



transfair

Nr. 2 September 2026

magazin

Die Mitgliederzeitschrift

Gegen Gewalt

Mehr Sicherheit für das Personal im Service Public

Inhaltsverzeichnis

Fokus

Beschimpft, bedroht, angegriffen: Gewalt im Service Public	04
Sieben Tipps zur Gewaltprävention vom Konfliktexterten	08
Gewaltforscher Dirk Baier ordnet die Aggressionen im Service Public ein	10

Branchen-News

Öffentlicher Verkehr

Der öV als Wirtschaftsmotor	13
-----------------------------	----

ICT

Nein zu den Entlassungen bei Swisscom!	14
--	----

Öffentliche Verwaltung

Sparpolitik mit Folgen fürs Bundespersonal	15
--	----

Post/Logistik

Schon wieder ein neuer GAV Post CH – transfair ist vorbereitet	16
--	----

Politik

Gegen Stellenauslagerungen ins Ausland: transfair lanciert Petition	17
---	----

Agenda

18

Impressum

Herausgeber: transfair, Hopfenweg 21, 3000 Bern 14, T 031 370 21 21, kommunikation@transfair.ch, www.transfair.ch, Mitgliederzeitschrift Personalverband transfair

Redaktion: Lea Lüthy & Sarah Hadorn

Anzeigen: Audi, Bank CLER, Mercedes, Reka, transfair, **Preis:** Im Mitgliederbeitrag enthalten

Erscheinung: 2 Mal pro Jahr

Übersetzungen: Cécile Jacq, www.jacq.ch; Ivano Zannol, www.transterm.ch.

Druck: Prolith AG, Ittigen, **Satz:** Alberto Bisaccia, Prolith AG, Ittigen

Bilder: Barbara Hess für transfair, BuyOutFelix02/peopleimages.com/Adobe Stock, Die Schweizerische Post, Jørgsson Photography/Adobe Stock (generiert mit KI), jvo/LID, kulinskaia/Adobe Stock, maytheevoran/Adobe Stock, Milano/streamlinehq.com, nenetus/Adobe Stock, Peter/Adobe Stock, zvg

Für mehr Sicherheit

Konfliktexperte Tian Wanner gibt Tipps zur Gewaltprävention.

Tian Wanner begleitet Unternehmen bei der Gewaltprävention.

Er sagt: Präzise Anweisungen für den Umgang mit aggressiven Kundinnen und Kunden sind klar Sache des Arbeitgebers. Diese 7 Tipps vom Experten können zusätzlich helfen.

Text: Sarah Hadorn,
Kommunikationsspezialistin

1. Hör auf dein Bauchgefühl

Kippt eine Situation gleich und artet in Beschimpfungen oder sogar einen körperlichen Angriff aus? Laut Tian Wanner, Leiter des Instituts für Konfliktbewältigung und Gewaltprävention (INKOGE), gibt es ein wichtiges Anzeichen, das Mitarbeitende jedoch oft ignorieren: das Bauchgefühl. «Die Angestellten fühlen sich körperlich unwohl, weil ihr Gegenüber gerade die Kontrolle verliert – aber sie unterdrücken das Gefühl und arbeiten weiter», sagt Wanner. «Dabei ist die Intuition oft schneller als der Verstand.» Deshalb: Hör auf dein Bauchgefühl und erkenne Gefahr frühzeitig. Das ist der erste Schritt, um sicherheitsorientiert zu handeln.

2. Bleibe ruhig, aber authentisch

Ein Angriff richtet sich meist gegen deine berufliche Rolle, nicht gegen dich als Person. «Mitarbeitende, die sich das regelmässig klarmachen, behalten einen kühleren Kopf», sagt Wanner. Und: «Je sachlicher jemand bleibt, desto besser kann die Person eine aufgeladene Situation managen.» Professionelle Distanz helfe allerdings nur, wenn sie authentisch sei. «Wer sich bloss freundlich gibt, aber innerlich kocht, verbrennt seine mentale Energie – und das Gegenüber merkt es ohnehin.»

3. Am Telefon: Nutze die Distanz

Der Vorteil am Telefon: Es gibt keine unmittelbare körperliche Bedrohung. Das senkt den eigenen Stresslevel. «Und wer weniger Stress hat, hört eher zu und behält die Gesprächsführung – diesen Vorteil sollte man bewusst nutzen», sagt Wanner. Als zentrale Herausforderung am Telefon sieht er die schiere Menge an Gesprächen, die Mitarbeitende oft führen müssen: «In einem Callcenter etwa folgt häufig ein schwieriges Telefonat auf das nächste.» Das lautet aus Wanner: «Wer den ganzen Tag telefoniert, braucht Pausen und idealerweise einen Wechsel zu weniger belastenden Tätigkeiten.»

4. Face to face: Brich lieber ab

Der häufigste Fehler, den Wanner bei Konflikten vor Ort sieht: «Aus einem inneren Pflichtgefühl zu lange im Gespräch bleiben.» Reden könne zwar durchaus deeskalieren, aber nur bis zu einem gewissen Punkt. «Wenn das Gegenüber sich überhaupt nicht mehr im Griff hat und von seinen Emotionen kontrolliert wird, ist ‹raus aus der Situation› meist der sicherste Weg», so der Konfliktexperte. «Welche Kriterien genau für einen Gesprächsabbruch gelten und was dann zu tun ist, sollte der Arbeitgeber vorgeben.»



7. Fordere Klarheit vom Arbeitgeber

Wann wird ein Gespräch abgebrochen? Wie verhalte ich mich bei einem tätlichen Angriff? Wann sollen Mitarbeitende die Polizei rufen? «Arbeitgeber müssen diese Dinge klären, auch das ist Teil ihrer Fürsorgepflicht», sagt Wanner. «Am besten erstellen die Unternehmen eine Richtlinie zur Gewaltprävention respektive ein Gewaltschutzkonzept.» Gleichzeitig müssten die Kompetenzen der Mitarbeitenden geschult werden. Laut Wanner braucht es beides: handlungsfähige Mitarbeitende und klare Regeln, wann eskaliert, abgebrochen und alarmiert wird. «Fehlen diese Vorgaben, sollen die Angestellten sie einfordern. Sie haben das Recht, vor Gewalt geschützt zu werden.»



5. Setze respektvoll Grenzen

Auch verbale Gewalt kann schmerzhaft treffen und wütend machen. «Trotzdem ist es wichtig, dass man sie im Moment aushält, ohne gleich zu reagieren», sagt Wanner. Ansonsten eskaliert die Situation schnell. «Je nach Firmen-Policy darf man eine unangebrachte Bemerkung nach ein paar tiefen Atemzügen ruhig adressieren, aber eben sachlich», ergänzt Wanner. «Wer Gegenaggression aufbaut, wird Teil des Problems.»

Neue Zusatzversicherung für Mitglieder in Blaulicht-Funktionen

Arbeitest du an der Front? Neu bieten wir unseren Mitgliedern in Blaulicht-Funktionen eine günstige Zusatzversicherung zum transfair-Berufsrechtsschutz an. Diese deckt zusätzliche Risiken und greift zum Beispiel bei Verfahren wegen Handeln in Notwehr.



Scanne den QR-Code und erfahre mehr zu unserer Blaulicht-Versicherung

6. Melde den Vorfall

Melde Tötlichkeiten und Drohungen, aber auch Beleidigungen deinem Arbeitgeber. So können die Vorfälle gemäss den Vorgaben deiner Organisation dokumentiert und weiterbearbeitet werden. «Unternehmen haben ihren Mitarbeitenden gegenüber eine gesetzliche Fürsorgepflicht», sagt Wanner. «Sie müssen Vorfälle erfassen, auswerten und daraus Schutzmassnahmen ableiten», schlussfolgert er. Kommt hinzu: «Nur wenn die Arbeitgeber von den Vorfällen wissen, können sie die Mitarbeitenden dabei unterstützen, Übergriffe anzuzeigen.»



Zur Person

Tian Wanner (51) leitet das INKOG – Institut für Konfliktbewältigung und Gewaltprävention in Zürich. Das Institut begleitet Organisationen bei der Prävention von Aggression und Gewalt durch Kundinnen, Klienten, Patientinnen und Gäste. Wanner studierte Psychologie und Kommunikation. Beruflich befasst er sich seit über zwanzig Jahren mit Deeskalation, Selbstbehauptung und Selbstschutz.