

Bedrohung im Beratungskontext

Hintergründe, Präventions- und Schutzmaßnahmen

Die Gefährdung von Beratungsteams und einzelnen Mitarbeitenden durch konkrete Drohungen, (Sach-)Beschädigung, verbale oder tätliche Angriffe durch Ratsuchende ist in der Regel selten. Dennoch machen einzelne Mitarbeitende von Beratungsstellen (Beratungsfachkräfte ebenso wie die Teamassistenten), ganze Teams und auch ihre Trägerstrukturen irgendwann Erfahrungen mit belastenden Grenzüberschreitungen durch Ratsuchende. Gefordert ist dann ein stets reflektiertes, abgestimmtes Vorgehen bei allen Beteiligten, bei den

Rückblick bei Gewalttaten größeren Ausmaßes auffällige Vorgeschichten die Regel waren. Mittlerweile wird das Instrument des Bedrohungsmanagements in Institutionen und Hochschulen eingesetzt. Im Großraum Nürnberg gibt es ein institutionsübergreifendes Bedrohungsmanagement.¹ Ziel ist die Vernetzung, um in komplexen Bedrohungslagen koordiniert handeln zu können. Dabei geht es zunächst nicht um die Gefährdung von Institutionen und Fachkräften, sondern vor allem um Angriffe auf Einzelne und um die Bevölkerung an sich.

empfehlenswert, da die dortigen Erfahrungen genutzt werden können. Die Elemente eines Bedrohungsmanagements im Kontext Erziehungsberatung findet sich im Kasten auf Seite 5.

Im vorliegenden Text geht es um die Gefährdungen von Fachkräften, die aus der Beratung heraus durch die Ratsuchenden entstehen können, und um präventive Maßnahmen. Belastungen durch Arbeitsverdichtung oder ungünstige Rahmenbedingungen sind nicht mit umfasst. Ebenfalls nicht gemeint sind (legitime) sachliche Beschwerden auf ungewöhnlichem Weg oder an unpassende Adressaten. Die Selbst- und Fremdgefährdung von/durch Ratsuchende kann mit der Bedrohung von Mitarbeitenden der Beratungsstelle in Verbindung stehen, ist aber hier nicht das zentrale Thema (siehe auch bke 2021).

Formen der Bedrohung/ Gefährdung

Aus der Praxis werden ganz verschiedene Szenarien berichtet, die als Bedrohung und/oder Angriff erlebt werden und zu werten sind. Dazu gehören

- verbale Bedrohungen, auch gegenüber Familienmitgliedern der Mitarbeitenden
- Sachbeschädigungen im privaten Umfeld der Teammitglieder, z. B. an Haus oder Auto
- Stalking in allen bekannten Formen, Nachstellungen und Nachrecherchieren im privaten Raum
- wiederholt und an verschiedenen Stellen vorgebrachte, unbegründete Beschwerden mit Behauptungen ohne sachliche Grundlage



betroffenen Mitarbeitenden, dem Team, der Leitung und dem Träger. Hilfreich ist, bereits vor Eintritt einer Bedrohungslage Überlegungen anzustellen, wie der Schutz im Ernstfall bestmöglich gewährleistet werden kann und welche Maßnahmen vorbeugend ergriffen werden sollten.

Erst seit wenigen Jahrzehnten hat sich der Begriff Bedrohungsmanagement etabliert (vgl. Hoffmann und Streich 2021, Seite 14). Ausgangspunkt war die Beobachtung, dass es im

Für Erziehungsberatungsstellen ist es geboten, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen und gemeinsam mit dem Träger ein internes Konzept, wie der Schutz der Fachkräfte bestmöglich gesichert werden kann, aufzubauen und somit ein Bedrohungsmanagement zu etablieren. Die Kooperation mit dem regionalen Netzwerk Bedrohungsmanagement ist, wenn vorhanden,

¹ Siehe z. B. <https://bedrohungsmanagement-mittelfranken.de>

- (öffentliche) Verleumdungen
- diverse unbegründete Strafanzeigen und Dienstaufsichtsbeschwerden, z. B. weil Schweigepflicht und Datenschutz nicht eingehalten worden seien
- Veröffentlichung von internen Dokumenten oder Aufzeichnungen, Bewertungen und unzutreffende Schilderungen des (professionellen) Verhaltens im Internet bis hin zum »shitstorm«
- tätliche Angriffe im Rahmen der Beratung oder außerhalb gegen Teammitglieder und/oder gegen Dritte.

Wie die Aufzählung zeigt, können die Bedrohungen und die Angriffe auf verschiedenen Wegen erfolgen, im Internet, per Telefon oder Post, persönlich, direkt oder indirekt über Dritte. Häufig ist auch eine Kombination der verschiedenen Formen zu beobachten, oft mit zunehmender Tendenz. Gelegentlich gibt es Hinweise für die Hypothese, dass eine unterstützende Gruppe im Hintergrund aktiv ist. Dabei kommen sowohl anonyme Aktionen als auch solche mit bekanntem Absender vor. Bei Anonymität entstehen meist Hypothesen, welche Person bzw. Gruppe verantwortlich ist, die zutreffend sein können, aber nicht müssen. Gerade Bedrohungen können offen oder sehr subtil vorgebracht werden, so dass sie von Außenstehenden nicht unbedingt als solche zu erkennen sind. Es kann sich um Angriffe aus einer Beratung heraus gegen die einzelne Fachkraft

handeln, oder die ganze Institution bis hin zur Trägerebene adressiert werden.

Beratungskontext

Vermutlich am häufigsten sind verschiedenartige Bedrohungen einer Fachkraft, der Teamassistentin oder der Beratungsstelle als Institution im Kontext von Trennungs- bzw. Scheidungsberatungen. Heftige Emotionen und eine hohe Sensibilität für vermeintliche Ungerechtigkeiten sind bei in Trennung befindlichen Eltern in dieser besonderen Lebenslage nicht ungewöhnlich. Hinzu kommen Zukunftssorgen und die Angst, den Kontakt zu den Kindern zu verlieren oder reduzieren zu müssen. Schnell entstehen Phantasien – berechtigt oder nicht –, der andere Elternteil wolle nur Schaden anrichten, »Rache nehmen«, und dafür auch die Beratung nutzen. Die Idee, die Fachkraft oder die Beratungsstelle sei funktionalisiert worden und handle nur im Interesse des anderen Elternteils, kann aufkommen. Drohungen gegen Ex-Partner/Innen können Thema der Beratung sein und sich auf die vermeintlich parteiliche Fachkraft ausdehnen. Zu beobachten ist auch ein Zusammenhang mit häuslicher Gewalt in der Vorgeschichte.

Beratungsfachkräfte haben den Auftrag, das Wohl der betroffenen Kinder im Blick zu haben und die Situation aus dieser Perspektive professionell zu reflektieren. Das fachliche Vorgehen erfolgt konsequent auf dieser Basis. Nicht immer ist es den Ratsuchenden

zu vermitteln, in welcher Form die altersgemäßen Bedürfnisse des Kindes zu berücksichtigen sind, zumal wenn sich dies nicht mit den Interessen eines Elternteils deckt. Somit können Drohungen, die Abwertung der Fachlichkeit oder tatsächliche Angriffe aus der mangelnden Impulskontrolle entstehen, aber auch der Versuch sein, auf das Handeln der Fachkraft Einfluss zu nehmen, sie quasi unter Druck zu setzen. Ähnliche Versuche können auch die Teamassistentin adressieren, der unterstellt wird, Anliegen nicht weiterzugeben oder bei der Terminvergabe falsch vorzugehen.

Eine besonders sensible Situation entsteht bei begleitetem Umgang. Es handelt sich hier meist um Beratungen, bei denen es eine lange, oft belastende Vorgeschichte gibt. Hinzu kommt, dass häufig keine Einsicht bei einem oder mehreren Beteiligten in die Notwendigkeit des Vorgehens besteht. So muss die Fachkraft einem Elternteil vermitteln, dass Umgang nur begleitet durchführbar ist, während der andere Elternteil Umgang an sich ablehnt. Ähnliches gilt für begleiteten Umgang mit Pflegekindern, den einige Beratungsstellen anbieten. Häufig soll den Kindern schnell ein Kontakt zu den leiblichen Eltern ermöglicht werden, die aber ihrerseits noch ganz unter dem Eindruck der aus ihrer Sicht ungerechtfertigten Unterbringung des Kindes in einer Pflegefamilie stehen.

Wenn ein Risiko für unangemessene Reaktionen und eventuelle Gefähr-

Elemente eines Bedrohungsmanagements im Kontext Erziehungsberatung

Ein Bedrohungsmanagement im Kontext Erziehungsberatung umfasst

- die Planung und Umsetzung von technischen Maßnahmen, bezogen auf die räumlichen Gegebenheiten
- die Analyse der Arbeitsorganisation und Anpassung der Strukturen an die Erfordernisse zum Schutz der Mitarbeitenden
- die Ermittlung und Zugänglichkeit von Notfallnummern
- die Klärung der verschiedenen

Rollen im Team

- die Abläufe im Team zur Fallreflexion bei Bedrohungslagen
- Kriterien für den Einbezug des Trägers und seine Rolle
- die Entwicklung von Kriterien zur frühen Sensibilisierung für potentielle Gefährdungen im Rahmen bestimmter Beratungen
- einen offenen Katalog von Maßnahmen für Beratungskontakte, bei denen eine Gefährdung nicht ausgeschlossen werden kann
- die Handlungsschritte der Intervention bei erfolgten Übergriffen und andauernden Bedrohungslagen
- einen Ablaufplan für mögliche

Grenzüberschreitungen im Internet

- das wiederholte Durchspielen von möglichen Situationen und Handlungssicherheit zu gewinnen und die Kompetenz regelmäßig zu sichern
- Kriterien für den Einbezug der Polizei allgemein und in der konkreten Situation
- Kriterien und Ablaufpläne für den Einbezug externer Expertise
- die Überprüfung des Beschwerdemanagements im Hinblick auf den Umgang mit Verleumdungen
- die Erfordernisse der Dokumentation.

dungen angenommen wird, besteht bei begleitetem Umgang die besondere Situation, dass das Kind mit anwesend ist und ggf. mit betroffen wäre. Deshalb sind eine besonders sorgfältige Vorbereitung und Risikoabwägung notwendig. Nur selten wird begleiteter Umgang vor dem Hintergrund einer möglichen Entführungsgefahr durchgeführt. Gibt es allerdings dafür Hinweise oder Befürchtungen eines Elternteils, muss die potenzielle Gefährdung aller Beteiligten geprüft und Vorsorgemaßnahmen müssen ergriffen werden.

Unabhängig davon, ob die Beratung im Kontext von Trennung und Scheidung steht, können persönliche Merkmale der Ratsuchenden bei der Entstehung von Bedrohung oder Gefährdung der Fachkraft eine Rolle spielen. So kann bei bestimmten psychischen Erkrankungen die Wahrnehmung der Situation beeinflusst sein und es können unerwartet Aggressionen ausgelöst werden. Auch eine Drogenproblematik im Hintergrund kann die Kontrolle von aggressiven Impulsen beeinträchtigen. Im Bedrohungsmanagement wird von sogenannten Ungerechtigkeitsammern² gesprochen. Gemeint sind Menschen, die sich selber überschätzen und sich durchgängig nicht ausreichend respektiert fühlen. Die Selbstwahrnehmung steht dabei im Widerspruch zur Realität.

Die Mehrzahl der Beratungen läuft ohne bedrohliche Äußerungen oder Vorkommnisse ab. Und natürlich sind nicht alle Mütter oder Väter in Trennungssituationen und/oder mit psychischer Erkrankung oder Suchtproblematik potenziell gefährdend für die Fachkraft oder die Beratungsstelle. Ganz im Gegenteil; die überwiegende Mehrheit reagiert besonnen, auch wenn die Beratung nicht ihren Vorstellungen entspricht oder herausfordernd ist. In der Beratung kommt es jedoch darauf an, Warnsignale frühzeitig wahrzunehmen und sie richtig zu interpretieren, ohne überzureagieren oder zu spät zu intervenieren.

Von besonderer Brisanz sind Situationen, in denen die Individualität der Beratungsfachkraft oder der Teamas-

sistentin den Anlass für Bedrohungen oder Angriffe gibt. Ratsuchende, die es aufgrund ihrer Einstellung massiv ablehnen, dass Menschen mit bestimmter Herkunft oder anderen persönlichen Merkmalen an der Beratungsstelle tätig sind und sie von ihnen beraten werden, können mit entsprechenden Vorwürfen oder Beleidigungen reagieren. Wenngleich das die Ausnahme darstellt, sollte dennoch reflektiert werden, ob es Fachkräfte im Team gibt, die Diskriminierungen durch Ratsuchende oder andere Personen erleben und wie damit umzugehen ist.

Situation der Betroffenen und im Team

Jede Mitarbeiterin, jeder Mitarbeiter einer Beratungsstelle kann ggf. auch wiederholt von Drohungen und/oder Angriffen betroffen sein. Das geschieht in der Regel unabhängig von der Arbeitsweise, der beraterisch-therapeutischen Ausrichtung, vom fachlichen Erfahrungshintergrund und von persönlichen Merkmalen. Allerdings werden persönliche Merkmale in verbalen Anfeindungen und angreifenden Beschwerden häufig genannt, was für die Betroffenen die Versachlichung erschwert.

Ist die einzelne Fachkraft das Ziel der Gefährdung, führt das zu Verunsicherung, Angst und Gefühlen von Hilflosigkeit. Besonders wenn die Drohungen und Angriffe anonym erfolgen, kann die Belastung groß sein. Häufig ist nicht klar, welcher Beratung sie zuzuordnen sind. Ideen und Phantasien, welche Ratsuchenden für die Bedrohung verantwortlich sind, können durchaus falsch sein und somit die fachliche Souveränität gefährden. Zu der Sorge um die eigene Unversehrtheit und die der Angehörigen kommen oft quälende Gedanken, ob das fachliche Vorgehen angemessen war. Die Schwelle, ob, an welchem Punkt und wie intensiv Angst empfunden wird, ist individuell unterschiedlich und hängt von beruflichen und privaten Vorerfahrungen sowie von Persönlichkeitsmerkmalen ab. Im Team ist es geboten, diese individuellen Gegebenheiten nicht als Schwäche oder Inkompetenz auszulegen, sondern sie als legitime Unterschiede zwischen Menschen (und Fachkräften) wahrzunehmen. Nur so

kann Spaltungstendenzen im Team in der Ausnahmesituation entgegengewirkt werden.

Das gilt insbesondere dann, wenn die Beratungsstelle als Institution bedroht wird, und somit auch Teammitglieder einbezogen werden, die mit der Beratung aus der die Situation entstanden ist, nicht oder nur wenig befasst sind, z. B. die Teamassistentinnen. Sie können gerade in dem Fall besonders in den Fokus geraten.

Insbesondere, wenn das ganze Team betroffen ist, ist die reflektierte Toleranz gegenüber individuellen Schwellen der Belastbarkeit unabdinglich. Andernfalls wird die Belastung Einzelner unnötig durch Teamkonflikte und Gefühle von Unzulänglichkeit verstärkt. Die Reflexion geeigneter Maßnahmen und die Suche nach gemeinsamen Lösungen wird dadurch erschwert bis unmöglich gemacht.

Fachliches Vorgehen

Ist bekannt, wer für die Bedrohung verantwortlich ist und wie diese fachlich in den Beratungsprozess eingeordnet werden kann, ist die zentrale Frage, bis zu welchem Punkt die Beratung fortgeführt werden kann und was in der besonderen Situation dem Wohl des Kindes am besten dient. Ein Abbruch der Beratung durch die Fachkraft, bzw. durch die Institution Beratungsstelle, ist vor dem Hintergrund der Frage, ob der Schutz der Mitarbeitenden dadurch gewährleistet werden kann, zunächst naheliegend, aber nicht immer der beste Weg.

Zu berücksichtigen sind dabei die Perspektiven weiterer Familienmitglieder, die in die Beratung einbezogen sind oder diese explizit wünschen, und die möglicherweise auch gefährdet sind oder bedroht werden. Insbesondere, was das Ende der Unterstützung durch Erziehungsberatung für die Kinder bedeutet, zu dessen Wohl die Hilfe initiiert wurde, ist zu bedenken. Wenngleich es verständlich erscheint, eine Beratung zu beenden, aus der eine Bedrohung für die Fachkraft oder die Institution entstanden ist, bedeutet das in der Regel zumindest keine Verbesserung für die Situation der Familie und der Kinder. Sollte eine andere Möglichkeit als die Beendigung der Beratung nicht gegeben sein, so sind, wenn

² Siehe z. B. im Blog von Dr. Jens Hoffmann, Institut für Psychologie und Bedrohungsmanagement, IPBm, <https://www.i-p-bm.com/blog/580-zum-anschlag-in-volkmarsen>, abgerufen am 21. Januar 2022

notwendig, Maßnahmen zum Schutz der Kinder in die Wege zu leiten. Zu bedenken ist, ob es fachlich zielführend ist, die Beratung ohne Beteiligung desjenigen, von dem die Bedrohung ausgeht, fortzuführen.

In Bedrohungssituationen ist das weitere fachliche Vorgehen Gegenstand einer oder wiederholter Fallbesprechungen im Team und mit der Leitung. Sofern ein Tätigwerden des Trägers erforderlich ist, ist auch hier eine Abstimmung oder Information über das fachliche Handeln erforderlich, insbesondere, wenn die Angriffe auch ungerechtfertigte Beschwerden umfassen oder eine große Außenwirkung haben. Es stellt eine Herausforderung dar, die entstandene Situation fachlich aufzugreifen und das darin enthaltene Veränderungspotential zu nutzen. Allerdings ist das bei einem hohen Ausmaß an Bedrohungen oder gar körperlichen Verletzungen der Beraterin/dem Berater nicht zuzumuten. Auch ein Wechsel der zuständigen Fachkraft kann undurchführbar sein, wenn absehbar ist, dass sich die Entwicklung wiederholen wird, bzw. wenn die Beratungsstelle als Institution massiv bedroht und angegriffen wird.

Akute Bedrohungssituationen

Bedrohungen oder tätliche Angriffe während der Beratungskontakte können sich gegen die Fachkraft und/oder gegen weitere beteiligte Personen richten. Hier ist vor allem an (Ex-)Partner/innen bei gemeinsamen Gesprächen zu denken. Aber auch weitere an der Beratungsstelle anwesende Mitarbeitenden können betroffen sein, z. B. wenn Ratsuchende wütend den Raum verlassen. Es kommt vor, dass Ratsuchende unabhängig von vereinbarten Beratungskontakten, auch nach dem Ende der Beratung, die Beratungsstelle aufsuchen, z. B. um die Fachkraft umgehend zu sprechen und dabei bedrohliches Verhalten zeigen.

In einer akuten Bedrohungssituation ist es für die Fachkraft zunächst zentral, die Handlungsfähigkeit zu erhalten oder wieder herzustellen. Vor allem das Verhalten der Fachkraft kann in der akuten Situation zur Deeskalation beitragen. Solange die Bedrohung verbal ist, sollte die Fachkraft selber mög-

lichst Ruhe bewahren, wertschätzend bleiben und Verständnis entwickeln. Die notwendige Grenzsetzung richtet sich nicht gegen die Person und ihre Anliegen, sondern gegen die konkrete bedrohliche Äußerung oder Handlung.

In akuten Bedrohungslagen durch tätliche körperliche Angriffe muss die Möglichkeit, Hilfe zu holen, gegeben sein. Ohne bestimmte Vorkehrungen ist das erschwert. Konkrete Pläne, wie im Ernstfall reagiert wird, wer was zu tun hat, wo Notfallnummern oder Knöpfe mit Sirenen installiert sind, tragen zu

größerer Sicherheit bei und erleichtern es, Ruhe zu bewahren. Der Vorbeugung dient somit sowohl die mentale Vorbereitung auf bedrohliche Situationen, um das Handlungsrepertoire vorbeugend zu erweitern als auch die Installation von technisch-organisatorischen Maßnahmen.

Technisch-organisatorische Maßnahmen

Hilfreich sind Notfallknöpfe mit Sirene im Beratungs- und im Empfangsbereich, eine Gegensprechanlage mit Videofunktion an der Eingangstür und freie Fluchtwege. Um bestmöglichen Schutz durch räumliche und technische Gegebenheiten zu gewährleisten, ist das Tätigwerden des Trägers notwendig. Es empfiehlt sich eine externe Beratung durch die Polizei. Gemeinsam mit allen Beteiligten, vor allem dem Team, können Gefahrenstellen erkannt und beseitigt werden, sowie konkrete Maßnahmen geplant und umgesetzt werden. Auf reflektierten Erfahrungen und externer Expertise aufbauend, wird somit ein Raumkonzept entwickelt, das eine höhere Sicherheit im Falle möglicher Angriffe bietet. Dazu gehört konkret, dass in Beratungsräumen keine Dekoration vorhanden ist, die als Waffe genutzt werden kann, z. B. größere

Steine. Zu beachten ist die Sitzordnung, bei der berücksichtigt werden muss, dass mögliche Fluchtwege frei bleiben. Tische sollten so stehen, dass die Ratsuchenden den weiteren Weg um den Tisch zur Tür haben und nicht die Fachkraft. Ganz allgemein sind bei Ratsuchenden, die zu aggressiven Äußerungen neigen, größere Räume von Vorteil.

Fotos auf dem Schreibtisch, z. B. von der Familie oder dem eigenen Wohnhaus, können private Informationen preisgeben. Zumindest bei be-

stimmten Beratungen, die als risikoimmanent eingeordnet werden, sollten sie entfernt werden. Damit wird das Risiko, dass die Drohung auch gegen Familienmitglieder von Fachkräften gerichtet wird, vermindert.

Präventive Maßnahmen im Einzelfall

Vorbeugende Maßnahmen auf verschiedenen Ebenen tragen wesentlich dazu bei, in akuten Situationen so handlungsfähig wie möglich zu bleiben. Dennoch kann das Auftreten von Bedrohungen und Angriffen damit nicht absolut verhindert werden. Trotz aller vorbeugender Maßnahmen können Situationen entstehen, die die Fachkräfte vor neue, vorab nicht bedachte Herausforderungen stellen.

Aus Erfahrung und hypothetischen Reflexionen können Kriterien entwickelt werden, wie eine Bedrohung oder die Eskalation einer Situation frühzeitig erkannt werden kann. Eine umfassende, frühe Diagnostik beginnt bei der Anmeldung. So kann es z. B. sein, dass die Begrenzung von Terminwünschen eine unangemessen aggressive Reaktion hervorruft oder bereits an der Stelle andere Institutionen massiv beschimpft werden. Solche ersten Hinweise sollten zugänglich notiert und über Hierarchien

Konkrete Pläne, wie im Ernstfall reagiert wird, tragen zu größerer Sicherheit bei.

hinweg kommuniziert werden, ebenso wie die Abstimmung der Maßnahmen.

Für konkrete Beratungssituationen, in denen eine Eskalation nicht ausgeschlossen werden kann, werden dann vorbeugende Maßnahmen ergriffen. Z. B. sollte die Fachkraft nicht allein an der Stelle sein, die ebenfalls anwesenden Kolleginnen und Kollegen sollten Bescheid wissen und wissen, wie eine intervenierende Unterstützung ggf. aussehen kann und wann im Extremfall die Polizei gerufen wird. Die entsprechenden Nummern müssen zugänglich sein. Kann eine massive

im Netz auffindbar sind und privat in Sozialen Medien präsent sind. Das gleiche gilt für ihre Familienangehörigen, insbesondere jugendliche Kinder. Im Fall von Grenzüberschreitungen in der Beratung besteht die Gefahr, dass die im Netz vorhandenen Informationen genutzt werden und auch Kontakt über die Sozialen Medien aufgenommen wird. Es empfiehlt sich ein sensibles Umgehen mit der eigenen Darstellung und der der Familie im Internet. Da letztendlich ein Leben ohne Spuren im Netz nicht mehr vorstellbar ist, bleibt kaum eine andere Wahl, als das Risiko

stellt werden. Das Bedrohungsmanagement wird situationsübergreifend entwickelt und wird dann auf die konkrete Bedrohung angepasst und angewandt. Eine stete Aktualisierung des Konzepts aufgrund konkreter Erfahrungen ist sinnvoll.

Besonders im Blick müssen dabei die unterschiedlichen Rollen der Teammitglieder sein. Die Teamassistent/innen nehmen eine Schlüsselfunktion ein. Sie nehmen die Telefonate entgegen, öffnen die Eingangstür, übermitteln Termine und sind mit nahezu allen Ratsuchenden zwischendurch im Kontakt, ohne allzu viel über die Beratung selber zu wissen. Die Gefahr besteht, dass sich eine bedrohliche Situation im Arbeitsbereich der Teamassistent/innen entwickelt. Ebenso kann bei ihnen die Verantwortung liegen, Notrufnummern bereitzuhalten und zu nutzen, um Hilfe zu holen. Sie brauchen Handlungssicherheit, welche Reaktion in welcher Situation angemessen ist. Dazu gehören bspw. Kriterien, wann eine Fachkraft hinzugezogen werden muss, auch wenn gerade parallel ein Beratungsgespräch läuft.

Um ein Konzept zu entwickeln ist der Austausch im Team unter Beteiligung aller Teammitglieder Voraussetzung. Mit Offenheit und Wertschätzung gegenüber vorhandenen Ängsten und den Erfahrungen, die bereits gemacht wurden, können diese reflektiert werden, um daraus für zukünftige Situationen zu lernen. Da Bedrohungen und Angriffe im Rahmen von Beratungen zwar selten aber vielfältig sind, bietet sich ein überregionaler Austausch mit anderen Stellen an, um möglichst viele tatsächliche erlebte Gefährdungslagen zu berücksichtigen.

Der erste Schritt ist eine Risikoanalyse. Die Arbeitssicherheit muss vom Träger regelmäßig durch entsprechende Begehungen mit spezialisierten Kräften in den Blick genommen werden. Neben den eher technischen Aspekten der Arbeitssicherheit werden auch unabhängig davon Gefährdungen durch die Beratung ermittelt. Räumliche Gegebenheiten und die Arbeitsorganisation werden vor diesem Hintergrund betrachtet. Insbesondere die Situation in Außenstellen, in denen Fachkräfte teilweise allein arbeiten, sind in die Überlegungen einzubeziehen.

Das Durchspielen von bestimmten (befürchteten) Situationen, quasi »Tro-

Bedrohungen über das Internet gehören mittlerweile zum gesellschaftlichen Alltag.

Gefahr nicht ausgeschlossen werden, z. B. bei einem begleiteten Umgang mit Entführungsgefahr, gibt es gute Erfahrungen mit der Vorab-Information der Polizei über das Risiko, das besteht.

Shitstorm im Netz

Bedrohungen über das Internet, z. B. unlautere Darstellungen in den sozialen Medien, die in großer Zahl kommentiert und weitergeleitet werden, sogenannte Shitstorms, gehören z. B. gegenüber Politiker/innen oder Prominenten mittlerweile zum gesellschaftlichen Alltag. Auch bei Beratungsstellen kommen sie zunehmend vor. Ratsuchende, die sich mehr oder weniger grundlos mit ihren Anliegen nicht gehört fühlen und das nicht hinnehmen können oder wollen, vielleicht auch der Fachkraft sowie der Beratungsstelle bewusst Schaden zufügen wollen, nutzen oft zahlreiche Wege der Beschwerde auf allen denkbaren Ebenen und eben auch Bewertungsmöglichkeiten im Netz. Es besteht die Gefahr, dass daraus eine Dynamik entsteht, die kaum noch kontrollierbar ist. Gerade bei Äußerungen im Internet ist die Urheberschaft oft nicht klar auszumachen, was die sachlich angemessene Reaktion erschwert.

In der heutigen Realität quasi nicht vermeidbar ist, dass auch Fachkräfte

soweit wie möglich zu minimieren und letztendlich in Kauf zu nehmen. Umso wichtiger ist die Intervention bei Grenzüberschreitungen im Netz.

Ein auf allen Ebenen abgestimmtes Vorgehen ist bei Grenzüberschreitungen im Internet gleich welcher Art von hoher Bedeutung. Gerade bei massiven Beschimpfungen und Beleidigungen im Netz gibt es nicht den einen erfolgversprechenden Weg. Ob es sinnvoller ist, gelassen zu ignorieren und die Äußerungen unkommentiert zu lassen, oder ob mit einer sachlichen Klarstellung reagiert wird, hängt von der Situation ab und davon, was sich die Betroffenen zutrauen. Wenn es darum geht, Inhalte von bestimmten Seiten entfernen zu lassen, gelingt das oft nicht ohne Erfahrung und Kenntnis der Rechte. Eine Unterstützung der Fachkräfte, die Ziel der Angriffe sind, muss also sowohl juristischen Beistand als auch die persönliche Stärkung durch Supervision und Coaching umfassen. Der Rückhalt von Träger, Leitung und Team muss zu jeder Zeit gesichert sein.

Entwicklung eines Bedrohungsmanagements

Ein Gesamtkonzept zum Schutz der Mitarbeitenden vor Bedrohungen und Angriffen sollte vorliegen bzw. neu er-

ckenübungen«, hilft Handlungssicherheit zu gewinnen. Trainingseinheiten und externe Beratung bei Rollenspielen durch speziell dafür geschulte Polizistinnen und Polizisten ist vielfach hilfreich. Dazu gehört auch die klare Abgrenzung, in welchen Situationen der Bedrohung mit fachlichen Mitteln begegnet werden kann und sollte und wann die Polizei eingeschaltet werden muss.

Da bedrohliche Szenarien auch durch unsachgemäße, verleumdende Beschwerden begleitet werden können, ist die Querverbindung zum Beschwerdemanagement der Beratungsstelle/ des Trägers herzustellen. Der Umgang mit Beschwerden muss die Möglichkeit berücksichtigen, dass unsachgemäße Verleumdungen einer Fachkraft oder der Beratungsstelle eine Rolle spielen können. Da die meisten Beratungsstellen/Träger bereits ein Beschwerdemanagement verschriftlicht haben, ist bei der Erstellung des Bedrohungsmanagements zu überprüfen, ob Anpassungen vorgenommen werden müssen. Das Bedrohungsmanagement sollte genauso wie das Beschwerdemanagement schriftlich dokumentiert werden. Ergänzend können bestimmte Situationen dokumentiert werden und hier vor allem die hilfreichen Maßnahmen und Interventionen.

Zu einem wirkungsvollen Bedro-

hungsmanagement gehört neben der Prävention auch die Intervention. Ist eine Bedrohung, Schädigung oder Gefährdung eingetreten, brauchen die Fachkraft und das Team uneingeschränkten Rückhalt auf allen Ebenen. Der Träger ist dafür verantwortlich, die rechtliche Absicherung und die notwendige externe fachliche Unterstützung zu gewährleisten.

Zu überlegen ist, inwieweit die Ratsuchenden darüber informiert werden, dass es ein Bedrohungsmanagement gibt, und dass es bestimmte Verhaltensweisen gibt, die als grenzüberschreitend gelten und nicht toleriert werden. Ähnlich wie beim Beschwerdemanagement könnte in bestimmten Situationen darauf hingewiesen werden, dass definierte und nicht nur aus Konventionen entstandene Regeln verletzt wurden und dass daraus Konsequenzen entstehen können. In der Onlineberatung gibt es die sogenannte Netiquette, die zu befolgen ist und bei wiederholter Nichtbeachtung zum Ausschluss von diesem Hilfsangebot führen können. Etwas Vergleichbares ist aus der Präsenzberatung bisher nicht bekannt.

Fazit

In der Beratungsarbeit ist der Umgang mit unvorhergesehenen Situationen

quasi der Normalfall. Umfangreiche Erfahrung mit Krisenmanagement ist an Beratungsstellen vorhanden. Wie anderen Herausforderungen auch wird Bedrohungen und Gefährdungen zunächst mit fachlicher Kompetenz begegnet. Durch die Fallreflexion können sie im Beratungsprozess verstanden und für die Weiterentwicklung des Teams genutzt werden. Um den Schutz der Mitarbeitenden auch in schwierigen Situationen bestmöglich zu gewährleisten und auszubauen, ist die Entwicklung eines umfassenden Bedrohungsmanagements notwendig.

Literatur

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) 2021: Umgang mit Selbst- und Fremdgefährdung in Erziehungsberatungsprozessen. In: Informationen für Erziehungsberatungsstellen 1., S. 7–10.

Hoffmann, J.; Roshdi, K. (Hrsg.) (2015): Amok und andere Formen schwerer Gewalt. Risikoanalyse – Bedrohungsmanagement – Präventionskonzepte. Stuttgart: Schattauer.

Hoffmann, J.; Streich, K. (2021): Bedrohungsmanagement und psychologische Deeskalation – Zwei sich ergänzende Strategien der Gewaltprävention. In: Zitzmann, C; Huber, A. (Hrsg.): Gewaltprävention durch Bedrohungsmanagement – Erkennen, Einschätzen, Entschärfen. Weinheim: Beltz Juventa, S. 12–19.

Zitzmann, C; Huber, A. (Hrsg.): Gewaltprävention durch Bedrohungsmanagement – Erkennen, Einschätzen, Entschärfen. Weinheim: Beltz Juventa, S. 12–19.

Weitere Information:
Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement
<https://www.i-p-bm.com>.