

Hinweise zum Umgang mit aggressivem Anrufverhalten an der „Corona-Hotline“

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der „Corona-Hotline“,

mit Ihrer Arbeit an der Hotline erfüllen Sie eine wichtige Aufgabe in der gegenwärtigen Pandemie-Krise. Sie begegnen nicht nur dem allgemeinen Informationsbedürfnis, sondern Sie bieten Rat- und Hilfesuchenden auch eine kompetente Ansprechstelle.

Sicherlich verlaufen die allermeisten Gespräche unproblematisch. In mehr oder weniger häufigen Fällen werden Sie aber auch mit einem ungewöhnlichen Verhalten der Anrufenden konfrontiert, das bis hin zu aggressiven, möglicherweise strafbaren Äußerungen Ihnen gegenüber gehen kann. Die nachfolgenden Hinweise sollen Sie zunächst darüber informieren, warum es in einer Situation wie der aktuellen Covid-19-Pandemie zu solchen Verhaltensweisen kommt und wie Sie den Gesprächsverlauf so beeinflussen können, dass das Gespräch für die Anrufenden und für Sie selbst zu einem befriedigenden Ergebnis führt. Für den Fall, dass solche Bemühungen nicht erfolgreich sind, sollen Sie aber auch in Ihrer Handlungssicherheit bestärkt werden, wenn ein eskalierendes Gespräch beendet werden muss. Wenn Sie in Ihrer Arbeit Geschädigte/r einer Straftat wie einer Beleidigung oder Bedrohung werden, finden Sie Hinweise, um eine beweissichere Strafverfolgung zu ermöglichen.

Aus der Arbeit mit zahlreichen Hotlines, die bei Katastrophenfällen und Großschadensereignissen eingerichtet wurden, hat man Erfahrungen gewonnen, die z.T. übertragbar sind und auch für Ihre Arbeit hilfreich sein können. Hierauf stützt sich diese Handreichung im Wesentlichen.¹

Einige allgemeine Anmerkungen vorweg

Zunächst im Überblick einige allgemeine Bemerkungen zur Einordnung und zum Umgang mit ungewöhnlichem und aggressivem Anrufverhalten:

- Die akut andauernde Pandemiekrise und die damit verbundenen Einschränkungen werden von vielen Menschen, möglicherweise auch von Ihnen selbst, als Bedrohung und Belastung erlebt. Damit sind häufig Gefühle von Angst, Ärger, Wut und Verzweiflung verbunden, die sich nicht selten in erhöhter Reizbarkeit und Aggression äußern. Näheres dazu wird weiter unten erläutert.
- Aus dieser Perspektive wird deutlich, dass verbale Angriffe, Beschimpfungen, Beleidigungen und selbst Bedrohungen sich nicht persönlich gegen die Hotlinerin oder den Hotliner richten. Sie dienen i.d.R. der emotionalen Entlastung der Anrufenden. Häufig wird dabei die Schuld für die Situation auf vermeintlich Verantwortliche projiziert, oder sie drücken den Unmut über belastende Entscheidungen von (staatlichen) Institution aus.
- Sie haben die Möglichkeit, den Gesprächsverlauf auch bei besonders emotional erregten Personen zu beeinflussen. Hinweise dazu finden Sie in diesem Leitfaden.

¹ Die Broschüre *Hotline im Krisen- und Katastrophenfall: Psychosozialer Gesprächsleitfaden* (2013) wird vom Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe herausgegeben. Ergänzt wird dieser Leitfaden durch das Merkblatt *COVID-19: Arbeit an der Hotline* (2020). Beide Veröffentlichungen sind online abrufbar unter www.bbk.bund.de. Beide Handreichungen enthalten weiterführende und ausführlichere Informationen zur Arbeit an der Krisen-Hotline.

- Sie haben die Möglichkeit, ein Gespräch, das trotz Ihrer Bemühungen um einen konstruktiven Verlauf „aus dem Ruder läuft“, zu beenden. Auch hierzu finden Sie Ausführungen.
- Besonders penetrant vorgehende Anrufende können durch technische Mittel an weiteren Anrufen gehindert werden (sog. „Blacklist“).
- Wenn Sie mit strafrechtlich relevantem Anrufverhalten konfrontiert sind, sollte dieses zur Anzeige gebracht werden. Sie finden Hinweise, was zu beachten ist, um eine beweissichere Strafverfolgung zu ermöglichen.

Die psychosoziale Situation der Anrufenden in der Covid-19-Krise

Die Covid-19-Krise als psychosozial belastende Dauersituation

Bei Katastrophenfällen und Großschadensereignissen treten folgende Gruppen von Anrufern auf:

- Betroffene (Überlebende, Angehörige, Hinterbliebene, Vermissende)
- Einsatzkräfte und deren Angehörige
- Unterbreiter von Hilfsangeboten
- Medienvertreter
- Vertreter aus Behörden, Organisationen und Institutionen

Diese Anrufergruppen unterscheiden sich naturgemäß nach ihrer Ausgangslage, ihrem Anliegen und dementsprechend in ihrer emotionalen Befindlichkeit und der entsprechenden Verhaltensweise.

Die andauernde Pandemie unterscheidet sich allerdings in zwei wichtigen Punkten von einer Katastrophe oder einem Großschadensereignis, bei denen in kurzer Zeit ein begrenzter Personenkreis mit heftigen Folgen konfrontiert ist. Der erste Aspekt betrifft die lange Zeitdauer, die zzt. in ihrem Ausmaß noch nicht überschaubar ist. Der zweite Aspekt ist die ubiquitäre Betroffenheit der Bevölkerung, hier sogar der Weltgesellschaft, sowohl durch die Infektionsgefahr als auch durch die Auflagen zur deren Eindämmung. Mehr oder weniger sind in dieser Situation also alle Betroffene.

Die gegenwärtige Situation bedeutet für viele Menschen einen Kontrollverlust, weil die gewohnten Routinen nicht mehr funktionieren. Evtl. befinden sie sich durch Arbeitsplatz- oder Einkommensverlust in materieller Not oder sind durch die soziale Isolation vereinsamt. Möglicherweise sind sie selbst oder Nahestehende ernsthaft von der Krankheit betroffen, oder sie haben gar den Tod von Angehörigen zu beklagen. In jedem Fall stellt die Pandemie-Krise eine bisher einzigartige Ausnahmesituation mit einem hohen Belastungspotential dar.

Verhalten von Menschen in psychosozial belastenden Situationen

In besonderen psychosozialen Belastungssituationen können bei Menschen psychotraumatische Stressreaktionen auftreten. Diese können graduell unterschiedlich ausgeprägt sein. Abhängig ist das von der Schwere des Ereignisses und von der Fähigkeit der betroffenen Menschen, die belastenden Eindrücke zu verarbeiten. Die Symptome können sich bis zum Krankheitsbild der psychotraumatischen Belastungsstörung (PTBS) ausweiten.

Typische akute psychotraumatische Belastungsreaktionen sind:

- Erleben von Hilflosigkeit, Ohnmacht und Kontrollverlust
- anhaltender neurophysiologischer Alarmzustand
- ungerichtete, chaotische Handlungen oder „Lähmung“
- Wahrnehmungsveränderungen
- emotionale Taubheit

In der Folgezeit können folgende psychotraumatische Belastungsreaktionen auftreten:

- unwillkürliches Wiedererleben bis hin zu sog. „Flashbacks“
- Amnesie
- Vermeidungsverhalten
- emotionale Taubheit
- emotionale Schwankungen zwischen Ärger, Wut, Angst, Verzweiflung, Trauer, Scham und Schuld
- erhöhte Reizbarkeit
- permanenter Alarmzustand
- Konzentrationsschwankungen

Diese seelischen und mentalen Reaktionen geschehen unwillkürlich, sie sind bei besonderen Belastungen normal. Starke negative Emotionen in Verbindung mit einem andauernden neurophysiologischen Alarmzustand erhöhen die Reizbarkeit und begünstigen aggressives Verhalten.

Menschen in solchen Situationen haben in diesem Zusammenhang, abhängig von ihrer jeweiligen besonderen Situation, entsprechende Bedürfnisse.

- Sicherheit und Schutz
- Informationen zur Lage
- Informationen über evtl. Angehörige
- Struktur, um die Kontrolle über den Alltag zurückzugewinnen
- Normalisierung des Lebens
- Erklärung „Warum?“ oder „Wer hat Schuld?“
- Hilfe und Unterstützung bei administrativen Fragen
- ggf. Vermittlung in ärztliche oder therapeutische Behandlung

Die Krisen-Hotline ist für viele Menschen der zentrale Anlaufpunkt („single point of contact“), an dem diese Bedürfnisse artikuliert werden (können). Sie als Hotlinerin bzw. Hotliner werden daher direkt mit den hierdurch ausgelösten Verhaltensäußerungen konfrontiert. Eine Haltung, die ein solches Verhalten als Reaktion auf eine außergewöhnliche Belastung versteht, macht es Ihnen leichter, dieses zu akzeptieren, sich selbst emotional davon zu distanzieren und professionell hierauf zu reagieren.

Hinweise für eine gute und konstruktive Gesprächsgestaltung

Die besten Voraussetzungen für einen befriedigenden Gesprächsverlauf sind gegeben, wenn sich der Anrufende als Person und in seinen Bedürfnissen und seinem Anliegen anerkannt findet. Sie haben gute Einflussmöglichkeiten, wenn Sie die nachfolgenden Hinweise beachten.

- **Den Anrufer akzeptieren und wertschätzen**
Akzeptanz heißt, den Menschen zu nehmen, wie er ist, auch wenn Sie sein Verhalten oder seine Einstellungen nicht verstehen oder nicht teilen. Hinter jedem Anruf steckt ein Anliegen, auch wenn es zunächst nicht oder nur schwer erkennbar ist.
- **Sich in den Anrufer einfühlen**
Menschen färben Erlebnisse unterschiedlich mit Gefühlen und empfinden unterschiedlich. Versuchen Sie, die Gefühle Ihres Gegenübers durch einführendes Verstehen (Empathie) wahrzunehmen und aufzugreifen. Vermeiden Sie es, seine Gefühle zu bewerten oder zu beschwichtigen.

- **Authentisch sein**
Bleiben Sie im Gespräch Sie selbst, verstellen Sie sich nicht. Bleiben Sie dabei transparent und professionell in Ihrem Handeln und Denken.
- **Lösungen und Ressourcen suchen, statt an Problemen festzuhalten**
Eine problemorientierte Gesprächsführung führt zu einer Verfestigung der emotionalen Lage des Anrufenden. Suchen Sie stattdessen konstruktiv nach Lösungsmöglichkeiten, die seine Situation verbessern. Das führt dazu, dass Selbstwirksamkeitserleben und damit das Gefühl Kontrolle zurückgewonnen wird.

Was tun, wenn das Gespräch eskaliert?

Nicht immer gelingt es, stark emotionalisierte Anrufende mit den beschriebenen Grundhaltungen und Kommunikationsprinzipien zu erreichen. In solchen Fällen kann das Gespräch eskalieren, insbesondere, wenn sich Emotionen wie Wut und Aggression bei beiden Gesprächspartnern wechselseitig verstärken.

- Versuchen Sie sich klar zu machen, dass Sie nicht persönlich gemeint sind, auch wenn Sie als Adressat angesprochen sind. Als Ansprechpartner der zuständigen Stelle sind Sie lediglich zum Zielobjekt der Aggression des Anrufenden geworden. Diese Haltung hilft, eigenen emotionale Verletzungen vorzubeugen.
- Wenn die weitere Bearbeitung des Anliegens wichtig ist, kann möglicherweise eine Kollegin oder ein Kollege, die bzw. der unbelastet in das Gespräch geht, dieses weiterführen.
- Wenn keine weitere Verständigung möglich ist, beenden Sie das Gespräch mit höflichen, aber bestimmten Worten. Teilen Sie dem Anrufenden den Grund dafür mit und erklären Sie ihm ggf., dass er sich wieder an die Hotline wenden kann, wenn sich seine Stimmung beruhigt hat.
- Bei wiederholt aggressiven Anrufenden, die auf diese Hinweise nicht reagieren, besteht die Möglichkeit, die Rufnummer auf eine sog. „Blacklist“ zu setzen und damit technisch zu verhindern, dass die Anrufe weiter durchdringen.

Je einschneidender die Maßnahmen werden, desto sorgfältiger sollten Sie allerdings prüfen, ob die Anrufenden ggf. auf andere Weise Hilfe benötigen, es ihnen aber nicht gelingt, dieses adäquat zu artikulieren.

Was tun bei Beleidigungen oder Bedrohungen?

Wenn der Anrufende Ihnen gegenüber Beleidigungen oder Bedrohungen ausspricht oder sein Verhalten andere Straftatbestände erfüllt, kann er strafrechtlich verfolgt werden. Hierzu ist es erforderlich, dass eine Strafanzeige bei der zuständigen Polizeidienststelle erstattet wird, damit Ermittlungen aufgenommen werden können. Das Ermittlungsverfahren dient dazu, den Tatverlauf aufzuklären, um im späteren Verlauf ggf. eine Anklage vor Gericht vornehmen zu können. Sie sollten daher wichtige beweisrelevante Umstände festhalten.

Dazu zählen insbesondere:

- Datum, Uhrzeit und Dauer des Telefonats
- Rufnummer des Anrufenden
- Daten, die Hinweise auf die Identität und/oder der Aufenthaltsort geben können:
 - Name des Anrufenden (wenn bekannt oder auf Nachfrage genannt)
 - Wohnort
 - Namen evtl. genannter Kontaktpersonen
 - ...

- Stimme des Anrufenden (Geschlecht, Stimmlage, Dialekt, fremdsprachlicher Akzent und evtl. andere Auffälligkeiten)
- Gesprächsverlauf mit besonderem Augenmerk auf die Äußerungen, die den strafrechtlich relevanten Inhalt betreffen (Beleidigungen, Bedrohungen u.ä. im Wortlaut; auch: Wie wurden sie artikuliert?)

Prägen Sie sich alles möglichst genau ein. Fertigen Sie am besten zeitnah ein Protokoll an.

Wenn die Möglichkeit besteht, dass Kollegen das Gespräch mithören können, binden Sie diese frühzeitig ein, so dass sie als Zeugen fungieren können. Die Zeugen sollten sich zeitnah und unabhängig von ihnen ebenfalls Aufzeichnungen machen.

Informieren Sie unverzüglich die zuständige Polizeidienststelle.

Online-Wache der Polizei

Sollte es Ihnen nicht möglich sein, eine Polizeidienststelle aufzusuchen, haben Sie mit der Online-Wache die Möglichkeit, rund um die Uhr einfache strafbare Sachverhalte unmittelbar schriftlich anzuzeigen. Es ist dann oft nicht nötig, dass Sie eine Polizeidienststelle aufsuchen oder dass Beamte zu Ihnen kommen. Dabei erleichtern genaue und detaillierte Angaben die Arbeit der Polizei sehr.

LINK:

<https://www.onlinewache.polizei.niedersachsen.de/>

Kontakt

Landeskriminalamt Niedersachsen
Zentralstelle Prävention
Am Waterlooplplatz 11
30169 Hannover
Tel. 0511/26262-3203
praevention@lka.polizei.niedersachsen.de