

## Sozial & Sicher

# Beratung soll helfen, Amokläufe zu verhindern

Amokläufe finden oft am Arbeitsplatz statt. Eine betriebliche Sozialberatung, an die sich Mitarbeiter mit ihren Problemen wenden können, wirkt präventiv gegen eine Eskalation von Gewalt, sagen Experten.

Von **Andrea Fischer**

Viel wurde in den letzten Jahren in der Schweiz zur Früherkennung und Prävention von gezielter Gewalt unternommen. Dabei fokussierte man sich vor allem auf die Gewalt an Schulen, was auf die Amokläufe an deutschen Schulen zurückzuführen sei, sagt Erwin Brühlmann vom Kommissariat Prävention der Stadtpolizei Zürich. Man habe sich in der Schweiz deshalb entsprechend wappnen wollen.

Zu blutigen Gewalteskalationen ist es bis jetzt an Schweizer Schulen nicht gekommen. Wohl aber gab es bereits mehrere Amokläufe in Betrieben. Der jüngste in der Menznauer Holzfirma Kronospan liegt noch keine zwei Monate zurück. Die Nachfrage von Firmen, welche die Stadtpolizei Zürich um Unterstützung angehen beim Umgang mit bedrohlichen Situationen, hat laut Experte Brühlmann in jüngerer Zeit deutlich zugenommen.

Die Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz muss jedoch frühzeitig einsetzen. Als wirksames Mittel zur Früherkennung von Krisen propagiert der Verband der Sozialarbeiterinnen, Avenir Social, die betriebliche Sozialberatung. Angestellte sollen sich bei Problemen Hilfe holen können bei einer neutralen Anlaufstelle, die vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt wird. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um Konflikte handelt im Zusammenhang mit der Arbeit. «Auch private Probleme wirken sich meist früher oder später am Arbeitsplatz aus, deshalb ist die betriebliche Sozialberatung so wichtig», sagt Katja Müggler, die bei Avenir Social das Netzwerk der betrieblichen Sozialarbeit vertritt.

### Andere Lösungen aufzeigen

Dass eine Sozialberatung selbst bei akuter Drohung einer Eskalation wirksam sein kann, davon ist Müggler überzeugt. «Wenn jemand wegen eines Konflikts am Arbeitsplatz bereits mit Gewaltfantasien spielt, dann geht es darum, ihm andere Lösungswege aufzuzeigen.» Falls nötig, schalte man auch einen Notfallpsychiatern ein. «Betriebliche Sozialberater sind ausgebildete Profis. Sie wissen, wie man mit Leuten umgeht, die unter grossem Druck stehen und die sich nicht mehr zu helfen wissen.» Auch im Fall der Bluttat im luzernischen Menznau hätte man mit einer rechtzeitigen Intervention die Gefahr vermutlich bannen können, glaubt Müggler, zumal die familiären Probleme des Täters im Betrieb offenbar bekannt gewesen seien. Doch die Firma Kronospan verfüge über keine betriebliche Sozialberatung.

Das bestätigt Urban Braun, Sprecher der Kronospan. Zwar könnten sich die Mitarbeiter bei Problemen an ihre Vorgesetzten oder ans Personalmanagement wenden. Das werde aber kaum genutzt - wohl auch deshalb, weil die Angestellten an der Unbefangenheit der Ansprechpersonen zweifelten. Nun überlege man sich bei der Kronospan eine neue Lösung mit einer neutralen internen oder externen Anlaufstelle.



27. Februar 2013: Ein Careteam kümmert sich nach dem Amoklauf in Menznau um die Angestellten. Foto: Urs Flüeler (Keystone)

Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz

## «Nicht alle gehen ihre Probleme selber an»

Mitarbeiter sollen auffälliges Verhalten von Kollegen melden können, sagt Psychologe Jens Hoffmann.

Mit **Jens Hoffmann** sprach **Andrea Fischer**

### Amokläufe finden oft am Arbeitsplatz statt. Stehen dahinter meist arbeitsplatzbezogene Probleme?

Ja, das ist so. Wenn es zu schwerer Gewalt kommt, muss das aber nicht heissen, dass die Probleme besonders gross waren. Vielmehr heisst das, dass sie für den Täter zentral waren und dass er sie schlecht verarbeitet hat. Meist kommen noch andere, private Konflikte dazu.

### Teilen Sie die Einschätzung, dass Firmen mit einer betrieblichen Sozialberatung besser gewappnet sind gegen Konflikte, auch gegen solche, die massive Auswirkungen haben können?

Ja, ohne Zweifel. Eine betriebliche Konfliktberatungsstelle ist für die Prävention sehr positiv, damit lässt sich vieles verhindern. Aber Sie können mit einer Sozialberatung nicht alle erreichen, die Konflikte haben. In den wirklich schweren Fällen handelt es sich bei den Tätern

oft um Personen, die nicht lösungsorientiert ausgerichtet sind. Die gehen ihre Probleme nicht selber an. Die fühlen sich immer ungerecht behandelt und bringen sich selbst immer wieder in Situationen, wo sie glauben, die ändern wollten ihnen übel.

### Wie ist dem beizukommen?

Aus Studien wissen wir, dass die Täter schon vorher Auffälligkeiten zeigen. Das können kleine Auffälligkeiten sein wie Äusserungen von Ausweglosigkeit oder das Gefühl, von andern bedroht zu sein. Es kann auch sein, dass jemand Drohungen ausspricht. Und wir wissen, dass es fast immer Arbeitskollegen gibt, die das wahrnehmen. Deshalb ist es wichtig, im Betrieb auch Anlaufstellen zu haben, wo die Kollegen solche Beobachtungen anbringen können. Das gehört zu einem konstruktiven Bedrohungsmanagement und hat sich bewährt.



**Jens Hoffmann**  
Der Kriminalpsychologe leitet das Institut für Psychologie und Bedrohungsmanagement in Darmstadt. Er berät Unternehmen sowie Behörden von Schweizer Gemeinden und Kantonen.

### Bedrohungsmanagement? Könnten Sie noch etwas näher ausführen, was darunter zu verstehen ist?

Ein Bedrohungsmanagement beschreibt eine Strategie, einen Ablauf von Vorgehensweisen, wie mit krisenhaftem Verhalten von Mitarbeitern umzugehen ist. Dabei setzt man auf die Strukturen, die im Betrieb vorhanden sind, wozu auch die Sozialberatungsstellen gehören.

### Sind die Auffälligkeiten, wie Sie sagen, für Arbeitskollegen immer erkennbar? Man will ja schliesslich niemanden anschwärzen?

Auffälliges Verhalten zu melden, heisst nicht, dass man hingehet und sagt, das ist der Amokläufer von morgen. Tatsächlich liegen oft krisenhafte Entwicklungen vor, ohne dass man weiss, wohin sie führen. Die Auffälligkeiten, die jemand aussendet, sind wie einzelne Puzzlestücke, die zusammenpassen. Aber das setzt voraus, dass man hinschaut, die Person darauf anspricht und ihr wenn nötig Hilfe anbietet. Das Bedrohungsmanagement ermöglicht es dem Unternehmen, die Entwicklung zu schweren Gewalttaten frühzeitig zu erkennen. Es hilft auch, Grenzüberschreitungen von Mitarbeitern, etwa solche, die Drohungen aussprechen, rechtzeitig zu stoppen und das Umfeld vor belastenden Situationen zu schützen.

Von der präventiven Wirkung betrieblicher Beratungsstellen ist man auch bei der Zürcher Kantonalbank (ZKB) überzeugt. Nach dem Tötungsdelikt von 2004 in der Stadt Zürich, als ein Bankangestellter seine beiden Vorgesetzten und sich selbst umbrachte, reagierte die Bank mit einem Netz von Anlaufstellen. Schon zuvor verfügte die ZKB über ein Konzept zum Schutz der Gesundheit am Arbeitsplatz. «Was uns damals aber fehlte, war ein Angebot für psychische Nothilfe. Das haben wir nach der Bluttat aufgestellt», sagt Pressesprecher Urs Ackermann. Heute können sich die Angestellten bei Problemen an eine von 14 externen Psychologinnen wenden; die Bank kommt für die Kosten von fünf Sitzungen auf. Sind mehr nötig, müsse dies bewilligt werden, sagt Ackermann. Zudem absolvierten alle Mitarbeitenden ein Konfliktbewältigungsseminar, wo sie lernten, bei Konflikten konstruktiv eine Lösung zu suchen.

### Ein Radar der Probleme

Dass die Beratung in Betrieben einem Bedürfnis entspricht, zeigen die Zahlen: Gemäss Avenir Social nutzen jährlich rund 5 bis 10 Prozent der Angestellten das vorhandene Angebot. Die grosse Mehrheit tut dies freiwillig und von sich aus. Die übrigen werden von Vorgesetzten an die Sozialberatung verwiesen.

Bei der Migros-Genossenschaft Aare wandten sich im letzten Jahr 750 der total 12 000 Mitarbeiter persönlich an die Sozialberatung; weitere 1000 Anfragen konnten gemäss Sprecher Thomas Bornhauser mit einem telefonischen Gespräch erledigt werden. Den Angestellten könne man so bei Problemen helfen, die ohne Einschreiten zu einer Verschlimmerung der Situation führten. Auch die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter bleibe dadurch erhalten. «Zugleich ist die Sozialberatung eine Art Radar, der früh aufzeigt, an welchen konkreten Problemen die Mitarbeiter leiden», sagt Bornhauser.

Zentral ist die Verschwiegenheit der Sozialberater und die Anonymität der Beratung. Mitarbeitende müssen sichergehen können, dass nichts nach aussen dringt, was sie der Fachperson anvertrauen, und das Unternehmen von ihrer Hilfesuche nichts erfährt. Deshalb würden manche Betriebe auf externe Anlaufstellen setzen, weil das mehr Diskretion signalisiere, sagt Katja Müggler von Avenir Social.

Bei der Swisscom wurde jedoch die Beratung in den letzten Jahren in die Swisscom-Gebäude integriert. «Wir wollten die Schwelle senken, damit die Sozialberatung für die Mitarbeitenden selbstverständlicher wird», sagt Anita Attinger, fachliche Leiterin der Sozialberatung. So sei das Angebot auch sichtbar geworden. Denn es sei wichtig, dass die Mitarbeitenden von der Beratung wüssten, damit sie diese möglichst freiwillig nutzen.

Infos zur Betrieblichen Sozialberatung: [www.proitera.ch](http://www.proitera.ch)

## Leser fragen

Vertragsrecht

### Darf mir das Modehaus seine Versandkosten aufbürden?

Ich bestelle gelegentlich Kleider bei Versandfirmen. Bis jetzt bin ich davon ausgegangen, dass ich die Lieferspesen des Verkäufers nur bezahlen muss, wenn ich die Ware behalte. Nun hat mir ein Modeversand nachträglich eine Rechnung geschickt für seine eigenen Lieferspesen, obwohl ich die Ware zurückgeschickt habe. Als ich nachfragte, verwies man auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), wonach das Porto des Versandhauses auch dann zu bezahlen sei, wenn man die Bestellung retourniere. Ist eine solche Bestimmung zulässig?

Ja, das ist sie. Das Versandhaus kann in den AGB festlegen, dass die Kosten für die Zusendung bei jeder Bestellung anfallen, unabhängig davon, ob man die Ware retourniert oder nicht.

Eine Bestellung beim Versandhaus gilt als abgeschlossener Vertrag und ist

verbindlich. Sie können sich als Konsumentin nicht auf das Rückgaberecht und somit auf den Wegfall sämtlicher Kosten berufen. Denn es gibt in der Schweiz bislang kein gesetzlich verankertes Widerrufsrecht für sogenannte Fernabsatzgeschäfte, wie es der Versandhandel darstellt.

**Andrea Fischer** beantwortet Ihre Fragen zum Arbeitsrecht, Konsumrecht, Sozialversicherungsrecht und Familienrecht.



Senden Sie uns Ihre Fragen an [sozial&sicher@tagesanzeiger.ch](mailto:sozial&sicher@tagesanzeiger.ch). Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass wir anonyme Zuschriften nicht beantworten.

Erlaubt das Versandhaus seinen Kunden trotzdem, vom Kaufvertrag zurückzutreten, so tut es das freiwillig. Es darf somit auch die Modalitäten für den Widerruf selber definieren. Also kann das Versandhaus Ihnen die eigenen Porto-

kosten in Rechnung stellen, selbst wenn Sie die Ware retourniert haben.

Anders sieht es aus in der EU: Da gibt es ein Widerrufsrecht für Telefon- und Fernabsatzgeschäfte. Und so hat der Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) im April 2010 entschieden, dass ein Versandhaus die Kosten für die Zusendung der Ware nicht den Kundinnen auferlegen darf, wenn diese die bestellte Ware retournieren.

Urteile des EuGH sind jedoch für die Schweiz nicht bindend. Nach Angaben des Bundesamts für Justiz sind sie nur verpflichtend, wenn es um Bereiche geht, die von den bilateralen Abkommen erfasst sind.

Anzulegen wäre jedoch, dass die derzeit laufende Revision des Obligationenrechts vorsieht, das Widerrufsrecht auch in der Schweiz einzuführen. Bis es so weit ist, dauert es aber noch eine Weile. Hiesige Konsumentinnen sind daher gut beraten, sich bei Geschäften mit Versandhäusern vorläufig auf jene zu konzentrieren, welche gänzlich auf Postspesen verzichten oder diese nur in Rech-

nung stellen, wenn man die Ware auch behält.

Vorsorge

### Kann ich mein Wohneigentum vermieten?

Ich besitze eine Eigentumswohnung, die ich teilweise mit Geld aus meiner Pensionskasse finanziert habe. Nun gebe ich meinen bisherigen Job auf und fange an einem andern Ort etwas Neues an. Daher muss ich umziehen. Meine Wohnung möchte ich aber gerne behalten, da ich sie vermutlich später wieder nutzen werde: Kann ich sie für die nächsten Jahre vermieten? Oder muss ich sie zwingend selber bewohnen, weil ich Vorsorgegelder investiert habe?

Nein, es ist nicht nötig, dass Sie die Wohnung selber bewohnen. Zwar dürfen Gelder aus der beruflichen Vorsorge grundsätzlich nur für Wohneigentum eingesetzt werden, das man auch selber nutzt. Diese Voraussetzung muss jedoch

nur am Anfang erfüllt sein, also im Moment, wo jemand eine Wohnung oder ein Haus erwirbt.

Kann eine versicherte Person aus irgendwelchen Gründen später ihr Wohneigentum vorübergehend nicht selber nutzen, ist eine Vermietung zulässig. So steht es in der Verordnung über die Wohneigentumsförderung mit Mitteln der beruflichen Vorsorge (WEFV). Gemäss Auskunft des Bundesamts für Sozialversicherungen gibt es keine zeitliche Beschränkung für die Vermietung. Das heisst, Sie können Ihre Eigentumswohnung unbegrenzt lange vermieten.

Möchten Sie diese aber verkaufen, werden Sie nicht darum herkommen, das aus der Vorsorge investierte Geld zurückzuzahlen. Es besteht nämlich eine Veräusserungsbeschränkung, und die ist im Grundbuch eingetragen. Sobald das Eigentum auf jemand anders übertragen wird, ist die Rückzahlung in den Vorsorgekreislauf fällig.

Postadresse: Tages-Anzeiger, Sozial und Sicher, Postfach, 8021 Zürich.