

# Zunahme von aggressivem Verhalten gegenüber dem Kantonspersonal



Regierungsrätin Beatrice Simon im Interview

## Interview

Prof. Daniel Iseli  
Dozent  
daniel.iseli@bfh.ch

Beatrice Simon-Jungi ist seit 2010 Regierungsrätin des Kantons Bern. Im Interview nimmt sie als Finanzdirektorin Stellung zur Umsetzung der Motion «197/11 Übergriffe auf Kantonspersonal: Null Toleranz» und der daraus resultierenden Website. Zudem äussert sie sich zur Personalpolitik des Kantons Bern. Bedrohungen sind für Beatrice Simon nicht nur ein Geschäft, sie ist auch selbst direkt betroffen.

Beatrice Simon, welchen Stellenwert hat für Sie die Motion «197/11 Übergriffe auf Kantonspersonal: Null Toleranz!» und wie sieht es mit der Umsetzung aus?

Beatrice Simon: Es ist unsere ständige Aufgabe, die Mitarbeitenden für solche Situationen zu sensibilisieren und sie bestmöglich vor Übergriffen zu schützen. Deshalb hat der Regierungsrat die Annahme der Motion beantragt. Seit kurzem haben wir zudem die Website zum Umgang mit aggressivem Kundenverhalten (siehe Kasten, Anm. d. Red.) aufgeschaltet. Dort finden sich viele der getroffenen Massnahmen wieder und selbstverständlich aktualisieren wir diese regelmässig. Ich bin sehr zufrieden mit der Website und die Rückmeldungen sind durchwegs positiv. Die Leute fühlen sich auf eine gute Art und Weise durch die Website geführt, und sie finden, was sie brauchen.

Sind noch weitere Massnahmen zum Umgang mit aggressivem Kundenverhalten geplant?

Ja, es ist eine ständige Aufgabe und in den Bereichen der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, der fürsorgerischen Massnahmen, in den Sozialdiensten und den Frauenhäusern sind weitere Massnahmen vorgesehen. Diese werden von der Justiz-, Gemeinde- und Kirchendirektion begleitet. Noch ist es aber zu früh, detailliert darüber zu informieren, dies wird zu einem späteren Zeitpunkt geschehen.

Es gibt Betriebe, bei denen Übergriffe alltäglicher sind als bei anderen. Beispielsweise bei der Polizei oder im Strafvollzug. Bei der Steuerverwaltung sind Übergriffe wahrscheinlich eher selten.

---

«Die Bereitschaft, Drohungen auszusprechen ist gestiegen, und es kommt leider immer wieder zu emotionalen Ausbrüchen gegenüber Mitarbeitenden.»

---

Was heisst da selten? Sie haben stark zugenommen. Die Gesellschaft hat sich verändert, und das bekommen wir natürlich auch zu spüren. Die Bereitschaft, Drohungen auszusprechen ist gestiegen, und es kommt leider immer wieder zu emotionalen Ausbrüchen gegenüber Mitarbeitenden in der Steuerverwaltung.

Sie stehen als Politikerin gewissermassen im Schaufenster. Haben Sie persönlich auch schon Übergriffe erlebt?

Vor meiner Tätigkeit als Regierungsrätin war ich acht Jahre Gemeindepräsidentin und in dieser Funktion musste ich oft ausrücken, wenn es beispielsweise Familienstreitigkeiten gab. Da kam ich immer mal wieder in schwierige Situationen. Manchmal war ich alleine unterwegs, manchmal in Begleitung der Polizei. In meiner Gemeinde kannte ich die Leute, konnte die Situationen verhältnismässig gut einschätzen und entsprechend handeln. In meiner Funktion als Regierungsrätin ist es schwieriger, die Situation richtig zu beurteilen, weil ich die Menschen nicht kenne. Ich habe auch schon Drohungen erhalten, und unangenehme Briefe gehören leider fast zur Tagesordnung. Man muss das ertragen und damit umgehen können, sonst hat man plötzlich schlaflose Nächte. Auf Drohungen reagiere ich unterschiedlich. Es kann auch vorkommen, dass ich die betreffende Person anrufe, weil ich der Meinung bin, dass ein persönliches Gespräch manchmal mehr be-



wirken kann als viele Briefe. Zudem soll das Gegenüber erfahren, was sein Verhalten bei mir auslöst. Bisher wurde ich noch nie körperlich angegriffen, aber ein Rest-Risiko bleibt, da ich nicht unter einer «Glaskuppel» lebe. Meine Familie und ich müssen mit diesem Risiko leben und umgehen können.

---

«Ich habe auch schon Drohungen erhalten, und unangenehme Briefe gehören leider fast zur Tagesordnung. Man muss das ertragen und damit umgehen können, sonst hat man plötzlich schlaflose Nächte.»

---

**Werden Übergriffe künftig zunehmen und wie kann der Kanton dem entgegenwirken?**

Das ist eine sehr schwierige Frage und hängt direkt mit der gesellschaftlichen Entwicklung zusammen. Heute wollen die Menschen immer alles selber entscheiden und fühlen sich schnell in ihrer Persönlichkeit eingeschränkt, wenn Grenzen gesetzt werden oder Vorgaben eingehalten werden müssen. Dies führt zunehmend zu Konflikten. Diese Entwicklung beginnt übrigens schon sehr früh. Ich finde es bedenklich, wenn Eltern sich darüber aufregen, dass im Schulalltag gewisse Regeln eingehalten werden müssen. Die braucht es zwingend, sonst funktioniert unsere Gesellschaft nicht. Man muss die Entwicklung aufmerksam verfolgen, doch ich befürchte, dass sich die Aggressionsbereitschaft noch akzentuieren wird. Selbstverständlich werden wir unsere Website immer aktualisieren, damit sich unsere Mitarbeitenden informieren können.

---

«Selbstverständlich werde ich mich weiterhin dafür einsetzen, dass wir gute Weiterbildungsmöglichkeiten anbieten und über ein gut funktionierendes Gesundheitsmanagement verfügen.»

---

**Welche Prioritäten haben Sie in der Personalpolitik?**

Ich bin sehr zufrieden, dass wir unserem Personal endlich wieder eine positive Lohnentwicklung von jährlich 1,5 Prozent gewähren können und dies auch zukünftig in unseren Planzahlen so vorgesehen ist. Zudem werden wir per Januar 2016 den Vaterschaftsurlaub einführen. Das freut mich sehr und ist ein gutes Zeichen für den Kanton Bern als familienfreundlicher Arbeitgeber. Selbstverständlich werde ich mich weiterhin dafür einsetzen, dass wir gute Weiterbildungsmöglichkeiten anbieten und über ein gut funktionierendes Gesundheitsmanagement verfügen. ●

### Website des Kantons Bern zum Umgang mit aggressivem Kundenverhalten

Bei öffentlichen Stellen kommt es immer wieder vor, dass sich Kundinnen und Kunden gegenüber Mitarbeitenden aggressiv verhalten. Um mögliche Eskalationen abzuwenden oder die negativen Folgen eines aggressiven Kundenverhaltens aufzufangen, müssen betriebliche Vorkehrungen getroffen werden. Damit dies optimal unterstützt werden kann, wurden Massnahmen erarbeitet, die den «Umgang mit aggressivem Kundenverhalten» in den Fokus stellen. Die Massnahmen sind auf einer Website zusammengefasst ersichtlich. Die Website vermittelt Leitungspersonen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden zudem einen schnellen Zugriff auf die Kernelemente im Umgang mit aggressivem Kundenverhalten. Dabei werden nicht nur konkrete Empfehlungen zu Einschätzung und Vorgehen in akuten Bedrohungssituationen abgegeben, sondern auch Aspekte der Früherkennung, der betrieblichen Prävention und der Nachsorge umfassend dargestellt. Die Massnahmen wurden mit unterschiedlichen Fachpersonen aus der Verwaltung des Kantons Bern erarbeitet. Mitgewirkt hat auch Daniel Iseli von der BFH.

Die Website ist öffentlich zugänglich:  
[www.fin.be.ch/fin/de/index/personal/anstellungsbedingungen/bedrohungen](http://www.fin.be.ch/fin/de/index/personal/anstellungsbedingungen/bedrohungen)

### Kursangebote der BFH

#### Umgang mit aggressivem Verhalten [neu]

Früherkennung von kritischen Situationen beim Kontakt mit Kundinnen und Kunden  
 7. September 2015

#### Deeskalative Gesprächsführung [neu]

Abbau von Spannungen in schwierigen Gesprächen  
 26. November 2015

#### Weitere Informationen und Anmeldung

[soziale-arbeit.bfh.ch](http://soziale-arbeit.bfh.ch)  
 Web-Code: K-MED-154 und K-MED-155