

# Gewalt gegen Sozialarbeiter: Stadt handelt

*Damit sich Sozialarbeiter besser vor gewalttätigen Klienten schützen können, führt das Sozialdepartement spezielle Kurse durch.*

Von **Martin Huber**

Sozialarbeiterinnen und -arbeiter sind in ihrem Beruf einem erhöhten Gewaltisiko ausgesetzt. Oft haben sie es mit schwierigen Klienten zu tun, oft werden sie zum Blitzableiter frustrierter Fürsorgeempfänger. Einen Schock löste 1997 die tödliche Messerattacke eines Sozialhilfebezügers auf die Sozialvorsteherin von Schötz LU aus. Über die Häufigkeit von Aggressionen gegen Sozialarbeiter fehlen Statistiken, wie die «Zeitschrift für Sozialhilfe», Organ der Schweizerischen Konferenz für Sozialhilfe (Skos), beklagt. Ihre Juliausgabe ist ganz dem Thema Gewalt gegen Sozialarbeiter gewidmet. Verwiesen wird einzig auf eine Studie von 1999, wonach im Kanton Bern 78 Prozent der befragten Sozialdienste schon mal von Gewaltvorfällen betroffen waren. Häufig waren es Beschimpfungen und verbale Drohungen, weit seltener tätliche Angriffe.

Jetzt hat das Zürcher Sozialdepartement die Ausbildung im Bereich Gewaltpräven-

tion verstärkt. Laut dem internen Mitteilungsblatt «Isidora» können sich Mitarbeiter aller Dienstabteilungen zu zweitägigen Kursen unter dem Titel «Umgang mit gewalttätigen Klienten» anmelden. Darin lernen sie anhand von Beispielen aus dem Alltag, wie man sich in Konfliktsituationen und unter akuter Bedrohung am besten verhält, sagt Kursleiter Thomas Brändle, ein 32-jähriger Fachdozent für höhere Ausbildung mit Erfahrung als Psychiatriepfleger und in der Drogenhilfe. Medienvertreter sind bei den Sicherheitskursen nicht zugelassen. «Wegen des Persönlichkeitsschutzes und weil die Teilnehmer unbefangen aus ihrem Arbeitsalltag berichten sollen.»

## Viele wurden schon bedroht

Heikle Situationen erleben die Teilnehmer laut Brändle häufig. Mit Klienten etwa, die unter Drogen- oder Alkoholeinfluss stehen und ausrasten, oder wegen schwieriger interkultureller Konflikte. Ein Beispiel für eine besonders brenzlige Situation: Ein Sozialarbeiter muss einem Klienten, der wegen Totschlags im Gefängnis sass, eine Wohnungskündigung überbringen. Viele Kursteilnehmer berichten, dass sie schon bedroht wurden. Brändle: «Manchmal staune ich darüber, dass nicht häufiger etwas passiert auf den Sozialämtern.» Er führt dies nicht zuletzt auf das schon heute «hohe Niveau an Pro-

fessionalität» im Umgang mit gewalttätigen Klienten zurück.

## «Keine Heldentaten vollbringen»

Zur Sprache kommen in den Kursen Gewaltprävention (auch räumliche), aggressionsfördernde Faktoren, Theorien zur Gewalt sowie die Verarbeitung von Gewalterlebnissen im Team. Daneben erhalten die Teilnehmer Ratschläge für die Praxis. Verbale Drohungen sollte man immer ernst nehmen, rät Brändle. «Sofort darauf zu sprechen kommen, nicht einfach darüber hinweggehen.» In Konfliktsituationen sollten Sozialarbeiter versuchen, die Kommunikation aufrechtzuerhalten. «Der Abbruch der Kommunikation steigert die Ohnmacht, und Ohnmacht ist der Nährboden für Wut.» Zudem sollte der Sozialarbeiter die eigene Angst als Warninstrument unbedingt ernst nehmen.

In heiklen Gesprächen sollten unbedingt zwei Personen dabei sein, oder das Gespräch sollte bei der Polizei stattfinden. «Die Stadtpolizei stellt dafür spezielle Räume zur Verfügung», sagt Brändle. Bei brisanten Sitzungen gilt auch: Türen offen lassen und keine Gegenstände herumste-

hen lassen, die als Wurfobjekte oder Waffen benützt werden könnten. Im Team sollte man zudem Absprachen treffen: «Klopfschläge vereinbaren oder jemanden bitten, nach zehn Minuten unter einem Vorwand vorbeizuschauen.» Wichtige Regel im Notfall: keine Heldentaten vollbringen, zu fliehen versuchen oder Alarm schlagen. Gewaltprävention hängt aber auch von räumlichen Faktoren ab. Warteräume sollten einladend wirken, Besprechungszimmer idealerweise zwei Türen haben als Fluchtmöglichkeit.

«Die Kurse sind eine Notwendigkeit», erklärt Reto Gugg, Leiter Controlling im Sozialdepartement. Zwar sei eine Häufung von Gewaltvorfällen nicht feststellbar, aber Gewalt sei im Berufsalltag der Sozialarbeiter ein Dauerthema. Zudem hät-

ten Vorfälle wie in Schötz und der Amoklauf von Zug die Sozialarbeiter sensibilisiert. Die Kurse stossen laut Gugg auf reges Interesse, und die Teilnehmer äusseren sich zufrieden. Auch in baulicher Hinsicht versuche die Stadt vermehrt, der Gewaltprävention Rechnung zu tragen. Eine Statistik über Gewaltvorfälle im Sozialdepartement gibt es laut Gugg nicht.

«Manchmal staune ich darüber, dass nicht häufiger etwas passiert.»

THOMAS BRÄNDLE