

Beschimpft, bedroht, geschlagen

DEUTSCHER PERSONALRÄTE-PREIS 2019 *Mit einem Konzept gegen Gewalt war der Personalrat des Hauptzollamts Singen erfolgreich.*

VON CHRISTOF HERRMANN

DARUM GEHT ES

1. Der Personalrat des Hauptzollamts Singen setzte sich für die Beschäftigten ein.
2. Er entwickelte ein Konzept gegen Gewalt am Arbeitsplatz.
3. Das Gremium erhielt dafür den Deutschen Personalräte-Preis in Silber.

Du blöde Kuh«, »Beamtenarsch«, »Ich hau Dir aufs Maul« – Beleidigungen dieser Art und leider auch von noch wesentlich härterem Kaliber, die vor allem unter die Gürtellinie zielen, gehören für die deutschen Zöllner und Zöllnerinnen an der Schweizer Grenze zum Alltag. Beispielsweise im malerischen und hochfrequentierten Konstanz am Bodensee, wohin die Eidgenossen gerne zum für sie preiswerten Einkaufen fahren, herrscht häufig Druck im Kessel. Um die in Deutschland bezahlte Mehrwertsteuer zurückerstattet zu bekommen, sind Formalitäten zu beachten. Ein Stempel ist notwendig. Mit den wachsenden Staus am Grenzübergang nehmen Wartezeiten zu. Die Gereiztheit steigt – auf beiden Seiten. Bis zu 20.000 Arbeitsvorgänge an einem Tag können hier anstehen. Jährlich werden zehn Millionen sogenannte Ausfuhrkassenzettel erstellt. Immer wieder und vor allem mit steigender Tendenz kam es zu Vorfällen, bei denen die

Mitarbeiter des Hauptzollamts Singen (HZA Singen) durch Kunden beleidigt und auch körperlich bedroht wurden. Neben den heftigen Verbalinjurien wurden sie beispielsweise mit Spucken oder Schlagen gegen die gläserne Trennscheibe konfrontiert. Nicht einfach, hier die Nerven zu behalten. »Denn«, so Andreas Gallus, Personalratsvorsitzender im HZA Singen, »gegen Schläger sind wir ausgebildet, aber solche Exzesse im regulären Dienstbetrieb stellen die Kolleginnen und Kollegen vor ganz andere Herausforderungen.«

Gefühl der Hilflosigkeit

Zwar gab es ein Stückwerk an Handreichungen, aber es fehlte an einem umfassenden Konzept und Strukturen, wie mit diesen Situationen umzugehen ist. Viele der Beschäftigten glaubten, dass gegen solches Verhalten nur strafrechtliche Schritte erfolgreich sein könnten, gleichzeitig schreckten sie den Auf-

Mitglieder des Personalrats des Hauptzollamts Singen bei der Preisverleihung.



wand. Zumal häufig auch Zeugen fehlten, um solche Vorfälle gerichtsfest beweisen zu können. Der Personalrat war zu Beginn ratlos, wie er mit der Entwicklung umgehen sollte und suchte daher nach Lösungsmöglichkeiten und konkreten Maßnahmen zur Prävention und Deeskalation. Nicht zu vergessen, die dafür notwendige Finanzierung.

Eine Initialzündung, gegen das Gefühl der Hilflosigkeit anzugehen, war dabei das DGB-Projekt »Wider die Normalisierung – Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor«. Das Gremium machte eine Bestandsaufnahme, bei der die Beschäftigten die Möglichkeit hatten, per Mail Vorfälle zu schildern. Gallus: »Ziel war es nicht, damit eine rechtssichere Beweislage zu schaffen, sondern unseren Kolleginnen und Kollegen die Möglichkeit zu geben, ihre Ängste und Sorgen überhaupt zu artikulieren.« In kurzer Zeit erhielt der Personalrat so eine umfangreiche Datensammlung und seine Wahrnehmung, dass etwas schief läuft, wurde klar bestätigt. Gremium und Dienststellenleitung vereinbarten daher sehr früh, hier gemeinsam an einem Strang zu ziehen.

Prävention und Deeskalation

Es folgte eine dreitägige Klausurtagung. Arbeitsgruppen trugen zusammen, was es schon an Hilfestellungen gab. Danach führte der Personalrat intensive Gespräche mit der Verwaltungsleitung. Er schlug vor, eine Arbeitsgruppe einzusetzen, die neben Personalratsmitgliedern auch mit betroffenen und erfahrenen Beschäftigten sowie Vertretern der Leitung besetzt sein sollte. Zudem sollten auch Deeskalationstrainer eingesetzt werden, um Nachhaltigkeit zu gewährleisten und präventiv gegen Beleidigungen und Schlimmeres zu wirken.

Auf der Basis der Ergebnisse der Klausurtagung erstellte der Personalrat die Broschüre »Mach meine Kolleginnen und Kollegen nicht an«. Neben einer Bestandsaufnahme werden darin Ideen zur Selbsthilfe vorgestellt und ein klares Bekenntnis zur Gewaltlosigkeit formuliert.

Die Broschüre enthält eine ausführliche Liste mit Angeboten. Dazu zählen beispielsweise zollinterne Schulungen und Seminare der Unfallkassen zum Umgang mit schwierigen Kunden. Hinzu kommen Bildungsangebote des Beauftragten für Eigensicherung auch für Beschäftigte aus dem nicht bewaffneten

Bereich. Zum Thema »Deeskalation« legte der Personalrat dar, welche Möglichkeiten es gibt. Darunter auch, einen Deeskalationstrainer aus den eigenen Reihen auszubilden. In einer Grundsatzklärung äußerte sich das Gremium klar dazu, dass es für Gewalt »null Toleranz« gibt und dass sich die Leitung des Hauptzollamts verpflichtet, jede Art von Straftat konsequent zu ahnden.

»Schwätze statt schlagge«

Darüber hinaus wurde eine Arbeitsgruppe zum Thema »Gewalt gegenüber Beschäftigten« eingesetzt und es konnte die Finanzierung für eine zweitägige Inhouse-Schulung mit bis zu zwölf Beschäftigten vereinbart werden. Diese wird speziell auf die Anforderungen und Bedürfnisse beim Zoll zugeschnitten. Ziel ist es, aus diesem Kreis geeignete Personen zu finden, die nach der Schulung eine Ausbildung zum Deeskalationstrainer beginnen sollen, um Übergriffe zu verhindern und somit gesundheitlichen Schaden von den Kolleginnen und Kollegen abzuwenden. Sollte es einen Vorfall geben, steht ein Nachsorgeteam zur Verfügung, das bereits bei den ersten Anzeichen psychischer Probleme eingreifen kann. Zusätzlich besteht bei Beleidigungen die Möglichkeit, einen Antrag auf Dienstunfallschutz zu stellen. Damit das Problem präsent ist, empfahl der Personalrat, beim Gesundheitstag einen Infostand einzurichten, um zu diesem Problem zu informieren. Ergebnisse von Strafverfahren bei Beleidigungen sollen intern aber auch in der Presse kommuniziert werden, um so das Problembewusstsein in der Bevölkerung und bei den Entscheidungsträgern zu stärken.

Angesprochen auf die Erfolgsfaktoren für das Projekt nennt Gallus zwei zentrale Punkte: »Erstens muss klar sein, dass im Kontext von Arbeits- und Gesundheitsschutz dieses Thema nur im Konsens zwischen Dienststelle und Personalrat angegangen werden kann. Zweitens ist Kontinuität und Nachhaltigkeit ganz wichtig. Wir müssen die Kollegen sensibilisieren und ihnen Angebote machen, um Deeskalationstechniken zu lernen.« Oder, wie es in der Projekt-Präsentation am Schluss heißt: »Auf gut badisch: ›Schwätze statt schlagge‹.« ◀



Christof Herrmann, Kommunikationsberater mit den Themen Arbeit, Recht und Wirtschaft, Aachen.
kommunikation@sc-herrmann.de

TVÖD – Länder



Pieper

Tarifrecht für den öffentlichen Dienst – Länder

Textausgabe zum TV-L mit dem Überleitungsvertrag TVÜ-Länder 5., aktualisierte Auflage 2020. 312 Seiten, kartoniert
€ 19,90
ISBN 978-3-7663-6894-2

buchundmehr.de/6894

BUCH & MEHR

service@buchundmehr.de
Info-Telefon: 069/95 20 53-0