 136, 194–198.

²⁵ Bundesamt für Statistik (2009). Todesstatistik. Schweizerische Eidgenossenschaft.

Verschiedene Bereiche der Suizidgefahr

Wenn Ihnen ein Mensch in Ihrem Arbeitsumfeld suizidal erscheint bzw. Sie ein ungutes Gefühl haben und glauben, die Person könnte in Erwägung ziehen, Suizid zu begehen, **sprechen Sie die Person direkt darauf an**. Fragen Sie konkret, ob der andere daran denkt sich das Leben zu nehmen. **Bleiben Sie dabei wertfrei und diskutieren Sie nicht mit der Person, ob es sinnvoll ist sich das Leben zu nehmen.**

Nachstehend werden nun drei Bereiche aufgeführt, die im Hinblick auf ein ungutes Bauchgefühl helfen können, sich einen Eindruck zu verschaffen, ob möglicherweise eine Suizidgefahr besteht²⁶:

- (1) Suizidgedanken
- (2) Hinweise auf eine Einengung
- (3) Lebenskrisen

(1) Suizidgedanken

Es existieren verbale Äusserungen, die auf die Suizidalität einer Person hinweisen können²⁷. Dazu gehören Sätze wie «Ich möchte, dass alles aufhört.», «Manchmal möchte ich nur noch schlafen.», «Lebt wohl.», «Ich mache das nicht mehr mit.» oder auch «Alles ist sinnlos geworden.» Wenn Sie derartige Hinweissignale erkennen, fragen Sie offen nach, ob die Person bereits an die Durchführung eines Suizides gedacht hat oder dies in Erwägung zieht.

(2) Hinweise auf Einengung

Personen, die die präsuizidale Einengung erleben, kreisen um negative Themen in ihrer Wahrnehmung, positive Ereignisse werden nicht mehr gesehen²⁸. Oftmals ziehen sich diese Personen zurück. Es muss nicht immer sein, dass direkte Suizidankündigungen auftreten, deshalb kann hier bei extrem hoffnungslos erscheinenden Personen auch eine Frage zur Einengung nützlich sein. Fragen Sie dazu beispielsweise, ob die Person sich von anderen zurückgezogen hat oder früheren für sie wichtigen Interessen jetzt nicht mehr nachgeht.

(3) Lebenskrisen

Lebenskrisen können Sie herausfinden, indem Sie die Person nach ihrer derzeitigen Situation befragen. Gibt es momentan eine erlebte Krise? Gibt es ein konkretes Verlustereignis wie eine Trennung, einen Todesfall, den Arbeitsplatzverlust oder ähnliches?

Was ist zu tun, wenn ich eine suizidale Person in meinem Arbeitsumfeld habe?

Leitlinien zum Umgang mit Suizidalität

- Sprechen Sie die Person offen auf Ihre Befürchtung an, dass sie suizidal sein könnte.
- Nehmen Sie die Sorgen der Person ernst und nehmen Sie keine Wertungen vor wie beispielsweise Suizid sei doch keine Lösung.

²⁶ nach Giernalczyk (2003)

²⁷ Eink & Haltenhof (2006)

²⁸ Giernalczyk (2003)

- Planen Sie genügend Zeit für das Gespräch ein und bieten Sie der Person an, erreichbar zu sein. Erkennen Sie dabei auch Ihre eigenen Grenzen und vermitteln Sie der Person gegebenenfalls professionelle Hilfe.
- Hören Sie der Person zu und seien Sie aufmerksam und zugewandt im Gespräch.
- Hören Sie auf Ihre Intuition. Verdrängen Sie das Thema mögliche Suizidalität nicht und versuchen Sie darauf hinzuwirken, dass die Person sich fachliche Hilfe holt.
- Versuchen Sie auch Ressourcen der Person zu erfassen und zu erfragen. Je mehr Schutzfaktoren vorhanden sind, desto geringer ist das Risiko eines Suizides. (Schutzfaktoren sind beispielsweise vorhandene soziale Bänder zu Familienmitgliedern, Bezugspersonen oder dem eigenen Partner.)
- Der positive Blick in die Zukunft, also ob die Person Ziele vor Augen hat und für sich eine Perspektive in der Zukunft sieht, ist auch ein Schutzfaktor.
- Versuchen Sie, Problemlösungen und Alternativen mit der Person auszuarbeiten.
- Lassen Sie die Person nicht alleine. Gegebenenfalls bringen Sie sie nach Hause oder in die Klinik oder lassen sie abholen.
- **Beachten Sie, wenn Sie das Gefühl haben, dass die Person akut suizidal ist, dass Sie Hilfe von Aussen hinzuziehen müssen und eine professionelle Abklärung der Suizidalität von Nöten ist.**
- Mitarbeiter befürchten oft, dass der Arbeitgeber kein Verständnis für Fehlzeiten aufgrund von persönlichen Krisen hat²⁹. Besprechen Sie das Thema, falls es sich um einen Mitarbeiter handelt. Die Botschaft sollte sein *«Wir wollen, dass es ihnen gut geht. Sie bekommen gerne Zeit, um ihre Krise zu bewältigen und wir freuen uns, wenn sie wieder im Team sind.»*
- Lassen Sie die Person nicht alleine und tragen Sie Sorge, dass sie im Anschluss an das Gespräch nicht alleine ist. Gerade in akuten Krisensituationen kann das Risiko eines Suizides besonders hoch sein.
- Signalisieren Sie der Person, dass sie nicht alleine ist. Oftmals haben wir das Gefühl, Personen in krisenhaften Situationen lieber erst einmal in Ruhe zu lassen. Geben Sie dem Mitarbeiter die Sicherheit, dass Sie sich freuen, wenn er wieder im Team ist und kündigen Sie an, dass Sie sich nach seinem Wohlbefinden erkundigen wollen. So zeigen Sie ihm Ihr Interesse und der Mitarbeiter bekommt das Gefühl, dass er nicht alleine gelassen wird. **Melden Sie sich dann aber auch unbedingt bei ihm. Sonst kann das Vertrauensverhältnis erschüttert werden.**

Wenn Sie das Gefühl haben oder sich unsicher darüber sind, dass Ihr Gegenüber suizidal ist, wenden Sie sich auf jeden Fall an eine Ansprechperson KBM, die eine professionelle Hilfestellung zur Einschätzung der Suizidalität vermitteln kann. Dies kann beispielsweise die Polizei, der psychiatrische Dienst oder wenn vorhanden der Betriebsarzt sein!

²⁹ Schaller, S., Schmidtke, A., Bindzius, F. Dienstbühl, I., Parzeller, M., Roos, M., Schramm, S. (2005). Arbeitsplatz und Suizid. In: Suizidprophylaxe 32 (2005), Heft 3 / 4, 128-130.

Was ist zu tun, wenn Sie Schüsse im Gebäude hören oder eine Notfallmeldung «Gefährder im Gebäude» abgesetzt wird?

Zunächst gilt: Eigensicherung geht vor!

Ihre eigene Sicherheit geht immer vor. Bringen Sie sich nicht unnötig in Gefahr. Wenn dies möglich ist, fliehen Sie aus dem Gebäude. Alternativ schliessen Sie sich in einem Raum ein.

Folgendes ist zu beachten:

- Schliessen Sie sich in Ihrem Raum ein oder verbarrikadieren Sie den Eingang. Gehen Sie weg von Fenstern und Türen. Ein Täter kann durch Tür oder Fenster schiessen.
- Ziehen Sie nicht die Aufmerksamkeit des Täters auf sich, verhalten Sie sich ruhig, stellen Sie Ihr Handy leise.
- Oder - wenn möglich: Verlassen Sie sofort fluchtartig das Gebäude.
Achtung: Nur fliehen, wenn Sie sicher sind, dass Sie dem Täter nicht begegnen.
Vorsicht: Durch den Widerhall des Schalls kommen Schüsse manchmal aus einer anderen Richtung, als es zunächst akustisch scheint. Achten Sie darauf, nicht zum Gefahrenherd zu laufen.
- Wenn Sie in Sicherheit sind, sofort die **Polizei alarmieren (117)**.
- Personen in den entsprechenden Gebäuden warnen, sich einzuschliessen und zu warten, bis Entwarnung kommt, ohne sich selbst zu gefährden.

Informieren Sie nach dem Vorfall sofort die Ansprechperson KBM, falls diese noch nicht involviert ist.

Was ist zu tun, wenn Sie in Ihrem Arbeitsumfeld von einer Person mit einer Waffe bedroht werden?

Direkte Bedrohung mittels einer Waffe

Ein Mensch, der eine andere Person mit einer Waffe bedroht, hat in der Regel ein ganz bestimmtes Ziel. Er bedroht Sie mit der Waffe, um dieses Ziel, seine Forderung durchzusetzen.

Grundsätzliche Verhaltensstrategien, wenn Sie mit einer Waffe bedroht werden:

- **Tun Sie, was die Person von Ihnen verlangt und fangen Sie keine Diskussion über das Verhalten des Drohers an.** Die Person verfolgt ein bestimmtes Ziel und jegliches Dagegenhalten bringt den Täter in zusätzlichen Stress, was die Situation eskalieren lassen kann. **Ihr Leben und Ihre Sicherheit sind wichtiger als jede Forderung!**
- Achten Sie bei allem was Sie tun auf Ihr Bauchgefühl und hören Sie auf Ihre Intuition!
- Halten Sie – soweit dies möglich ist – grundsätzlich in solchen Situationen einen Sicherheitsabstand zum Droher ein!
- Sprechen Sie mit dem Droher und erläutern Sie jede Handlung, die Sie vornehmen. Das gibt Ihrem Gegenüber Kontrolle über die Situation. Wenn Sie beispielsweise eine Schublade öffnen müssen, um dem Droher geben zu können, was er verlangt, sagen Sie: «Ich gebe ihnen die Unterschrift, dazu muss ich aus der Schublade ein Formular holen, ich gehe jetzt langsam zur Schublade und öffne diese.» **Wichtig ist, dass Sie erst Ihre Handlung ankündigen und diese danach durchführen, wenn der Droher nichts entgegenet.** Es kann sein, dass der Droher die Schublade selbst öffnen möchte. Dann lassen Sie ihn das tun und erklären Sie ihm, wo er das Formular findet. Sprechen Sie dabei ruhig und bewegen Sie sich langsam, so dass der Droher Ihre Handlungen nachvollziehen kann. **Tun Sie nichts, was Sie in Gefahr bringen könnte und versuchen Sie nicht, den Droher anzugreifen.**
- Sprechen Sie – aber nur wenn dies passend erscheint – den Droher auf der Beziehungsebene an, das kann den Konflikt mildern. Versuchen Sie hierbei, dem Droher Lösungen für seine Krise oder Alternativen für die Drohung aufzuzeigen. Bleiben Sie dabei ehrlich und vermeiden Sie es, offensichtlich unrealistische Szenarien darzustellen. Dadurch kann der Droher sich nicht ernst genommen fühlen und wütend werden.
- **Behandeln Sie den Droher mit Respekt und Würde.**
- Sobald der Droher den Raum verlassen hat, schliessen Sie sich ein und **alarmieren Sie die Polizei (117) sowie die Ansprechperson KBM.**

Wenn Sie das Gefühl haben, dass die Situation sich beruhigt und Sie die Situation dadurch nicht wieder verschärfen, versuchen Sie eine Vereinbarung mit dem Droher zu treffen, indem Sie beispielsweise sagen: «Ich möchte gerne weiter mit ihnen über Lösungen sprechen, doch ihre Waffe macht mir grosse Angst, so dass ich nicht mehr klar denken kann. Können sie bitte die Waffe weglegen?» Achten Sie dabei immer auf Ihr eigenes Bauchgefühl, Ihre Intuition und handeln Sie danach.

Wann muss ich die Bedrohung durch eine Person mit einer Waffe weitergeben?

Alle Vorfälle, bei denen jemand direkt mit einer Waffe bedroht wurde oder auch eine Waffe mit sich führte müssen sofort an die Ansprechperson KBM weitergegeben werden!

Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

«Heisse Wut» – Was mache ich, wenn ich im Arbeitsumfeld mit einer wütenden Person zu tun habe?

Was ist «heisse Wut»?

Wenn Menschen wütend sind, können sie nicht mehr klar denken und sie nehmen die Welt feindseliger wahr als sie ist. «Heisse Wut» ist ein sehr emotionaler Zustand. **Man erkennt diesen von Aussen daran, dass Menschen einen vermehrten Bewegungsdrang haben und beispielsweise stark gestikulieren, unruhig sind, manchmal laut werden und eine unfreundlichere Wortwahl haben.**

Warum geraten Menschen in «heisse Wut»?

Hinter der «heissen Wut» steckt ein sehr altes Verhaltensprogramm, welches schon unseren Vorfahren vor langer Zeit beim Überleben geholfen hat. Dieses Programm steckt in allen Menschen und wird bei einer wahrgenommenen Bedrohung aktiviert. Evolutionär werden wir dadurch auf Kampf oder Flucht vorbereitet, um eine Bedrohung – wie früher ein wildes Tier oder einen gefährlichen Gegner – abwehren zu können. Dabei schüttet der Körper Adrenalin aus, die Aktivierung in eine Kampf- oder Fluchthaltung wird deshalb auch als akute Stressreaktion bezeichnet.

In «heisser Wut» fühlt man sich unter Druck und glaubt kämpfen oder fliehen zu müssen. Dies bedeutet nicht automatisch, dass man körperlich übergriffen wird, sondern man kann sozusagen auch verbal in den Kampf ziehen.

Der Entwicklungsweg hin zur situativen Eskalation bei «heisser Wut» verläuft häufig auf folgende Weise³⁰: Menschen stellen mit einer bestimmten, manchmal auch überzogenen Erwartungshaltung eine Forderung. Sie glauben, dass sie ungerecht behandelt wurden, dass ihnen jemand etwas schuldet, dass jemand ihnen endlich Recht geben muss oder ähnliches. Dabei ist die Ausdrucksweise aufgebracht und die Person spricht laut und unfreundlich. Manchmal kommt es dabei auch zu Drohungen oder zu anderen aggressiven Grenzüberschreitungen. Wird die Erwartung der Person weiterhin nicht erfüllt und fühlt sie sich nicht ernst genommen in ihrem Anliegen, steigert sich die Wut und die Situation verschärft sich. Dies kann in einen aggressiven Vorstoss münden, indem sich die Person auf ihr Gegenüber zubewegt und innerlich in eine Angriffshaltung gerät.

Wütende Personen haben einen Tunnelblick, der sich alleine auf die Bedrohung richtet. Dabei nehmen sie meist die Aussenwelt nicht mehr richtig wahr. Der Blick ist einzig auf die Abwehr der wahrgenommenen Bedrohung fokussiert.

«Heisse Wut» ist ein Zustand, der sich schnell entwickeln, aber auch schnell wieder vorüber gehen kann. In dem Moment, in dem jemand das Gefühl hat, dass er ernst genommen wird und der andere an seinem Problem interessiert ist, klingt die «heisse Wut» oft wieder ab.

³⁰ Calhoun, F. & Weston, S. (2008). Threatassessment and managementstrategies. Identifyingthehowlers and hunters. CRC Press.

Umgang mit wütenden Personen

Der Umgang mit einer wütenden Person soll am folgenden Beispiel aufgezeigt werden: Ein Besucher eines Amtes tätigt folgende Äußerung, indem er schreit: «Wissen sie was diese Ablehnung für mich bedeutet? Für sie bin ich doch auch nur irgendeine Nummer! Die Menschen hinter der Akte interessieren sie doch überhaupt nicht!»

Versuchen Sie bei einer solchen aufgebrauchten Äußerung ruhig zu bleiben und warten Sie, bis die Person ausgedet hat! Wenn eine Person uns wütend konfrontiert, geschieht es manchmal, dass wir auch in den Kampfmodus kommen, also in die «heisse Wut», da auch unser Stresssystem aktiviert wird. Dies ist ein ganz normaler Prozess. Alleine das Wissen über diesen innerlich ablaufenden Prozess hilft, dass wir unseren Stress besser aktiv regulieren können, indem wir ihn als normale Reaktion ansehen. Sagen Sie sich beispielsweise innerlich selbst: «Ich bleibe ruhig. Ich gehe sachlich und zugewandt auf das Argument ein.»

Nehmen Sie die wütende Aussage Ihres Gegenübers nicht persönlich: Es geht nicht um Sie als Mensch, sondern um Ihre Amtsfunktion. Wenn es sinnvoll möglich ist, versuchen Sie die Perspektive Ihres Gegenübers einzunehmen und zu verstehen. So wirkt die Person weniger bedrohlich auf Sie.

Sprechen Sie ruhig, klar und deutlich. Zeigen Sie, dass Sie am Problem des Anderen interessiert sind. Wenn Sie so fühlen können Sie auch sagen, dass Sie verstehen, dass Ihr Gegenüber unter Druck ist.

Wecken Sie keine unrealistischen Erwartungen und versuchen Sie dabei die Wege aufzuzeigen, die weiter möglich sind. Damit zeigen Sie der Person Alternativen für ihre Situation auf, falls dies möglich ist.

Zum ruhigen Ton zurückkommen

Wenn jemand sich nicht beruhigen lässt, **schlagen Sie eine Pause vor**, bei der die Person kurz herausgeht, indem Sie beispielsweise sagen: «*Die Stimmung ist sehr aufgeheizt, machen wir eine kurze Pause, damit sich die Emotionen wieder etwas abkühlen*». Oder sagen Sie: «*Ich will mir die Akte zu ihrem Fall noch einmal genauer anschauen. Am Besten sie gehen kurz heraus und kommen in 10–15 Minuten wieder, dann können wir in Ruhe über die Angelegenheit sprechen.*» Oder vereinbaren Sie einen ganz neuen Termin.

Wenn sich eine Person gar nicht beruhigen lässt, können Sie beispielsweise sagen: «*Ich glaube die Situation ist etwas festgefahren. Mein Vorschlag ist: Reichen sie ihr Anliegen schriftlich ein, dann kann es gerne die Amtsleitung prüfen.*»

Wann muss ich das Verhalten einer wütenden Person weitergeben?

Alle Vorfälle mit wütenden Personen, die Sie als beunruhigend empfinden oder wenn die Person extrem aggressiv agiert hat, sollten unbedingt an die Ansprechperson KBM weitergegeben werden!

Diese prüft, ob es notwendig ist, weitere Massnahmen zu ergreifen und gibt Ihnen Rückmeldung über das weitere Vorgehen.

Impressum/urheberrechtliche Bestimmungen

Herausgeber:	Polizei Kanton Solothurn
Layout, Gestaltung und Druck:	Druckerei Herzog AG, Langendorf
Rechtshinweis:	Alle Rechte vorbehalten
© Polizei Kanton Solothurn:	Die Verwendung von teilweisen oder ganzen Auszügen ist ohne schriftliche Zustimmung durch die Polizei Kanton Solothurn untersagt. Solothurn, im März 2013
Hinweis zur Geschlechterbezeichnung:	Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Text überwiegend – auch bei Gruppen, die grösstenteils weiblich sind – die männliche Form verwendet. Die Angaben beziehen sich jedoch immer auf weibliche und männliche Personen.

Polizei Kanton Solothurn

Sicherheits-Abteilung

Schanzmühle/Werkhofstr. 33

4503 Solothurn

032 627 71 46