



Drohungen am Arbeitsplatz — so handeln Sie richtig!

Autorin: Regula Heinzelmann

Leider kommen Drohungen ziemlich häufig auf privater, öffentlicher und geschäftlicher Ebene vor. Wie ernst sie gemeint sind, erkennt man oft daran, wenn man das Vorleben des Täters, dessen Charakter und Lebensumstände betrachtet. Im Betrieb hat der Arbeitgeber die gesetzliche Verpflichtung, die Angestellten vor Bedrohungen zu schützen. Natürlich sind auch Massnahmen zu treffen, um zu verhindern, dass Kunden und sonstige Stakeholder von Gewalttaten betroffen werden.

Eine echte Drohung lässt sich nicht an einem Faktor allein erkennen. Josef Sachs beschreibt in seinem Buch «Umgang mit Drohungen», dass man den Charakter des Drohenden berücksichtigen muss, z.B. ob er schon Gewalt ausgeübt hat, süchtig ist oder psychische Störungen aufweist. Hinzu kommen oft schwierige Lebensumstände oder gestörte Beziehungen zum Bedrohten. Weiter kommt es darauf an, wie Drohungen formuliert sind und unter welchen Umständen sie geäussert werden. Es können auch noch weitere Umstände hinzukommen, die zu beachten sind.

Besonders gefährlich sind Drohungen,

- wenn sie kühl geäussert werden
- wenn sie auf realistischen Voraussetzungen beruhen und durchführbar sind
- wenn der Drohende schon einmal Gewalttaten begangen hat
- wenn der Drohende Waffen besitzt
- wenn eine enge aber gestörte Beziehung zwischen Täter und Bedrohtem besteht, z.B. wenn eine Beziehung aufgelöst wird oder bei als ungerecht empfundenen Kündigungen

Sich nicht erpressen lassen

Fachleute raten dazu, sich grundsätzlich nicht von Drohungen erpressen zu lassen, aber diese auch nicht zu bagatellisieren, auch wenn man nicht annimmt, dass sie umgesetzt werden. Bedrohte sollten der drohenden Person klarmachen, dass ihr Verhalten nicht akzeptabel sei.

Vor allem muss man dafür sorgen, dass man selber und andere Personen in Sicherheit sind und dass die Situation nicht eskaliert. Werden Menschen in einer akuten Situation bedroht, kann eine wütende Reaktion oder eine Gegendrohung zu einer Eskalation führen. Am besten bleibt man selber ruhig und hält Abstand. Drohende krebzen oft zurück, wenn man zu erkennen gibt, dass man fähig ist sich zu wehren.

Drohungen im Geschäftsleben

Gegenüber Unternehmen können Drohungen von Aussenstehenden oder Kunden ausgesprochen werden. Letzteres kommt häufig dann vor, wenn gegenüber Kunden auch unangenehme Entscheidungen getroffen werden, z.B. bei Banken oder Versicherungen. Auch unzufriedenen Kunden können allenfalls drohen.

In solchen Betrieben benötigt man eine Ausbildung des Personals im Umgang mit schwierigen Kunden und zur Einschätzung von schwierigen Personen. Ausserdem muss der Kundenkontakt so gestaltet werden, dass man

auch in schwierigen Situationen auf die Kunden eingeht. Die Vertreter des Unternehmens sollten angemessen gekleidet sein und selbstsicher auftreten.

Wichtig ist, dass die Kunden bestimmte Ansprechpartner haben. Es macht aggressiv, wenn man beim Telefonieren nur auf Tonbänder oder wenn man ein Mail verschicken will auf Kontaktformulare stösst. Dies gilt natürlich vor allem wenn ein Problem vorliegt.

Raumgestaltung und Krisenmanagement

Eine Rolle spielt auch die Raumgestaltung, so dass Aussenstehende nicht überall hinein können, allenfalls mit technischen Sicherheitseinrichtungen und Alarmsystemen. Man sollte die für Kunden zugänglichen Räume überwachen, aber so dass man bei den Kunden nicht gleich den Eindruck von Big Brother erweckt.

Die Arbeitsorganisation so vorzunehmen, dass die Mitarbeitenden nicht gefährdet werden, z.B. dass niemand nachts allein im Betrieb ist oder allein schwierige Gespräche führen muss.

Wichtig ist, dass man das Verhalten in einer Krise, z.B. gegen angriffslustige Kunden, trainiert und dass alle neuen Mitarbeitenden im Unternehmen über die Verhaltensregeln instruiert werden.

Versicherungen

Manchmal wird auch mit Verschmutzung und Beschädigungen von Produkten gedroht, z.B. in den Bereichen Lebensmittel und Getränke, Pharma, im Handel und in der Kosmetikindustrie. Dies kann zu hohen Kosten führen, z.B. für Rückruf. Dagegen gibt es folgende Versicherungsmöglichkeiten:

- Die Produktschutzversicherung deckt Schäden, die versehentlichen oder vorsätzlichen Produktkontaminationen entstehen.
- Die Rückrufkosten-Versicherung deckt die Schäden aus dem Rückruf von fertigen Endprodukten, wie Rückrufkosten, Rehabilitationskosten Beratungskosten und allenfalls entgangener Nettogewinn.

Bedrohungen unter den Mitarbeitenden

Manchmal bedrohen sich Angestellte auch untereinander oder Vorgesetzte üben massiven Druck auf ihre Mitarbeitenden aus. Letzteres passiert häufig in autoritären Unternehmen. Das kann man als eine Form von Mobbing betrachten. Schutz vor Bedrohung und Mobbing gehört zur Fürsorgepflicht des Arbeitgebers nach Art. 328 OR sowie zum Schutz der persönlichen Integrität der Angestellten nach Arbeitsgesetz (Art. 6 ArG). Die Begriffe von Drohung oder Mobbing sowie eine Definition kommen in diesen gesetzlichen Grundlagen allerdings nicht vor.

Massnahmen gegen den Konflikt

Jedenfalls hat der Arbeitgeber im Fall von Bedrohung oder Mobbing etwas zu unternehmen, damit der Konflikt gelöst wird. Eine fristlose Kündigung ist nicht immer zulässig. Die Gerichte prüfen, ob die vom Arbeitgeber getroffenen Massnahmen ausreichend gewesen sind oder ob der Arbeitgeber verpflichtet gewesen wäre vor einer Kündigung, zusätzliche Massnahmen zu treffen. Er muss den Beweis zu erbringen, dass er alles Notwendige getan hat, um eine bestehende Konfliktsituation zu entschärfen, ohne dabei den Arbeitnehmer beruflich, sozial und wirtschaftlich zu degradieren und zu erniedrigen.

Auch Drohungen oder Mobbing betroffene Angestellte haben im Rahmen der Treuepflicht Mitverantwortung. Sie haben alle vom Arbeitgeber getroffenen Massnahmen nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen und auch aus eigener Initiative für ein korrektes Arbeitsklima zu sorgen.

Fachleute empfehlen, dass bedrohte oder gemobbte Angestellter besser nicht gleich kündigen. Der Widerruf einer selber ausgesprochenen Kündigung ist ausgeschlossen, sobald der Arbeitgeber davon Kenntnis genommen hat.

Ein wichtiges Mittel gegen Drohungen Unternehmen und durch Kunden ist ein offenes und harmonisches Betriebsklima. Es die Angestellten sollten ohne Nachteile Bedrohungen gegen sich selber und andere den Vorgesetzten oder der Betriebsleitung oder an einer bestimmten Stelle melden können.

Wichtig: Die Geschäftsleitung muss klarstellen, dass Drohungen und Mobbing nicht geduldet wird.

Strafrecht

Im Strafgesetzbuch gibt es einige Tatbestände, mit Drohung zu tun haben. Die wichtigsten sind:

- **Drohung (Art. 180 StGB):** Wer jemanden durch schwere Drohung in Schrecken oder Angst versetzt, wird, auf Antrag, mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder Geldstrafe bestraft.
- **Nötigung (Art 181 StGB):** Wer jemanden durch Gewalt oder Androhung ernstlicher Nachteile oder durch andere Beschränkung seiner Handlungsfreiheit nötigt, etwas zu tun, zu unterlassen oder zu dulden, wird mit Freiheitsstrafe bis zu drei Jahren oder Geldstrafe bestraft.
- **Erpressung (Art 156 StG):** Wer in der Absicht sich oder einen andern unrechtmässig zu bereichern, jemanden durch Gewalt oder Androhung ernstlicher Nachteile zu einem Verhalten bestimmt, wodurch dieser sich selber oder einen andern am Vermögen schädigt, wird mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder Geldstrafe bestraft.

Natürlich hängen auch andere Delikte mit Drohungen zusammen, z.B. Vergewaltigung, Raub oder Geiselnahme.

Seminare zu diesem Thema können gebucht werden:

ZEB Zentrum für Erwachsenenbildung
Mitteldorfstrasse 22
5442 Fislisbach

+41 56 470 44 10
info@zentrum-eb.ch