

Möglichkeiten und Grenzen im Umgang mit gefährlicher Kundschaft

Dieser Artikel ist in einer gekürzten Fassung in der Basler Zeitung im Juni 2004 erschienen.

Immer wieder schockieren uns Meldungen über Morde am Arbeitsplatz oder im Bereich der öffentlichen Verwaltung. Erinnert sei hier an den Fall Tschanun, an den Massenmord von Zug oder als jüngstes Beispiel an Escholzmatt. Personen, die in der Justiz, im Sozialbereich oder allgemein in der öffentlichen Verwaltung arbeiten, scheinen einer erhöhten - und immer grösseren? - Gefahr ausgesetzt zu sein, Opfer einer Gewalttat zu werden. Das Thema "gefährliche Kundschaft" findet sich in immer mehr Seminarien und Weiterbildungen für Mitarbeitende aus dem Sozialbereich, der Justiz und der Psychiatrie. Aus den USA ist bekannt, dass von 100'000 Einwohnerinnen und Einwohnern 0,7% Opfer eines Mordes werden. Dem gegenüber sind es bei Mitarbeitenden der Justiz 9,3% (Taxifahrer 15%, Hotelpersonal 5,5%).

Auf diesem Hintergrund ist das so genannte Querulantum Gegenstand wissenschaftlicher Untersuchungen geworden. Es wird versucht herauszufinden, ob bestimmte Merkmale bei den Personen, die Gewalttaten an ihrem Arbeitsplatz oder in der öffentlichen Verwaltung verüben, gehäuft vorkommen. Aufgrund dieser Merkmale sind in interdisziplinärer Zusammenarbeit zwischen Psychiatrie, Sozialarbeit und Justiz auch praktische Empfehlungen erarbeitet worden, um gefährlichen Situationen entgegenzuwirken.

Merkmale von potentiell gefährlicher Kundschaft*

Interessant ist, dass gemäss amerikanischen Untersuchungen 99% der späteren Täter ihre Tat angekündigt haben. Das heisst, diese Personen haben bereits vor der Tat wohlformulierte, realistische Drohungen ausgesprochen. Sie haben Zugang zu Waffen und ihre Vorgeschichte weist bereits mehrfach gewaltbereites oder gewalttätiges Verhalten auf. Zudem sind diese Personen häufig selber in ihrer Kindheit Opfer einer gewalttätigen Umgebung geworden.

Die betroffene Person kann zudem unrealistische oder wahnhaftige Ideen äussern, ohne dass bisher eine psychiatrische Krankheit im engeren Sinn diagnostiziert worden wäre. Die Analyse ihrer Lebensgeschichte zeigt oft ein durchgehendes Muster auffälligen und/oder störenden Verhaltens, auf Grund dessen sie von den Mitmenschen gemieden wird. Meistens sind diese Menschen deshalb einsam, haben keine stabilen sozialen Kontakte und wünschen diese unter Umständen gar nicht. Ein weiteres Merkmal ist häufig bestehende oder drohende Erwerbslosigkeit und ganz allgemein eine Perspektivlosigkeit im Leben. Oft liegt auch eine Suchtproblematik vor, sei dies mit Alkohol, Drogen oder Medikamenten. Schliesslich kann es sich tatsächlich um Menschen mit einer chronischen psychiatrischen Krankheit im engeren Sinn handeln, deren Leiden vielleicht in einer ausserkantonalen Klinik sogar schon erkannt worden ist, die sich aber drohenden Massnahmen durch Kantonswechsel entzogen haben.

Empfehlungen für den Umgang mit gefährlicher Kundschaft

Ein mulmiges Gefühl und erst recht Drohungen müssen unbedingt ernst genommen werden. Erkundigen Sie sich unbedingt über die Geschichte einer solchen Person. Meist finden sich bereits viele Personen, die mehr oder weniger gravierende Vorfälle mit dem Betreffenden erlebt haben. Versuchen Sie abzuklären, ob eine psychiatrische Vorgeschichte besteht.

Tun Sie alles, um sich selber zu schützen. Selbstschutz fängt damit an, dass bei Besprechungen immer für einen Fluchtweg gesorgt wird, dass schwere Gegenstände entfernt werden, die als Waffe dienen könnten oder dass Wachpersonal oder zumindest eine zweite Person für ein Zusammentreffen organisiert wird. Versuchen Sie herauszufinden, ob der

Betreffende Zugang zu Schusswaffen hat (Dienstwaffe). Schämen Sie sich nicht, wenn Sie z.B. für ein Gespräch vorsorgliche Massnahmen treffen, die sich vielleicht im nachhinein als unnötig erweisen.

Versuchen Sie, zusätzliche Frustrationen bei der betreffenden Person zu vermeiden. Hierzu ist es wichtig, möglichst klar und transparent zu sein. Vereinbarungen sollten beispielsweise immer schriftlich festgehalten werden. Geben Sie dem Gegenüber das Gefühl, ihn ernst und wichtig zu nehmen, ohne dass Sie ihn in seiner Neigung unterstützen, sich selber für grandios zu halten (auch ein Merkmal gefährlicher Personen).

Zum Gebot der Transparenz gehört es auch, über die eigene Angst und über Gewalt mit dem Klienten zu sprechen. Erklären sie ihm, warum Sie Vorkehrungen treffen.

Die schliesslich wichtigste aber auch schwierigste Präventionsmassnahme ist die Sicherstellung einer konstanten Beziehung zu einer gefährlichen Person. Da diese Menschen meist einsam und ohne soziales Netz sind, müssen die Behörden, die mit ihnen zu tun haben, für eine professionelle Bezugsperson sorgen. Der Kontakt zu einer potentiell gewalttätigen Person erfordert ein hohes Mass an Professionalität, Frustrationstoleranz und Ausdauer. Die Aufgabe erfordert zudem genügend Zeit, um den Kontakt aktiv pflegen zu können. Die beschriebenen Personen brechen nämlich Kontakte von sich aus immer wieder ab und müssen immer wieder abgeholt und begleitet werden. Auch ändern sie häufig aufgrund der laufend erlebten Frustrationen ihren Wohnort. Dies sind zumeist die Momente, wo Kontakte zu professionellen Betreuungspersonen verloren gehen, wenn nicht aktiv für eine Fortsetzung gesorgt wird.

Es mag auf den ersten Blick zu aufwändig und zu teuer erscheinen, solche Begleitpersonen zur Verfügung zu stellen. Es ist aber zu bedenken, dass fehlende oder eine rein administrative Betreuung zu vermehrten Konflikten und Beschwerden führen. Schon allein die Bearbeitung von Beschwerden kostet ein Mehrfaches an Zeit und Kraft, wie die konstante Begleitung. Zudem bringen Beschwerdebearbeitungen den betroffenen Klientinnen und Klienten nichts in ihrer täglichen Betreuung. Sie sind im Gegenteil meist noch einmal die Quelle von erneutem Ärger und von erneuter Kränkung. Nicht zu sprechen von dem Leid und den Kosten, die es bringt, wenn eine solche Person dann wirklich zur Gewalt greift.

Die wichtigste Prävention ist eine professionelle Betreuung

Der Umgang mit gefährlicher Kundschaft benötigt deshalb nebst dem erforderlichen Fachwissen ausreichend Zeit, um genau hinzuschauen und hinzuhören und um sich mit diesen Menschen auf eine adäquate Art und Weise beschäftigen zu können. Menschlichkeit ist das beste Präventionsmittel, aber es gibt sie nicht gratis und nicht als Tiefkühlprodukt.

Gabriella Matefi, Advokatin

* Ich danke Dr. Andreas Frey, Oberarzt am Psychiatriezentrum Luzern, für seine Fachinformationen