



Wer in Richterswil aufs Sozialamt will, kommt an diesem Schalter nicht vorbei. Konfliktberaterin Suna Yamaner sagt, es brauche kontrollierte Zugänge zu den Ämtern. Bild: Sabine Rock

# «Die Gewalt wird zunehmen»

**SOZIALÄMTER.** Nach dem Tötungsdelikt in Pfäffikon ZH sind die Sozialbehörden verunsichert. Suna Yamaner berät Behörden und Firmen in Kommunikation in Konfliktsituationen. Sie kennt die täglichen Entgleisungen, die Angestellte der Sozialbehörde erleben. Und sie weiss auch, wann es gefährlich wird.

INTERVIEW: DANIEL STEHULA

Was ging Ihnen durch den Kopf, als Sie vom Verbrechen in Pfäffikon erfuhren?

**Suna Yamaner:** Zuerst löste es in mir Gefühle aus, dann erst ging mir etwas durch den Kopf. Ich bin gerade in den Ferien und habe vom Fall aus der Zeitung erfahren. Mit Pfäffikon hatte unser Beratungsbüro Metapuls nur am Rand zu tun. Aber ich fühle Trauer für die Frauen, die bei diesem Verbrechen gestorben sind. Ich denke auch an all die Frauen, die in einer Sozialbehörde arbeiten und jetzt verunsichert sind. Ich denke auch an die Familie der getöteten Kosovarin. Ausserdem bin ich empört.

Empört?

Mein erster Gedanke war, dass die Männer und Frauen in den Sozialbehörden immer die Sparwut der populistischen Rechten ausbaden müssen. Heute wird man durch einen geringen Anlass zum Sozialfall. Ein Beispiel: Wenn eine Frau zuhause bedroht ist und ins Frauenhaus

flüchtet, dieses aber nicht bezahlen kann, wird sie zum Sozialfall. Solch eine Politik betreiben wir, und das gefällt mir nicht. Eins ist sicher: Uns wird die Arbeit nicht ausgehen.

Sie beraten Gemeinden und Institutionen unter anderem in Kommunikation in Konfliktsituationen. Wie präsent sind Bedrohungen, wenn sich Gemeinden oder Einrichtungen an Sie wenden?

Bedrohungen werden immer wieder genannt. Zudem findet manchmal auch Stalking statt. Angestellte werden von Kunden oder Klienten nach der Arbeit verfolgt, um herauszufinden, wo sie wohnen. Davon sind alle Berufsgruppen im öffentlichen Dienst betroffen.

Wie nehmen Sie den Arbeitsalltag der Menschen wahr, die zu Ihnen in die Kommunikationstrainings kommen?

Auf der einen Seite werden die Fälle schwieriger, mit denen die Menschen zu tun haben. Die Klienten sind nicht nur erbost, häufig sind sie psychisch angeschlagen oder sie kommen aus einem Kriegsgebiet und sind traumatisiert. Auf der anderen Seite nimmt die Anzahl der zu Betreuenden pro Angestelltem wegen Sparmassnahmen zu.

Wie wirkt sich das aus?

Man kann die Fälle nur noch verwalten, anstatt als Mensch den Menschen wahrzunehmen. Das würde einen schützen, wenn man eine persönliche Beziehung aufbauen kann. Aber die Arbeit ist oft kaum zu bewältigen.

Verhindert man die Eskalation der Gewalt in der Situation des Streits, oder setzt die Prävention früher an?

Die Prävention macht man vorher. Dazu gehört ein ausgefeiltes Sicherheitssystem, das ist ganz wichtig. Ebenso eine fundierte Schulung in Kommunikation und der Bewältigung von Konflikten. Ausserdem braucht es eine regelmässige Supervision. Neben diesen Massnahmen braucht es ein Klima der Fürsorge, der

Anteilnahme und des Respekts in der Gemeinde. Damit nimmt man den Leuten die Angst. Sobald sich jemand existenziell bedroht fühlt, ist er zu allem fähig.

Wie sieht ein ausgefeiltes Sicherheitskonzept aus?

Zuerst einmal muss man den baulichen Rahmen geben: Es braucht einen kontrollierten Zugang zur Sozialbehörde, damit nicht jeder hinein kann. Dann muss man ein offenes Gemeinschaftsbüro haben und Regeln, damit jeder weiss, was im Fall einer Bedrohung zu tun ist.



«Sobald sich jemand existenziell bedroht fühlt, ist er zu allem fähig.»

Suna Yamaner

Gibt es eine Faustregel im Umgang mit einem aggressiven Gegenüber?

Wichtig ist die Empathie. Man kann die Gefahren besser einschätzen, wenn man ein Gefühl für die Eskalation entwickelt.

Was heisst das?

Dass man einschätzen kann, ob es sich um ein sprachliches Problem handelt, wenn man verbal angegriffen wird, oder ob mir das Gegenüber schlechte Absichten unterstellt. In diesem Fall macht der Klient den Behördenvertreter verantwortlich für die Nachteile, die er durch eine Sanktion erfährt.

Ist das ein erstes Alarmzeichen?

Ja, wenn es so weit kommt, habe ich keinen Schutz mehr. Die Gewaltlogik legitimiert dann einen Übergriff. Konflikte können sehr schnell ausser Kontrolle geraten. Wir arbeiten stark an der Fähigkeit, diesen Moment zu erkennen. Ich empfehle immer, auf das Bauchgefühl zu hören: wenn es einem mulmig wird. Manchmal trägt das Bauchgefühl, aber es ist das Einzige, was man in der Situation hat.

Wenn es zu Gewaltausbrüchen wie jenem in Pfäffikon kommt, ist man schockiert.

Künden sich solche Verbrechen an?

Das ist schwierig zu beantworten. Oft erleben die Betroffenen das wie einen Blitz aus heiterem Himmel. Im Nachhinein sieht man manchmal Anzeichen. Es lässt sich sagen, dass man gefährdet ist, sobald jemand Sanktionen einer Behörde als existenziell bedrohlich wahrnimmt.

Lassen sich solche Taten überhaupt verhindern?

Sicher nicht alle. Aber gewisse schon. In diesem Fall haben wir Gewalt auf zwei Ebenen: gegen die Behörde und gegen die Familie. Sicher ist, dass man Gewalt nicht tolerieren darf.

Spielt die Geschlechterfrage eine Rolle? Manche Männer haben Probleme, sich von einer Frau etwas sagen zu lassen.

Ganz klar: Die meisten Gewaltverbrechen werden von Männern verübt, und je tiefer der Status einer Frau ist, um so eher wird sie Opfer einer Gewalttat. Wenn sich eine Frau von ihrem Partner trennen will, ist sie am gefährdetsten. Es kommt dabei nicht darauf an, woher der Mann kommt. Ich kenne keine Kultur, die keine Gewalt an Frauen und Kindern kennt.

Welche Erwartungen haben Kursteilnehmer an Ihre Lehrgänge?

Es sind eigentlich vier Fragen, die am häufigsten kommen: Wie kann ich mir Gehör verschaffen, ohne den anderen zu dominieren? Wie kann ich einen Konflikt deeskalieren? Woran kann ich erkennen, dass ein Konflikt eskaliert, und wie kann ich mich schützen? Wie trage ich selbst zur Eskalation bei?

Hat die Gewaltbereitschaft zugenommen, oder sind die Anforderungen an die Kommunikation gestiegen?

Es ist zu befürchten, dass die Gewaltbereitschaft in den nächsten Jahren zunehmen wird: durch die Politik der Ausgrenzung, die auseinanderklaffende Lohnschere und Migrationsströme, die weiter traumatisierte Menschen in die Schweiz bringen. Ich gehöre keiner Partei an. Aber ich sähe es gerne, wenn wir zurückfänden zur Bereitschaft, jemandem beizustehen, der in einer schwierigen Situation steckt. Und nicht die Schuldigen ausmachen. Das würde uns allen wieder mehr Frieden und Sicherheit geben.

## Gestohlener Porsche gefunden

**WOLLERAU/LANGNAU.** In der Nacht auf Samstag wurde in Wollerau bei einem Einbruchdiebstahl ein vor dem Haus parkierter Porsche Cayenne gestohlen. Das entwendete Fahrzeug wurde am Montag in Langnau unbeschädigt aufgefunden und von der Kantonspolizei Zürich sichergestellt, teilte die Schwyzer Kantonspolizei mit. Die Ermittlungen zur unbekanntenen Täterschaft laufen. (zsz)

## LESERBRIEF

### Eine Chance zur Integration

Zur flächendeckenden Einführung von Schulsozialarbeit

Die Zeiten, in welchen die meisten Kinder einer Schulklasse Deutsch als Muttersprache sprachen, sind definitiv vorbei. Viele Eltern mit Migrationshintergrund sind ob der zahlreichen neuen Aufgaben, dem Erlernen der Sprache und so weiter überfordert. Die Schulsozialarbeit übernimmt in diesem Bereich wichtige Aufgaben und entlastet die Lehrpersonen. Sie hilft Eltern, sich in der Papierflut der Schulen zurechtzufinden und trägt einen wesentlichen Anteil dazu bei, kulturelle Missverständnisse zu beseitigen.

Die SP-Initiative «Für eine flächendeckende Einführung von Schulsozialarbeit» verdient deshalb am 4. September ein Ja an der Urne.

Xhelajdin Etemi, Adliswil

## Wahlen und Abstimmungen

Leserbriefe sowie Stellungnahmen von Parteien zu Wahlen und Abstimmungen vom 4. September müssen bis spätestens Freitag, 26. August, 12 Uhr, auf der Redaktion eintreffen. Kurze, prägnant formulierte Zusendungen haben die grösseren Chancen, rasch publiziert zu werden. Leserbriefe dürfen eine Länge von 60 Druckzeilen (à 38 Zeichen) nicht überschreiten.

Die Leserbriefspalten sind nicht der Ort, um für Kandidaten oder Parteien Werbung zu machen. Diese Werbung gehört in den Inserate-Teil. Parteistellungnahmen sind mit Fokus auf die lokalen Geschäfte zu formulieren. Bei kantonalen sowie nationalen Vorlagen sind die Stellungnahmen auf die Parolenfassung sowie die dazugehörigen Kernargumente zu beschränken. Auch hier gilt: In der Kürze liegt die Würze. In jedem Fall behält sich die Redaktion Kürzungen vor. (zsz)

## Einsatz für die Gleichstellung

Suna Yamaner (Jahrgang 1957) gründete vor 19 Jahren die Firma Metapuls. Sie schult zusammen mit Co-Geschäftsleiterin Regula Langemann in Kursen den Umgang mit Konflikten und fördert gleichberechtigte Beziehungen. Zu den Kunden von Metapuls zählen unter anderem das ehemalige Spital Zimmerberg sowie die Gemeinden Stäfa und Küsnacht. In der Stiftung Frauenhaus engagiert sich Yamaner gegen häusliche Gewalt und wurde 2008 vom Zürcher Stadtrat mit dem Förderpreis für die Gleichstellung von Frau und Mann ausgezeichnet.

Suna Yamaner hat türkische und schweizerische Wurzeln. (led)

## IMPRESSUM

Redaktion Zürichsee-Zeitung, Burghaldenstrasse 4, 8810 Horgen. Telefon: 044 718 10 20. Fax: 044 718 10 25. E-Mail: redaktion.horgen@zsz.ch.

**Redaktionsleitung**  
Benjamin Geiger (Chefredaktor), Lukas Matt (Leiter Regionalredaktion), Michael Kaspar (stv. Chefredaktor), Martin Steinegger (stv. Chefredaktor), Peter Hasler (Sportchef).

**Druck**  
Tamedia AG, Druckzentrum, Zürich.

**Aboservice**  
Zürcher Regionalzeitungen AG, Seestrasse 86, 8712 Stäfa. Telefon: 0848 805 521. Fax: 0848 805 520. E-Mail: abo@zsz.ch. Preis: Fr. 348.– pro Jahr, E-Paper: Fr. 174.– pro Jahr.

**Inserate**  
Zürcher Regionalzeitungen AG, Burghaldenstr. 4, 8810 Horgen. Telefon: 044 515 44 55. Fax: 044 515 44 59. E-Mail: horgen@zrz.ch. Todesanzeigen: todesanzeigen@zsz.ch.

Die irgendetwas geartete Verwertung von in diesem Titel abgedruckten Texten, Bildern, Inseraten oder Teilen davon, insbesondere durch Einspeisung in einen Online-Dienst, durch dazu nicht autorisierte Dritte ist untersagt. Jeder Verstoß wird gerichtlich verfolgt.