

Die Nerven liegen blank

Angestellte im öffentlichen Dienst werden beschimpft und bedroht, auf der Straße schlagen und bespucken sich wildfremde Menschen. Was ist los mit unserer Gesellschaft? Ist aggressives Verhalten salonfähig geworden? Von Frederike Demattio

Sigrid Filgitzhofer ist immer noch fassungslos. Als die Kontrolleurin der Wiener Linien den Fahrschein einer älteren Dame sehen will, fängt diese unter wüsten Beschimpfungen an, mit ihrem Gehstock auf sie einzuschlagen. „Dann hat sie mich gestoßen, und ich bin hingefallen. Ich dachte, die will flüchten, aber sie hat sich noch auf mich drauf gestürzt“, erzählt Filgitzhofer im Erstinterview. „Sonst habe ich ein gewisses Gefühl für die Men-

schen. Aber bei einer Oma rechnet man nicht damit“, sagt sie. Immer wieder sind Kontrolleure, Bus- und Straßenbahnfahrer Beschimpfungen und tätlichen Angriffen ausgesetzt, 106 waren es 2014. „Wir kontrollieren 6,8 Millionen Fahrgäste jährlich“, erklärt Wiener-Linien-Geschäftsführer Eduard Winter. „Auseinandersetzungen kann man leider nie ganz ausschließen.“ Schon seit zehn Jahren bieten die Wiener Linien daher ein Deeskalationstraining für ihre Mitarbeiter an. Dabei lernen diese, wie man kritische Situationen erkennen und adäquat damit umgehen kann.

Emotionen auf Ämtern

Das AMS hingegen setzt zusätzlich zu Schulungen auf den Ausbau des Wachpersonals als „abschreckende Wirkung“, wie es Sprecher Paulick betont. Vor al-

lem aus den Bundesländern kommen vermehrt Klagen über aggressive Kunden. Der raue Wind am Arbeitsmarkt spiegelt sich im Umgangston wider. Wenn das Arbeitslosengeld ausläuft, ist die Verzweiflung groß und manch einer reagiert über. „Geschimpft wurde auch früher, aber aufs AMS, jetzt geht es persönlich gegen uns“, erzählt eine Angestellte. „Die Leute nehmen Sachen vom Schreibtisch und werfen sie auf uns, abgesehen von den Bedrohungen“, schildert sie die Situation auf ihrem Amt.

Orte, an denen die Emotionen auch hochgehen, sind Gerichtsgebäude. Meldungen wie „55-Jähriger ohrfeigt Richter“ lassen aufhorchen. Gerichtsbesucher schleudern Akten auf den Boden, schlagen um sich, schreien und spucken. Bei den Eingangskontrollen werden jährlich über 50.000 Hieb- und



Auch in den Spitälern kommt es zu Übergriffen.

Stichwaffen sichergestellt. „Die Bedrohungen nehmen zu“, bestätigt der Innsbrucker Strafrichter Klaus Jennewein in einem KURIER-Interview. Auch hier setzen die Behörden auf Schulung der Mitarbeiter und erhöhte Sicherheitsstandards.

Wut und Aggression

Immer mehr Menschen lassen ihrem Zorn freien Lauf. Und schrecken auch nicht vor Gewalt zurück. Gleichzeitig wird Aggression in der Gesellschaft immer weniger akzeptiert. Wer nicht cool bleibt, verliert schnell sein Gesicht. Ein Widerspruch? „Ganz im Gegenteil“, sagt die Linzer Psychiaterin Adelheid Kastner. Dadurch, dass die Möglichkeiten, Ventile für die Aggression zu finden, reduziert werden, steige sogar die Angriffslust. Permanente Reizüber-

flutung und erhöhter Leistungsdruck tun das Ihre dazu. „Überall ist es laut, das Handy läutet ständig, und laufend muss man Mails beantworten. Man steht unter permanentem Informationsdruck“, so Kastner. Vor allem in Ballungsräumen, wo viele Menschen auf engem Raum zusammenleben, steigt das Aggressionspotenzial. Da reicht es, wenn man in der U-Bahn angerempelt wird, oder ein Autofahrer bei Grün nicht gleich reagiert – und schon explodiert man. Zu häufig wird Wut unterdrückt und entlädt sich dann an anderer Stelle wegen Lappalien.

Mut zur Wut

Kastner plädiert daher dafür, aufkeimende Wut rauszulassen, bevor ein Unglück passiert. Wie ist das gemeint? „Es gibt einen Unterschied zwischen Wut und

Aggression. Wut ist eine Emotion und ist nicht gleichbedeutend mit: Ich gehe auf jemanden los.“ Die Psychiaterin ortet in unserer Gesellschaft eine „ziemlich überzogene Empfindsamkeit“ und ein ungeschriebenes Verbot, sich direkt und unverstellt zu äußern. Anstatt klipp und klar zu sagen, was einen ärgert, drohen viele gleich mit dem Anwalt oder werden übergriffen.

Achtsamkeit und Bewusstsein

Das sind die Schlagworte, die vermehrt auftauchen. Die Wiener Linien haben auf ihre Weise reagiert: Am Freitag, 13. Juni 2014, standen für drei Minuten alle Verkehrsmittel still. In einer Lautsprecherdurchsage hieß es: „Immer wieder kommt es zu niederträchtigen Attacken auf die MitarbeiterInnen der Wiener Linien. Das darf nicht sein.“

unten Aktion der Wiener Linien gegen Gewalt



Gezieltes Training bewahrt vor Eskalation.

