

Merkblatt: Zeuge oder Zeugin von Gewalt oder Sachbeschädigung im öffentlichen Verkehr

Vielleicht haben Sie selber in einem Bus oder Tram schon einmal eine Situation erlebt, in der Sie gerne geholfen hätten und sich nicht getraut haben oder in der Sie nicht wussten, was Sie genau machen sollten. Oder vielleicht haben Sie sich einfach schon überlegt, wie Sie denn genau reagieren würden, wenn Sie beobachten, wie im Bus eine Mutter ihrem Kind eine „schmiert“ oder wenn Sie sehen, wie vor Ihnen im Tram eine Migrantin oder eine ältere Person beschimpft wird. Zivilcourage bedeutet nicht, den Helden oder die Heldin zu spielen, sondern erst einmal auf die innere Stimme zu hören, die einem sagt: „Was da passiert ist nicht in Ordnung - und ich könnte, ich sollte etwas tun.“ Helfen kann jede und jeder!

Die wichtigsten Punkte gleich zu Beginn:

- Beobachten Sie zuerst, um abzuschätzen, wie „heiss“ die Situation bereits ist.
- Versuchen Sie, ruhig zu bleiben und die Situation zu entspannen.
- Provozieren, berühren oder beleidigen Sie die Angreifenden nicht.
- Nehmen Sie Augenkontakt mit dem Opfer auf.
- Sprechen Sie die Angreifenden an; stellen Sie ihnen eine offene Frage.
- Machen Sie Zeuginnen und Zeugen auf Ihre Situation aufmerksam.
- Nehmen Sie Kontakt mit unserer Fahrerin, unserem Fahrer auf.
- Rufen Sie direkt die Polizei 117.

Zwei Vorbemerkungen

Die Tagesform

Wenn Sie sich für eine andere Person einsetzen wollen, dann gibt es für solche Situationen einige allgemeingültige Verhaltenstipps - beispielsweise eine ruhige, feste Stimme und ein sicherer Blick. Kreatives Handeln kann die Situation entscheidend beeinflussen. Und am Besten ist es natürlich, auf die Situation vorbereitet zu sein. Wie viel Risiko bin ich bereit einzugehen? Und was traue ich mir zu? Denn leider bleibt einem dann in der Situation oft nicht viel Zeit, über diese Fragen nachzudenken. Es ist aber auch wichtig und zulässig, im konkreten Fall auf ihre „Tagesform“, Ihre aktuelle Befindlichkeit, zu achten, bevor Sie die Entscheidung treffen, was Sie in dieser konkreten Situation unternehmen können.

Die eigene Angst

Es ist wichtig, die eigenen Möglichkeiten und Ängste zu kennen. Denn Ängste hat jede und jeder. Um möglichst sinnvoll sich selbst und anderen helfen zu können, muss man die Situation richtig einschätzen können. Wenn Sie sich als Zeuge oder Zeugin in eine Situation manövrieren, in der Ihnen Schaden zugefügt wird, ist weder Ihnen noch dem Opfer geholfen. Ein gewisses Maß an Angst warnt vor gefährlichen Situationen und hat so eine wichtige Schutzfunktion. Wenn wir uns von unseren Ängsten aber immer lähmen und zurückhalten lassen, greift nie jemand irgendwo ein. Es kommt auf die richtige Mischung an: Hören Sie auf ihre Angst, aber lassen Sie sich nicht von ihr in Ihren Möglichkeiten hemmen!

Tipps und Verhaltensregeln

Wenn Sie als Zeuge oder Zeugin einer anderen Person helfen wollen, ist es nicht einfach, konstruktiv und deeskalierend einzugreifen. Wenn Sie gar nichts tun, verändert sich die Situation aber auch nicht. Es folgen deshalb an dieser Stelle einige Hinweise für das Verhalten in einer Situation, an die Sie als Zeuge oder Zeugin dazukommen.

Situation einschätzen

Gewaltsituationen haben die Tendenz zur Eskalation. Je „heisser“ die Situation ist, desto schwieriger ist es, die Eskalationsspirale zu durchbrechen. Es ist deshalb wichtig, als erstes die Situation einzuschätzen. Das Bild eines *Konfliktthermometers* hilft, diese Einschätzung vorzunehmen. Ist der Konflikt in seinem Anfangsstadium (< 40°C)? Oder stehen wir kurz vor der Eskalation (> 80°C)? Es empfiehlt sich, lieber einmal zu früh als einmal zu spät etwas zu sagen und die Situation „abzukühlen“. Bei einem Konflikt, der bereits im obersten Eskalationsviertel angelangt ist, sollte man in der Regel nicht mehr selber dazwischen gehen – zu gross ist das Risiko, selber angegriffen zu werden. Hier sollten Sie Hilfe holen – der Fahrer oder die Fahrerin können via die Leitstelle von BERNMOBIL sehr schnell die Polizei verständigen!

Konkret Hilfe suchen!

Es ist einfacher einzugreifen, wenn man nicht allein ist. Wenn Sie gerade allein unterwegs sind, können Sie andere Fahrgäste auffordern, sich Ihnen anzuschliessen oder die Fahrerin resp. den Fahrer laut und deutlich um Hilfe bitten. Dabei ist es besser, jemanden gezielt anzusprechen, als sich an viele Leute gleichzeitig zu wenden. Tun Sie das am besten, indem Sie sich konkret an sie wenden: "Sie mit dem Kapuzenpulli, stehen Sie auf und helfen Sie mir!"

Falls Sie die Polizei oder einen Arzt anfordern müssen, gehen Sie am besten zur Fahrerin oder zum Fahrer: via die Leitstelle von BERNMOBIL kann Hilfe schneller angefordert werden!

Ruhig bleiben und das Gespräch suchen!

Versuchen Sie, beruhigend und entspannend zu wirken. Vermeiden Sie schnelle Bewegungen, die beim Täter unkontrollierte Reaktionen auslösen können. Suchen Sie das Gespräch mit dem Angreifer oder der Angreiferin. Sehen Sie ihn oder sie dabei mit festem Blick an. Versuchen Sie, deutlich und mit fester Stimme zu sprechen. Hören Sie der Person aufmerksam zu. Flehen und Unterwürfigkeit bestärken die Person nur in ihrer Machtposition.

Nicht drohen, beleidigen oder berühren!

Achten Sie darauf, die TäterInnen nicht in die Enge zu treiben, zu bedrohen oder anzugreifen. Das kann zur endgültigen Eskalation der Situation führen. Versuchen Sie stattdessen, Fragen zu stellen, ohne das Gegenüber anzugreifen. Die Formulierung so genannter „Ich-Botschaften“, also von Äusserungen, die Ihre Meinung und Gefühle mitteilen, kann hilfreich sein. Versuchen Sie, die Situation zu entspannen. Sie sollten den Angreifer unbedingt siezen und nicht duzen. Vermeiden Sie es auf jeden Fall, den Angreifer zu berühren. Halten Sie unbedingt einen Sicherheitsabstand ein. Berührt, angefasst oder gar angegriffen zu werden, kann unnötig provozieren und zur Eskalation der Situation führen – mit Ihnen im Zentrum. Eine körperliche Auseinandersetzung ist nicht zu empfehlen; höchstens als letztes Mittel, wenn die Zeuginnen und Zeugen in deutlicher Überzahl und keine Waffen im Spiel sind und mit nicht eskalierenden Strategien keine Erfolg versprechenden Resultate möglich sind.

Solidarität

Signalisieren Sie dem Opfer Ihre Solidarität. Bauen Sie Blickkontakt zu ihm oder ihr auf oder fordern Sie es auf, zu Ihnen herüber zu kommen.

Stellen Sie sich als Zeugin oder als Zeugen zur Verfügung. Beobachten Sie das Tatgeschehen aufmerksam und versuchen Sie sich, Merkmale der Täterin oder des Täters einzuprägen. Diese Aussage kann helfen, die Person später zu fassen.

Melden Sie ihre Beobachtungen unserer Fahrerin, unserem Fahrer.

Oder, wenden Sie sich an unseren Kundendienst 031 321 88 44.

Übungssache

Es ist ganz normal, dass Sie unter Stress nicht mehr die gleiche Übersicht haben, wie wenn Sie ganz entspannt sind. Im Nachhinein kommt einem oft die Idee, wie man noch besser hätte reagieren können. Lassen Sie sich davon nicht entmutigen und versuchen Sie es auch ein nächstes Mal wieder.