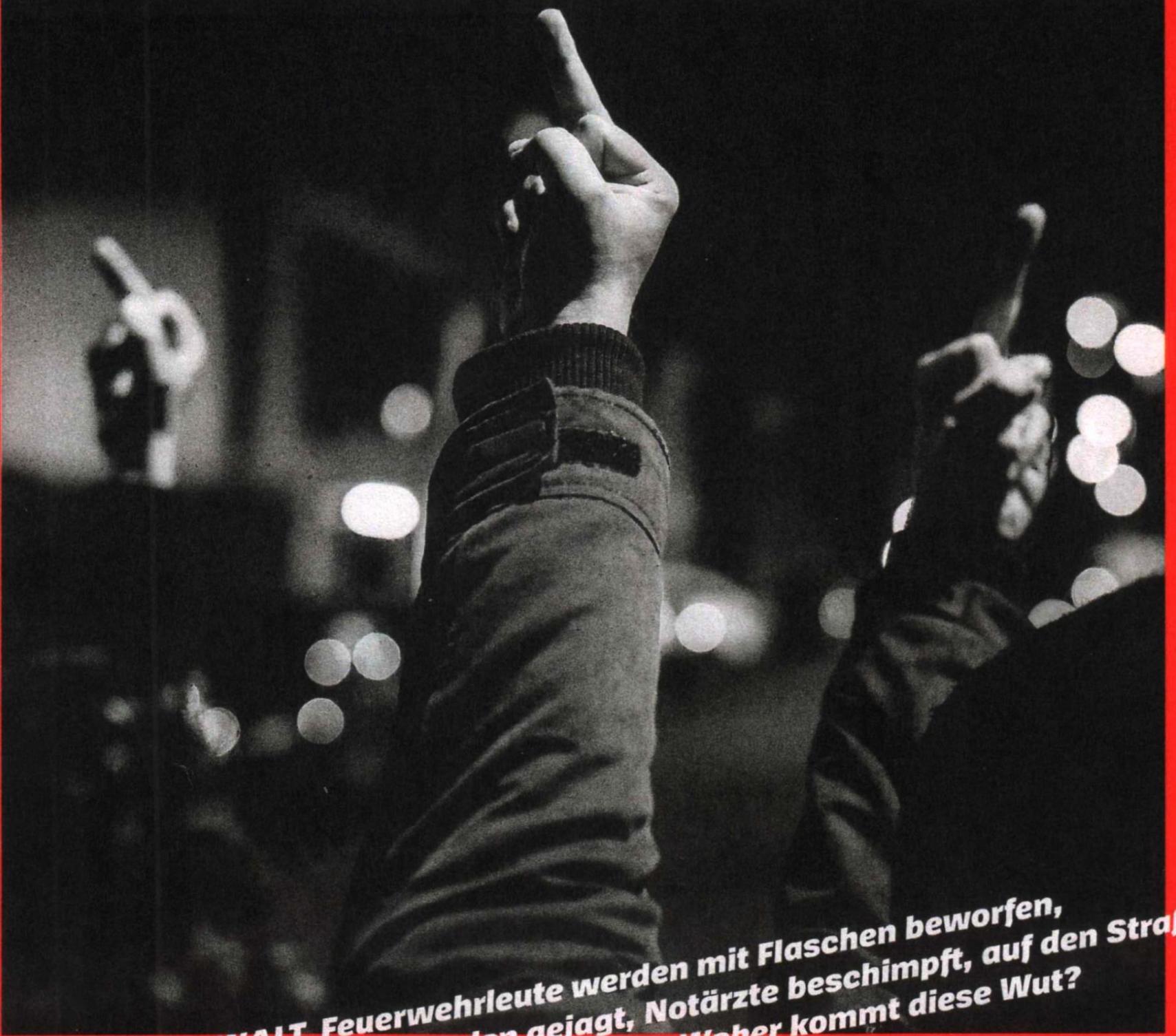


DIE ENTHEMMTE GESELLSCHAFT



GEWALT Feuerwehrleute werden mit Flaschen beworfen, Polizisten von Hunden gejagt, Notärzte beschimpft, auf den Straßen wird geprügelt und geschossen. Woher kommt diese Wut?

Foto: Marcus Simaitis für den Spiegel

Wer bei »Digas«, dem elektronischen Textarchiv des SPIEGEL, nach Dossiers mit den Namen »Angriffe auf Polizisten«, »Feuerwehr« oder »Politiker als Opfer« sucht; den Zeitraum der Recherche auf die vergangenen vier Jahre begrenzt; die Quellen, die gesichtet werden sollen, auf 65 deutsche Zeitungen und Magazine beschränkt - und die gefundenen Artikel abschließend auf den Drucker schickt, der hält ein paar Minuten später ein Dossier in der Hand, das in etwa den Umfang des Berliner Telefonbuchs haben dürfte. Man greift hinein, wahllos, und stößt auf Geschichten, die sich lesen wie erdacht.

Am 3. November 2017 kollabiert in der Berliner Kindertagesstätte »Die wilde 13« ein einjähriger Junge mit Herzkammerflimmern. Herbeigeeilte Sanitäter halten in der zweiten Reihe und blockieren ein parkendes Auto. »Verpiss euch! Ich muss zur Arbeit!«, brüllt ein Autofahrer. Als die Rettungskräfte ihm erklären, drinnen gehe es um Leben und Tod, antwortet der 23 Jahre alte Mann: »Mir doch egal, wer hier gerade reanimiert wird!« Dann demoliert er mit der blossen Hand den Aussenspiegel des Krankenwagens.

Am 4. September 2018 nimmt ein Autofahrer auf dem Georgsplatz in Hannover zwei Radfahrern die Vorfahrt. Um einen Sturz zu vermeiden, stützt sich einer der beiden an der Heckscheibe des VW Touran ab. Der Mann im Auto nimmt daraufhin die Verfolgung der Radfahrer auf, bremst sie wenige Hundert Meter später aus, springt aus dem Wagen und prügelt auf sie ein. Zeugen, die zu helfen versuchen, werden ebenfalls von Schlägen getroffen. Als Polizisten eintreffen, werden sie von dem Mann bepöbelt.

Am 21. Oktober 2018 läuft in der Kreisliga B3 die zweite Halbzeit im Spiel zwischen SV Preußen Eiberg und Essener SG 99/06 II. In der 69. Minute geraten zwei Amateurfussballer aneinander. Sekunden später krümmt sich einer der beiden auf dem Rasen, er blutet aus dem Gesicht. Sein Gegenspieler hat ihm ein Stück des Nasenflügels abgebissen.

Drei Szenen aus Deutschland, jede für sich genommen kaum fassbar, und doch nur kleine Teile eines befremdlichen Ganzen. Solche Dinge passieren überall in Deutschland und zu jeder Zeit. Man braucht kein Textarchiv, man muss nur eine Zeit lang auf deutschen Strassen unterwegs sein, ein paar Stunden auf dem Amt verbringen und einen Blick werfen in die Wartezimmer von Krankenhäusern oder in Polizeireviere, um sich die Frage zu stellen, was eigentlich los ist mit unserer Gesellschaft. Funktionieren unsere Sicherungen nicht mehr? Haben sich Tabus aufgelöst? Ist unsere natürliche Drosselung defekt? Gilt nicht länger, was sich gestern noch von selbst verstand? Das sind Fragen, die einem Gefühl folgen, keinen empirischen Gewissheiten. Dieses Gefühl sagt aber, dass es mehr wird und damit schlimmer. Eine fortschreitende Enthemmung der Gesellschaft ist offenbar, unabhängig von Milieus. Wer, im März 2019, im Internet nach dem Begriff »Ausraster« forscht, dem spucken Suchmaschinen zahllose zum Teil unfassbare Ereignisse vergangener Monate aus. Wo Menschen auf Menschen treffen, bahnt sich Aggressivität ihren Weg. Kleinste Unwuchten des Alltags führen zu maximalen Entladungen, die Dinge scheinen dann nicht mehr in einem begreifbaren Verhältnis zueinander zu stehen.

Da fällt am Düsseldorfer Hauptbahnhof ein Zug aus, und schon rennt ein Mann mit Klappmesser über den Bahnsteig und schreit: »Drecks-Bundesbahn, wo seid ihr? Euch müsste man alle abschlachten und ausbluten lassen!« Da läuft ein Smartphone-Nutzer in Hannover achtlos auf die Fahrbahn, woraufhin er von einem Radfahrer derart traktiert wird, dass er drei Tage später stirbt. Da hetzt ein Hausbewohner im oberpfälzischen Arnschwang seinen Hund auf eine Polizistin, die einen Brand vom Vorabend aufklären wollte. Feuerwehrlente werden mit Flaschen beworfen. Busfahrer werden verdroschen, weil sie sich weigern, auf individuelle Haltewünsche einzugehen.

**»DRECKS-BUNDESBAHN,
WO SEID IHR? EUCH
MÜSSTE MAN ALLE
ABSCHLACHTEN UND
AUSBLUTEN LASSEN!«**

Solchen und ähnlich verstörenden Fällen hat ein Team des SPIEGEL in den vergangenen Wochen hinterherrecherchiert. Was Menschen, die Opfer von hemmungslosen Übergriffen wurden, dabei erzählen, wirft ein ungemütliches Licht auf ein Land, in dem sich offenkundig derart viel Aggressivität aufgestaut hat, dass sie dringend einen Adressaten sucht. Irgendeinen. Natürlich hat es Alltagsübergriffe immer gegeben. Auffällig ist aber, dass Aggression sich heute vermehrt gegen Vertreter öffentlicher Institutionen zu richten scheint, gegen Uniformierte oder solche, die für den geregelten Umgang von Menschen mit Menschen sorgen. Was ist los bei uns? Und warum scheint es so, als sei immer mehr los?

Zwar gibt es Untersuchungen, die daraufhinweisen, dass westliche Gesellschaften sicherer und gewaltärmer werden. Der Harvard-Wissenschaftler Steven Pinker vertritt in seinem Buch »Gewalt - Eine neue Geschichte der Menschheit« die These, dass wir in den friedfertigsten Zeiten leben, die es jemals gab. Das mag stimmen, bezogen auf Katastrophen wie Krieg, Mord oder Totschlag. Weniger brachiale Gewalt allerdings nimmt nach Ansicht von Gesellschaftsforschern zu. Man könnte auch sagen: Das Risiko, durch Folter oder Kugelhagel zu sterben, nimmt ab; die Gefahr, vom Nachbarn wegen nächtlicher Ruhestörung eins über die Rube gezogen zu bekommen, nimmt zu.

Von einer »Rottweiler-Gesellschaft« spricht der Wirtschaftswissenschaftler Paul Collier, dessen soeben auf Deutsch erschienenes Buch »Sozialer Kapitalismus« im Untertitel den »Zerfall unserer Gesellschaft« beklagt.

Statistisch lassen sich diese Thesen in der Regel nur schwer nachweisen. Über Gewalt im Strassenverkehr beispielsweise gibt es keine gesondert erhobenen Daten. Fälle wie die oben erwähnten verstecken sich hinter juristischen Begriffen wie »Körperverletzung«, »Widerstand gegen die Staatsgewalt«, »Beleidigung«. Aber man muss nur auf die Fülle von Notwehrmassnahmen blicken, die Behörden, Verbände, Politiker seit geraumer Zeit ergreifen, um zu ahnen: Etwas ist ins Rutschen geraten.

»Die Gesellschaft wird insgesamt rabiater«, sagt Andreas Zick. »Das sollte uns aber nicht überraschen. Schliesslich wird auf allen gesellschaftlichen Ebenen seit Jahren vor allem Durchsetzungsfähigkeit und Eigeninteresse gepredigt.« Zick, 57, leitet an der Uni Bielefeld das Institut für interdisziplinäre Konflikt- und Gewaltforschung. Schon vor sieben Jahren warnten dessen Wissenschaftler eindringlich vor zunehmender sozialer Kälte in Deutschland.

Damals, im Dezember 2011, präsentierte das Institut das Resultat einer zehnjährigen Forschungsarbeit, die das Ziel hatte, die Einstellung der Gesellschaft gegenüber ihren schwächsten Mitgliedern zu ergründen. Die wichtigste Erkenntnis der Studie »Deutsche Zustände«: Vor allem seit Ausbruch der Finanzkrise im Jahr 2008 sei bis in die Mitte der Gesellschaft hinein die Billigung von und die Bereitschaft zur Gewalt gestiegen.

Wachsender Konkurrenz- und Leistungsdruck, Vereinzelung, Ungleichheit, die Erfahrung politischer Machtlosigkeit: All das verunsichere die Menschen zusehends, befand der damalige Institutsleiter Wilhelm Heitmeyer. Als Konsequenz sei inzwischen jeder dritte Bundesbürger der Ansicht, eine Gesellschaft könne sich Menschen nicht mehr leisten, die der Allgemeinheit nicht nützlich seien. Ähnlich viele meinten, in der Wirtschaftskrise könne man nicht mehr jedem Einzelnen in Deutschland dieselben Rechte zugestehen.

Noch spiele sich ein Brodeln und Beben weitgehend im Privaten ab, warnte Heitmeyer seinerzeit. Das müsse aber nicht so bleiben. Es gebe »ernste Warnsignale für eine rechtspopulistische Mobilisierung«. Es sei auch nicht ausgemacht, dass die Wut sich weiter nur gegen die Schwächsten richten werde. Sie könne, in nicht allzu ferner Zeit, »auch die da oben« treffen.

Von denen da oben wurde er dafür der Panikmache geziehen.

Sieben Jahre später sitzt eine Partei, deren Erfolg sich von Wut und Angst nährt, als drittstärkste Kraft im Bundestag. Die damalige AfD-Chefin Frauke Petry sagte schon im Jahr 2015: »Wir brauchen die Ängstlichen, um Mehrheiten zu bewegen.«

Man kann den Durchmarsch der AfD in deutsche Parlamente durchaus so werten, dass Aggression damit eine demokratische Legitimation erfahren hat. Offenkundig ist: In den letzten beiden Jahren war Enthemmung vermehrt an Orten zu beobachten, die staatlichen Institutionen zuzuordnen sind.

Im Herbst 2018 etwa kündigte die Stadt Dresden ein neues Sicherheitskonzept für die kommunalen Verwaltungsgebäude an, nachdem Dutzende Bedienstete verbale und tätliche Übergriffe durch Bürger gemeldet hatten - darunter eine Beißattacke im Sozialamt. Bundesweit verwarren Angestellte in Jobcentern ihre Locher und Scheren sicherheitshalber in Schränken. Das Mülheimer Ordnungsamt hat damit begonnen, Mitarbeiter im Umgang mit dem Schlagstock zu trainieren. 2017 zählte das Bundeskriminalamt 74 000 Polizisten, die im Dienst Opfer von Gewalt geworden sind. Weil etliche dieser Attacken schon bei harmlosen Unfallaufnahmen geschahen, erließ die Bundesregierung ein neues Gesetz. Seither können Angriffe auf Polizisten schon bei einfachen Diensthandlungen mit bis zu fünf Jahren Haft geahndet werden.

Die Deutsche Bahn meldete 2550 Übergriffe auf Zugbegleiter — rund 700 mehr als zwei Jahre zuvor. Sie hat eine Notfall-App für Mitarbeiter entwickelt und den Einsatz von Körperkameras erwogen.

Die Stadt Berlin wirbt seit Jahren für mehr Rücksicht im Strassenverkehr - was gut gemeint ist, aber wenig bringt. Stoppschilder, rote Ampeln, Tempolimits, ja Verkehrsregeln überhaupt werten zahllose Menschen offenbar als unrechtmässigen Eingriff in ihr Recht auf Selbstbestimmung. Viele rüsten daher auf, alles wächst: der Hubraum, die Motorleistung, die Geschwindigkeit, der Aggressionspegel.

Dazu passt, dass sich den knappen Raum vermehrt sogenannte Sport Utility Vehicles (SUV) teilen, die schon optisch wirken, als wären sie für den Straßenkampf geschaffen worden. Kein Zufall, wie der ehemalige Audi-Chef Rupert Stadler zugab: »Viele Autofahrer wollen kein rollendes Statement für Zurückhaltung kaufen.«

Im vorigen Jahr war mehr als jedes vierte neuzugelassene Auto ein SUV, 2016 war ihr Anteil nur halb so hoch wie 2018.

Es scheint nicht weiter wichtig, dass SUVs Sprit fressen, die Luft verschmutzen und selten eine Parklücke finden, die gross genug ist.

Wichtig ist, ein Auto zu besitzen, das den Weg frei macht. Und tatsächlich ist ja der SUV, umgangssprachlich als »Strassenpanzer« bekannt, die Zivilversion eines Fahrzeugs, das vom Militär für Manöver in unwegsamem Gelände entwickelt wurde.

Wie vergebens Kampagnen für Fairness und Rücksichtnahme sind, zeigt sich an jenen Orten, die der Mensch eigentlich aufsucht, um Körper und Geist einen Ausgleich zum Druck der Arbeitswelt zu verschaffen. Etwa beim Sport. Der Deutsche Fussballbund beteuert zwar, dass es in nur 3 von 1000 Spielen zu gewalttätigen Vorfällen komme. Bei rund 1,5 Millionen Spielen pro Jahr kommt da allerdings einiges zusammen.

Vor allem in den niedrigen Amateurklassen gehen Spieler schon mal mit Eckfahnen, Flaschen, Knüppeln, bisweilen auch Macheten aufeinander los. Besonders Schiedsrichter bekommen den Furor ab. Wiederholt riefen die Unparteiischen bereits zu Streiktagen auf, um ein Signal zu senden.

Der Sportsoziologe Gunter Pilz zog bereits vor Jahren mit seinen Studenten aus, um den Alltag auf Deutschlands geliebten Fußballplätzen zu dokumentieren. Mit versteckten Mikrofonen postierten sich die Forscher am Spielfeldrand eines Jugendfussballturniers. Pilz hörte dabei Eltern zu, die ihre Kinder mit den Worten anfeuerten: »Tritt ihn um!«, »Mach ihn fertig!« Eine Mutter herrschte ihren Jungen, sieben Jahre alt, an: »Spiel endlich richtig, du Kackarsch-Mongole!« Wer so etwas ständig höre, »der lernt nicht verlieren, sondern dass verlieren verboten ist«, sagte Pilz. Offensichtlich werde auf dem Fussballplatz Wochenende für Wochenende »ein zentraler gesellschaftlicher Konflikt ausgetragen«.

**»ICH STECH DICH AB!
DU LÄSST MICH
VERDURSTEN, ABER
HOLST 200 AUSLÄNDER
IN DIE STADT.«**

Woher kommt diese Wut? Wahrscheinlich ist, dass nun in der sichtbaren Wirklichkeit ankommt, was über Jahre im Kunstlicht des Internets getestet worden ist - Beleidigung, Verleumdung, Verunglimpfung, Schmähung, Erniedrigung. Der Reiz all dessen ist nicht abgeflaut, er richtet sich jetzt jedoch, wie es die Konfliktforscher schon vor Jahren vorhergesagt haben, auch gegen Vertreter des Staates.

Wie von Sinnen hetzen Menschen im Netz gegen Politiker, über die man Begriffe wie »Drecksviecher«, »Drogenjunkies« oder »arrogantes Stück Scheisse« lesen kann.



Handgemenge zwischen Passanten und Rettungskräften nach einem tödlichen Unfall in Bremervörde 2015

Der Grünen-Politikerin Claudia Roth wurde die »Vergasung« angedroht, Aussenminister Heiko Maas fand eine Pistolenpatrone im Briefkasten. Bei Drohungen aber bleibt es nicht mehr. Das zeigt, unter anderem, der Fall der Altenaer Bürgermeisters Andreas Hollstein. Den hatte im November 2017 ein Mann in einem Döner-Imbiss angegriffen und ihm ein Messer mit einer 22 Zentimeter langen Klinge an den Hals gedrückt. »Ich stech dich ab! Du lässt mich verdursten, aber holst 200 Ausländer in die Stadt!«, brüllte der arbeitslose Maurer, bevor zwei Mitarbeiter der Imbissbude ihn niederrangen.

Gewalt werde in wachsendem Mass als »Widerstandsrecht« angewandt, sagt der Sozialpsychologe Zick. »Vieles weist darauf hin, dass wir häufiger Gewalt zur Durchsetzung eigener Interessen erleben.« Zu beobachten sei das vor allem bei Menschen, »die die Bindung an den Staat und die Gesellschaft verloren haben und demokratische Grundwerte nicht mehr teilen«.

Was Zick beschreibt, ist nicht allein ein deutsches Problem. Wo man hinsieht in der westlichen Welt, scheint die Zahl der entsicherten Menschen zu steigen. Im traditionell leicht erregbaren Frankreich jagen die Gelbwesten den zivilen Ungehorsam in kaum erträgliche Höhen. Im traditionell schwer erregbaren Großbritannien hat der Brexit Hass ausgelöst, den die Politikerin Jo Cox mit dem Leben bezahlte. Und in den dauererregten Vereinigten Staaten treibt der mächtigste und wütendste Mann der Welt lustvoll immer tiefere Keile in die Gesellschaft.

Wie marode die schon vor der Ära Trump war, hat der Soziologe Robert Putnam vor fast zwei Jahrzehnten in seinem viel beachteten Werk »Bowling Alone« beschrieben. In den USA, so Putnam, habe das menschliche Miteinander auf nahezu allen gesellschaftlichen Ebenen drastisch abgenommen. Die Amerikaner engagierten sich seltener in Parteien, Gewerkschaften, Kirchen, Vereinen. Sie gingen seltener zum Bowlen, spielten weniger Poker, tranken seltener mit anderen ein Feierabendbier, trafen sich seltener zum Dinner, gingen weniger miteinander aus. Es gebe allerdings, so Putnam, eine Gemeinschaftsunternehmung, die gegen den Trend zugenommen habe: die Gründung von Nachbarschaftswachen.

Putnam sprach von einer »antizivilen Seuche«, das Vertrauen in den Staat und ineinander schwinde - mit womöglich gravierenden Folgen: Wer sich immer weiter isoliere und Sozialkontakte vermeide, lasse sich leichter von niedrigen Instinkten leiten. »Es ist kein Zufall, dass Amokläufe in der Regel von Menschen begangen werden, die als »Einzelgänger« beschrieben werden.«

Was Putnam für Amerika beschrieb, lässt sich auf Deutschland übertragen. Auch hier verlieren die Kirchen seit Jahren Mitglieder, ebenso die beiden grossen Parteien: Gehörten der CDU 1990 knapp 800000 Mitglieder an, waren es 2018 noch gut 400 000; bei der SPD schrumpfte die Zahl im selben Zeitraum von 940 000 auf 450 000. Zwar lassen sich parallel dazu immer mehr Vereine im Land registrieren, mittlerweile gibt es davon in Deutschland mehr als 600000. Darunter aber finden sich vermehrt Angebote für das Spartenpublikum. Nichts, was Gemeinschaft stiften könnte, im Prinzip das Gegenteil der Freiwilligen Feuerwehr.

Ihre Freizeit verbringen Deutsche vorzugsweise allein. Die Stiftung für Zukunftsfragen untersucht regelmässig die wichtigsten Freizeitbeschäftigungen der Bevölkerung.

Im Jahr 2018 fand sich erst auf Platz acht eine Aktivität, die zwingend eine persönliche Begegnung mit einem Mitmenschen voraussetzt (»Zeit mit dem Partner verbringen«). Lieber als das aber ist den Deutschen Fernsehen gucken, Radio hören, im Internet surfen, gern auch »sich in Ruhe pflegen« oder »nichts tun«.

Zwar entstehen im virtuellen Raum ständig alternative Communitys. Deren gesellschaftliche Bindekraft aber ist fraglich. »Es bilden sich immer neue Milieus aus, aber es gibt keinen gesellschaftlichen Grundkonsens mehr«, sagt Andreas Zick.

Worauf viele sich noch einigen können, ist, dass jeder selbst sehen muss, wo er bleibt, denn: Wenn jeder an sich denkt, ist bekanntlich an alle gedacht.

Radikaler Individualismus aber führt zwangsläufig in die Vereinzelung. Wer so weit ist, muss vermeintlich keine Rücksicht mehr nehmen. Mancher nimmt sich stattdessen, was er braucht - und sei es mit Gewalt.

Auffällig ist, dass mit dem Rückzug aus Gemeinschaften eine Aufrüstung des privaten Raums einhergeht. Die Zahl der Kleinen Waffenscheine steigt seit Jahren, genauso wie der Absatz von Pfeffersprays. Die Sicherheitsindustrie erlebt einen Aufschwung, weil immer mehr Leute ihre Häuser in kleine Festungen umbauen. Wer genug Geld hat, lässt sich inzwischen fast schon standardmäßig Panikräume in die Villa einbauen. Und wer sich in diesem Winter auf den Skipisten umschaute, stellt fest, dass sich kaum noch jemand ohne Helm, Rückenprotector, Ellbogenschützer et cetera in die Liftanlagen traute. Das sieht dann nicht so aus, als zögen die Leute in den Schnee, sondern in den Kampf.

»Das Leitbild des Individualismus, des persönlichen Vorankommens hat uns immens geschadet«, sagt Paul Collier (SPIEGEL 9/2019). Es ist kein Zufall, dass Grossbritannien im vergangenen Jahr - als erstes Land weltweit - eine Ministerin für Einsamkeit ernannt hat. Und es ist vermutlich auch kein Zufall, dass in Ego-Gesellschaften über Begriffe wie »Heimat« und »Identität« hitzig diskutiert wird. Dass es rechte Populisten sind, die diesen Diskurs dominieren, lässt Ungutes befürchten.

Zwischen zusammenraufen und zusammen raufen liegt nur eine Leertaste. Sie nicht zu drücken erfordert eine gemeinschaftliche Anstrengung.

»Gleichgültigkeit und Unachtsamkeit stehen oft am Anfang der schleichenden Verrohung des Geistes. Aus Worten können Taten werden.«

Angela Merkel hat das gesagt. Es war im Februar 2012 - beim Festakt für die Opfer der rechtsextremistischen Terrorzelle NSU.

Jörg Schindler

**»ICH TÖTE
EUCH ALLE«**

ENTHEMMUNG Menschen, die für einen geregelten Ablauf des Alltags sorgen sollen, werden am Arbeitsplatz bedroht oder Opfer von körperlicher Gewalt. Was passiert da in unserer Gesellschaft? Augenzeugenberichte von Betroffenen.

Christian Deckert, 40, arbeitet seit

18 Jahren als Zugbegleiter im Fernverkehr.

Kaum ein Tag vergeht, an dem er nicht beleidigt wird, kaum ein Schimpfwort, das er noch nicht gehört hat. »Arschloch, blöder Wichser, Nazi - das ist inzwischen völlig normal«, sagt Deckert. »Wenn der Zug verspätet losfährt oder die Toilette defekt ist, rasten die Leute aus, weil sie in Eile sind oder eventuell auch nur schlecht geschlafen haben.«

Zweimal hat ihn jemand angespuckt, als er den Fahrschein kontrollieren wollte, ein Schwarzfahrer hat ihn geschubst, ein anderer geschlagen. Deckert kennt Kollegen, die hat man mit Taschen beworfen, in den Bauch geboxt, ins Krankenhaus geprügelt oder mit dem Messer bedroht, weil sie auf das Rauchverbot im Zug hingewiesen haben oder auf die Leinenpflicht für den Hund.

»Die Hemmschwelle ist gesunken«, sagt er. »Manchmal denke ich, die Leute sehen in einem Zugbegleiter keinen Menschen mehr, sondern einen Spielball für ihre Verbitterung.«



Zugbegleiter Deckert

Christian Deckert sitzt im Arbeitskreis »Sicherheit in und am Zug« der Gewerkschaft Deutscher Lokomotivführer, darum kennt er einige Zahlen. In den ersten neun Monaten des vergangenen Jahres kam es zu 1981 Körperverletzungen gegen Mitarbeiter der Deutschen Bahn, das sind mehr Fälle als im gesamten Jahr 2015. »Es ist Volkssport geworden, uns anzumachen«, sagt Deckert. Oft reiche eine umgekehrte Wagenreihung, damit die Wut aufflamme. Fast ein Viertel der Zugbegleiter hat eher häufig oder oft Angst bei der Arbeit, knapp die Hälfte ein ungutes Gefühl. Nur jeder zehnte Schaffner schiebt bedenkenlos allein Dienst.

Wenn es nach Deckert ginge, sollte jeder Zugbegleiter ein Abwehrgel in der Tasche tragen dürfen, »ich würde es auf jeden Fall mitführen«. Bisher hat er sich nie gewehrt, wenn jemand Streit anfangt, er ist allerdings einmal laut geworden. Nach einem Personenschaden, so nennen es Zugbegleiter, wenn sich ein Mensch vom Zug überrollen lässt, schrie ihn ein Fahrgast an: Es sei ihm scheissegal, was passiert sei, er solle dafür sorgen, dass es weitergehe. Deckert brüllte zurück: Wenn das deine eigene Frau wäre, würdest du anders denken! »Danach hat der Mann keinen Pieps mehr gesagt.«

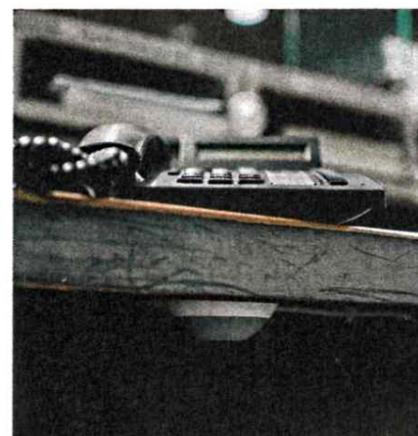
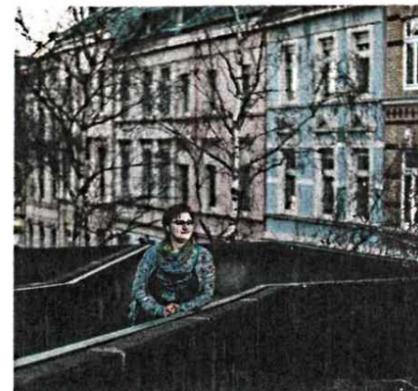
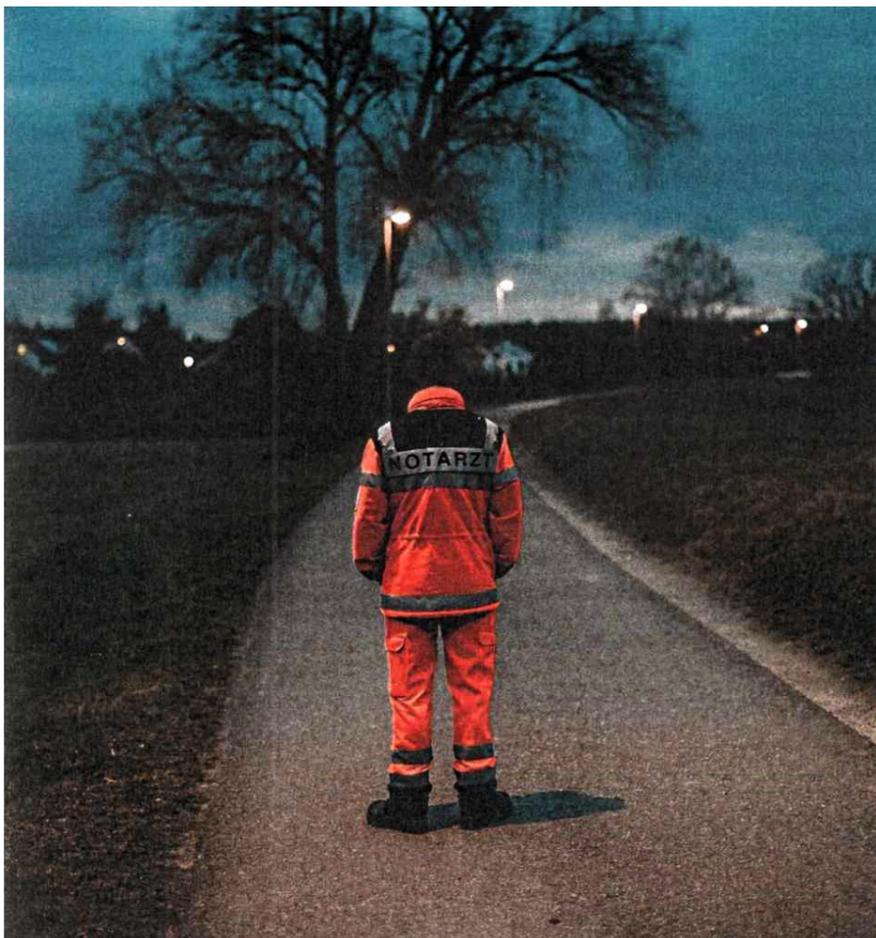
Ein Notarzt, der anonym bleiben möchte.

Es ist der 1. Januar 2019, 8.39 Uhr, ein Notarzt sitzt in einer Rettungswache in Franken im Bereitschaftsraum und schickt einen Tweet ins Netz: »Liebe Betrunkene (und sonstige) Gewalttätige, langsam hab ich wegen euch echt die Schnauze voll! Man fährt nachts bei Wind und Wetter raus, um euch zu helfen. Egal, wem und aus welchem Grund. Wir sind die, die euch aus dem Dreck ziehen, egal, wie besoffen und vollgekotzt ihr seid.«

Tweet Nummer zwei folgt sofort: »Wir sind die, denen ihr das Leben verdankt, wenn ihr am eigenen Erbrochenen erstickt oder euch versehentlich oder absichtlich eine falsche Menge der falschen Drogen eingeschmissen habt. Wir sind die, die euch versorgen, wenn ihr euch in Rausch oder Selbstüberschätzung verletzt habt.«

Tweet Nummer drei: »Wir sind das Personal, das wegen euch gebunden ist und bei der Versorgung von anderen Patienten fehlt. Dass man dafür keine Dankbarkeit bekommt, das sind wir schon gewohnt. Dass wir rumdiskutieren müssen, wenn ihr trotz massiver Ausfallserscheinungen nicht ins Krankenhaus wollt.«

Tweet Nummer vier: »Dass ihr gegen medizinischen Rat aus Notaufnahmen und Krankenhäusern verschwindet, nur um wenig später wieder aufzuschlagen. Dass ihr uns beleidigt, ist eigentlich schon an der Tagesordnung. Wenn ihr aber anfangt, Einsatzkräfte anzugreifen, reißt mir endgültig der Geduldsfaden.«



Notarzt in Franken, Verwaltungsbeamtin Erdmann, Notfallknopf im Stadthaus Bonn

Er hat die Beiträge geschrieben, weil er sich »mal Luft machen« musste, erzählt der Notarzt am Telefon. »Es war einfach zu viel zusammengekommen.«

Wenige Tage, bevor er die Tweets abschickte, hatte er sich mit einem Autofahrer streiten müssen, »einem jungen Mann, gut gekleidet, teurer Wagen«. Der Mann regte sich auf, weil er in einer engen Strasse nicht an dem geparkten Rettungswagen vorbeifahren konnte. »Er stieg aus, schrie gleich rum. Wir seien Idioten, er müsse hier durch, jetzt, sofort.« Der Arzt erklärte, das sei nicht möglich, er und seine Kollegen müssten zu einem Notfall, in einem der Häuser. Dem Autofahrer war das egal, er schrie weiter.

In dem Haus lag eine Frau, ihr Zustand war kritisch, der Notarzt musste sie künstlich beatmen. Ein Nachbar stand ebenfalls in der Wohnung und filmte mit dem Handy. Der Arzt ermahnte ihn zweimal, das Filmen zu lassen, drohte schliesslich, ihn aus der Wohnung zu werfen. Der Nachbar ging, widerstrebend. Als der Notarzt und seine Kollegen die Frau auf einer Trage zum Rettungswagen brachten, stand der Nachbar am Fenster. Und filmte.

Seine Tweets vom 1. Januar schliessen mit einem Dank an die Polizei, »die mir schon das eine oder andere Mal im wahrsten Sinne des Wortes den Arsch gerettet« hat, und mit einem Appell: »Jeder kann sich engagieren: durch Zivilcourage, Deeskalation oder einfach dadurch, dass er sich nicht aufführt wie ein Vollidiot. Helft euch gegenseitig, und lasst die Helfer ihre Arbeit machen!«

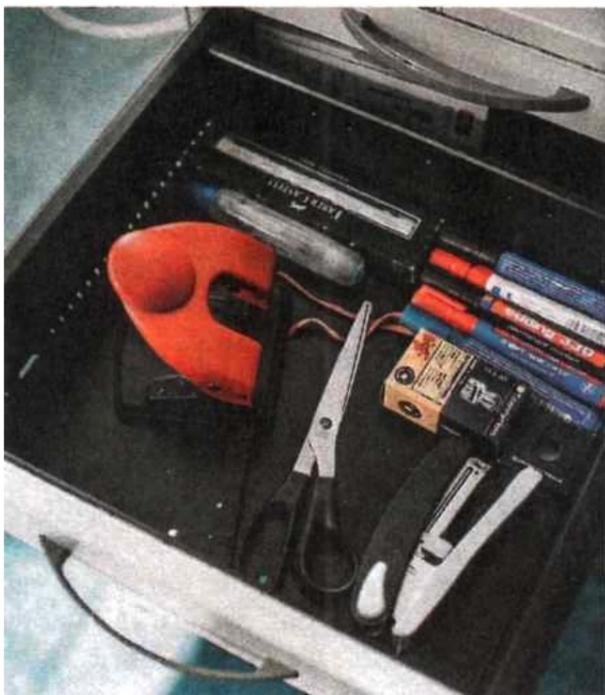
Anke Erdmann, 49, arbeitet seit 23 Jahren in verschiedenen Ämtern der Stadt Bonn.

Die Empfangsdame im Stadthaus sitzt in einem Kasten aus Sicherheitsglas. Er hat eine Grundfläche von etwa vier mal vier Metern und ist zwei Meter hoch. Gebaut wurde er, nachdem ein Mann die Frau mit einem Telefon beworfen und versucht hatte, über den Tresen zu klettern. Seit 2017 patrouillieren Sicherheitskräfte durch das Gebäude, um die Beamten im Bürgerservice besser vor Drohungen und Gewalt schützen zu können.

Anke Erdmann stellt im Dienstleistungszentrum Ausweise aus, Führungszeugnisse und Beglaubigungen, an vollen Tagen bedient sie bis zu 50 Kunden. Sie sagt: »Die Leute gehen viel schneller an die Decke. Ich rede nicht davon, wenn jemand »blöde Kuh« zu mir sagt, da höre ich einfach nur noch drüber hinweg.«

Ein junger Mann hat voriges Jahr vor ihr herumgewütet, weil sie seiner minderjährigen Begleiterin ohne Zustimmung der Eltern keinen Reisepass ausstellen konnte. Seine Halsschlagader schwoll an, er bewarf Erdmann mit Geldmünzen, brüllte sie minutenlang an und drohte: »Ich töte euch alle.« Ein Kollege rief die Security, die ihn rauswarf.

An den Schreibtischen vieler Beamter sind Notrufknöpfe installiert, mit denen sie die Polizei verständigen können. In einem Verwaltungsgebäude werden die Besucher am Eingang mit Handscannern kontrolliert. Anke Erdmann konnte nach dem Übergriff eine Woche lang nicht mehr im Publikumsbereich arbeiten, sie war zu verängstigt. Für längere Zeit verliess sie das Gebäude nach Feierabend nur in Begleitung. Inzwischen hat sie die Freude an ihrem Beruf wiedergefunden: »Ich möchte mir von so einem nicht die Arbeit versauen lassen.«



**Personalrat Zimmer,
Hauptbrandmeister Herrmann,
Schublade im Jobcenter Köln**



Gerd Zimmer, 60, ist Ver.di-Mitglied und Personalrat im Jobcenter Köln.

Wir haben alles an Kunden, was man sich vorstellen kann: Es kommen Arbeitslose, die alleinerziehende Mutter, der selbstständige Handwerksmeister, dessen Betrieb keine Aufträge mehr hat, der anerkannte Flüchtling, der keine Asylbewerberleistungen mehr bekommt. Die meisten Menschen sind froh, dass wir ihnen helfen. Wir haben es aber auch mit Leuten zu tun, die uns Böswilligkeit unterstellen. Sie müssen ihre Finanzen, ihr Vermögen offenlegen, sie fühlen sich gegängelt.

Es ist nicht nur einmal vorgekommen, dass Kunden sagen: >Ich weiß, wie Ihre Kinder heissen, wo sie zur Schule gehen. < Inzwischen empfehlen wir unseren Kollegen, keine Familienfotos auf den Tisch zu stellen. Sie sollten auch Locher und Scheren wegräumen, damit man sie nicht als Waffe einsetzen kann. Der Personalrat kämpft dafür, dass jedes Büro eine Durchgangstür in ein anderes Büro hat, als Fluchtweg.

Kürzlich wurde ein Mitarbeiter geohrfeigt. Ein anderer Kunde hat eine Kollegin brutal zusammengeschlagen, sie wurde schwer verletzt und trug bleibende Schäden davon. Danach entstand in Teilen der Belegschaft eine Art Bürgerwehrgedühl, manche forderten, dass alle den Kleinen Waffenschein machen. Die Idee war zum Glück bald vom Tisch, denn wer eine Waffe trägt, gefährdet sich selbst oder wird selbst zum Täter.

Im Jahr 2018 haben wir allein in Köln 61 Hausverbote ausgesprochen und elf Strafanzeigen gestellt, 40-mal haben Kolleginnen und Kollegen nach Vorfällen mit Kunden eine Unfallanzeige wegen psychischer Belastung gestellt. Auch in sozialen Netzwerken wird über meine Kollegen abgelästert, mitunter werden auch deren Namen gepostet.

In der Gesellschaft hat sich leider das Motto durchgesetzt: Wer laut schreit, bekommt recht. Es gibt ein enormes Anspruchsdenken, der Neid wächst. Man kann das nachvollziehen, wenn man sieht, dass ein Rewe-Verkäufer kaum mehr verdient als jemand, der Arbeitslosengeld II bekommt. Der Niedriglohnsektor blüht, was dazu führt, dass die Leute nicht mehr über die Runden kommen. Der Frust, die Gewalt sind auch Folgen der Angst vor dem sozialen Abstieg. Und die ist übrigens auf beiden Seiten des Schreibtischs vorhanden: Unter den Beschäftigten im Jobcenter gibt es immer mehr, die in finanzielle Nöte geraten. Auch bei ihnen wird es knapp.«

Theo Herrmann, 61, ist Hauptbrandmeister der freiwilligen Feuerwehr in Mörfelden-Waldorf.

Auf dem Tisch liegt ein dicker Ordner, er schlägt ihn auf, »Einsatz 36«, liest er, »Datum: 15. März 2017, Einsatzanfang 16.29 Uhr, Einsatzende 18.04 Uhr«. Diesen Tag werde er nie vergessen, sagt Theo Herrmann.

»Nachmittags kam der Alarm rein, Autobahn 5, Fahrtrichtung Darmstadt, Arbeiter aus fünf Metern abgestürzt auf eine abgesperrte Fahrspur an der Brücke Gräfenhausen. Vier unserer Fahrzeuge sind ausgerückt, 15 Leute. Erst gab es eine Rettungsgasse der Autofahrer, die Polizei ist durchgefahren, unser kleiner Einsatzleitwagen hinterher. Aber dann gab es auch noch die Schlaumeier, die sich hinter die beiden Fahrzeuge gehängt haben, und dann ging es natürlich irgendwann nicht mehr weiter. Sie standen, alle standen, auch wir in den grossen Rettungsfahrzeugen. Hinter uns war der Notarzt, der kam auch nirgends durch, 800 Meter vor der Unfallstelle. Der Arzt ist ausgestiegen und ist zu uns gekommen: Ich komme nicht weiter! Also sind wir auch ausgestiegen.

Meine Jungs haben die Arztsachen in die Hände genommen, das war ja eine Menge Kram: EKG-Gerät, Defibrillator, Notfallrucksack, und sind losgelaufen mit dem Arzt, und ich bin zu den Autofahrern: Ob sie vielleicht mal überfahren könnten, habe ich gefragt. Und dann kamen so Antworten wie: >Stellt euch nicht so an!<, >Macht euch nicht so wichtige Ich hätte dem am liebsten die Ohren lang gezogen in dem Moment, aber so was geht ja heutzutage nicht mehr, weil dann ja gleich alle alles filmen und auf Facebook stellen. Trotzdem habe ich gedacht: >Wir kriegen euch!< Zusammen mit einem Kollegen habe ich die Autos aufgenommen und die Nummernschilder fotografiert und habe die Fahrer alle bei der Polizei angezeigt, 30 Leute.

Der Mann, der da gestürzt war, hatte Glück im Unglück, weil ein anderer Arzt zufällig auf der Strecke unterwegs war, den Sturz gesehen hatte, umdrehte und die Erstmassnahmen schnell beginnen konnte. Der Hubschrauber aus Frankfurt war auch schnell da. Dieser Mann war ein Familienvater, Ende vierzig, der hatte alles gebrochen, Brustkorb, Rippen, Arme, Beine; alles, was man sich vorstellen kann. Später, nach einem halben Jahr oder so, als er Krankenhaus und Reha und alles hinter sich hatte, war der noch mal bei uns. Er wollte sich bedanken, obwohl wir ja viel zu spät waren. Das Eintreffen unserer Einsatzkräfte hatte sich am Ende um eine halbe Stunde verzögert.«



Mario Pröhl war 23 Jahre lang Soldat, nun bringt er Sanitätern, Notärzten und Feuerwehrleuten bei, wie sie in Notsituationen reagieren sollen.

SPIEGEL: Wie verhält sich denn ein Sanitäter richtig, der zu einem Betrunkenen gerufen wird, der auf einer Parkbank liegt?

Pröhl: Wenn der Betrunkene die Hilfe annimmt, ist alles gut. Wenn er aggressiv wird, belehrt man ihn und lässt ihn liegen. Im Sommer zumindest. **SPIEGEL:** Wie lauten die goldenen Regeln in Ihren Seminaren? **Pröhl:** Den Einsatzwagen immer in Fluchrichtung parken. Nie allein irgendwo reingehen. Wenn eine Situation zu eskalieren droht, beispielsweise durch unbeherrschte Angehörige, sollen die Retter versuchen, die Lage zu beruhigen: »Ihr habt uns gerufen. Entweder ihr lasst uns unsere Arbeit machen, oder wir ziehen uns zurück.« Wenn das nicht funktioniert, dann auch wirklich zurückziehen und die Polizei verständigen. **SPIEGEL** Laufen Ihre Geschäfte eigentlich gut?

Pröhl: Ich kann wirklich nicht klagen.

Bernd Müller, 60, fährt seit 35 Jahren Bus für die Vestischen Strassenbahnen.

Ich war auf der Linie SB20 unterwegs, sie führt von Recklinghausen nach Herne. Es war ein Samstagmittag im vergangenen Sommer, kurz vor zwölf, meine letzte Tour, noch eine halbe Stunde bis Feierabend. Ich hielt an der Haltestelle >Herne Kanalbrücke< drei, vier Fahrgäste stiegen ein. Als Letztes kam ein Mann in den Bus, der war in meinem Alter, der hatte meine Statur, ein ganz normaler Herr eigentlich. Er legte einen 20-Euro-Schein auf den Zahlstisch und guckte mich an.

Ich fragte: >Wo möchten Sie denn hin?< Ich wusste ja nicht, ob er bis zur Endstation wollte, was 2,70 Euro gekostet hätte, oder nur die Kurzstrecke brauchte, für 1,70 Euro.

Der Mann antwortete: >Nach Herne, du Penner. <

Ich sagte: >Sachte, sachte. Ganz locker bleiben. <

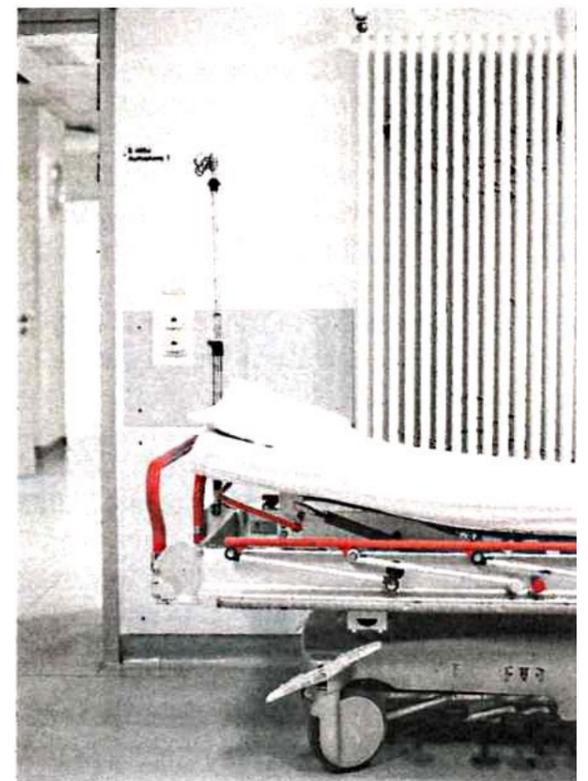
Da nahm der Mann den 20-Euro-Schein und drückte mir den ins Gesicht.

Ich sagte: >So geht das nicht. Raus aus meinem Bus.< Ich habe als Fahrer ja das Hausrecht.

Der Mann brüllte: >Was willst du?< Und dann fing er an, mit den Fäusten auf mich einzuschlagen. Gefühlte fünf Minuten lang. Meine Lippe blutete irgendwann. Ich rief in den Bus, zu den anderen Fahrgästen: >Kann jemand die Polizei rufen!< Da wurde der Mann noch aggressiver, prügelte noch heftiger.

Dann kamen zwei Fahrgäste, die ihn stoppen wollten. Einem schlug er ins Gesicht. Dann schubsten die zwei ihn aus dem Bus, die Tür stand ja noch offen. Die schloss ich sofort. Der Mann trat dann von aussen gegen die Tür, schrie rum, schlug die Frontscheibe ein.

Wir haben in allen Bussen Videoüberwachung und einen stillen Notruf, mit dem man die Leitstelle zuschaltet, die dann helfen kann. Ich hatte aber vergessen, den Knopf zu drücken, ich war zu sehr damit beschäftigt, die Schläge abzuwehren. Seit Anfang Dezember fahren am Wochenende Präventionsteams im Bus mit, das sind Sicherheitskräfte, die bestimmte Streckenabschnitte begleiten. Drei von diesen Teams gibt es bei uns. Ich mag das, die vermitteln mir und den Fahrgästen ein Gefühl von Sicherheit.«



Busfahrer Müller, Notaufnahme am Klinikum Herford, Polizeikommissar Novak

Boris Novak, 39, ist Polizeikommissar und fährt Streife in Berlin.

Es war zwei Uhr morgens, Novak fuhr mit einem Kollegen durch den Süden der Stadt, als ein Einsatz über Funk reinkam: Streit bei einer Hochzeit, mehrere Beteiligte. »Wir sind sofort hin.« Am Einsatzort angekommen, stellte Novak fest, dass es sich nicht um eine Hochzeit handelte, sondern um eine muslimische Beschneidungszeremonie. »Südosteuropäer, Massenschlägerei, wir wollten schlichten«, sagt er. »Als wir dazwischen sind, richtete sich die Wut der Anwesenden gegen uns.«

Novak sagt, die Feiargesellschaft habe es nicht dulden wollen, dass der deutsche Staat sich in ihre Angelegenheiten einmische. »Jedenfalls haben sie voneinander abgelassen und uns gemeinsam attackiert.« Ein Mann schlug Novak von hinten zwei Stühle über den Kopf. »Riss in der Halswirbelsäule«, sagt er, »dienstunfähig, halbes Jahr, starke Schmerzmittel. Ich konnte meinen Alltag ohne Hilfe nicht bewältigen.«

Novak ist Mitglied der Deutschen Polizeigewerkschaft, ein schlanker Mann, gebürtiger Berliner, ein Kampfsportler mit geradem Rücken. Er sagt: »In den letzten Jahren ist der Ton auf der Straße viel rauer geworden.« Er sagt auch: »Ein Grund dafür ist, dass unsere Gesellschaft es versäumt hat, Migranten zu integrieren. Manche wollen gar nicht integriert werden.«

Die Attacke auf ihn sieht Novak als Beleg dafür, dass »einige Milieus«, so nennt er es, keinen Respekt vor der Polizei hätten. Dass sie Beamte als Autoritäten nicht anerkennen würden. In seinem Abschnitt rund um die Stadtteile Tempelhof und Schöneberg leben rund 100000 Menschen, knapp 40 Prozent haben einen Migrationshintergrund. Novak sagt: »Wir sind auf Streife an der Front, wir fühlen den Puls Berlins. Manche nehmen uns hier gar nicht mehr ernst.«

Er hat Kollegen, die von einer Gruppe junger Männer vor einer Kreuzberger Shishabar mit Eiern beworfen wurden, weil sie einen Wagen aufschrieben. »Wir mussten mit drei Funkwagen und zwölf Mann anrücken, um für klare Verhältnisse zu sorgen«, sagt Novak. »Total surreal, wegen einer Verkehrsordnungswidrigkeit. Aber so etwas passiert eben immer öfter.«

Wilfried Schnieder, 61, leitet die Zentrale Notaufnahme des Klinikums Herford.

Auf dem Flur, der zum Wartebereich führt, hängt ein Plakat an der Wand, eingefasst in einem Aluminiumrahmen, Format DIN A3, darauf steht: »Wir tolerieren keine Gewalt.«

»Es gibt hier keinen Arzt und keine Krankenschwester, der oder die noch nie verbal oder physisch angegriffen wurde«, sagt Schnieder. »Das gehört praktisch zum Beruf.« Patienten schreien rum, treten, werfen mit Gegenständen. Sie tun das meistens, weil sie meinen, zu lange warten zu müssen. »Das geht quer durch alle Bevölkerungsschichten.« Es gibt eine Liste mit etwa zwanzig Leuten, die Hausverbot haben. »Wenn uns der Notfall nicht verpflichtet, bitten wir sie, woanders hinzugehen.« Das übernimmt dann die Security.

Im vergangenen Frühjahr, an einem Samstag um 21.30 Uhr, kam ein Mann in die Notaufnahme, er war 31 Jahre alt, seine Eltern brachten ihn. Schon im Wartebereich ging er die anderen Patienten an, wurde ausfallend und wirkte aggressiv. Eine Ärztin brachte ihn schnell in ein Behandlungszimmer, damit er sich ernst genommen fühlt und sich beruhigt. Eine Pflegerin war dabei. Als die Ärztin dem Mann Blut abnehmen wollte, ist er auf die beiden Frauen losgegangen, er warf sie auf den Boden, schlug auf sie ein. Die Pflegerin verletzte er am Arm, der Ärztin brach er mehrere Knochen im Gesicht.

Die Ärztin musste operiert werden, sie war zwei Monate lang krankgeschrieben. Jetzt arbeitet sie als Hausärztin.

Andrea Düvelsdorf, 50, ist Leiterin »Training & Qualität« bei Concentrix in Osnabrück, einem weltweiten Unternehmen für Kundenservice.

Ich kümmere mich«, das ist so ein Satz, der Wunder bewirken kann. Oder: »Geben Sie mir zwei Minuten, dann haben wir hoffentlich eine Lösung für Sie.« Andrea Düvelsdorf weiss, wie man Gespräche befriedet. Sie arbeitet in einer ruppigen Branche, die der Callcenter. Sie ist verantwortlich für die Qualität von Gesprächen, trainiert die Mitarbeiter.

Concentrix ist ein Dienstleister, tätig in mehr als 40 Ländern, zwölf Standorte in Deutschland, er übernimmt die Hotline für TUI, Pfizer, Homann, BMW, beinahe die gesamte Telekommunikationsbranche zählt zu den Auftraggebern: Vodafone, Telekom, O₂.

Andrea Düvelsdorf sitzt in einem Konferenzraum, sagt: »Touristik wird insgesamt als nett empfunden. Der Haushaltsgerätekunde hat häufig andere Erwartungen als der Mobilfunkkunde.« Ein Beispiel: Zwei Stockwerke weiter oben »telefonieren sie Miele«, so heisst das in der Callcenter-Sprache. Miele-Ersatzteile. »Bei Waschmaschinen weiss der Kunde, dass es zwei Tage dauern kann, bis ein Techniker kommt. Telekommunikation ist da herausfordernder. Schon wegen der komplexen Technik.«

Und auch sonst?

Sie nickt.

Erstanschluss Internet? Sie nickt wieder.

»Genau, das Internet funktioniert beispielsweise nicht bei einem Kunden. Es soll aber funktionieren, und das am besten innerhalb von 20 Minuten.«

Darf ein Kundenberater auch auflegen wenn es ihm zu viel wird?

»Wenn es persönliche Beleidigungen gibt.«

Hören die Mitarbeiter noch den Satz: Ich möchte bitte Ihren Vorgesetzten sprechen?

»Ja sicher.«

Das Gespräch mit dem Kunden ist aufgeteilt in 40 bis 50 Bausteine. Baustein eins ist, ganz simpel, die freundliche Begrüssung. Meistens geht es auch gut, nur wenige sind gleich auf 180. »Trotzdem sagt kaum jemand: >Ich freue mich, mit Ihnen zu sprechen«, sagt Düvelsdorf. 80 Prozent der Leute seien zunächst einmal unzufrieden. Sie predigt: Ruhe bewahren. Nicht brüllen, auch wenn der andere brüllt.

»Bei uns geht es nicht um Leben und Tod wie in anderen Branchen«, das möchte sie betonen. Es geht um eine Schraube, die jemand bestellt, oder um einen Flug, der storniert werden musste.

Tränen?

»Haben wir auch. An dieser Stelle kommen unsere Teams und speziell unsere Teamleiter ins Spiel. Sie unterhalten sich mit den Kollegen oder laufen gemeinsam um den Block, um mit der Situation abzuschließen«, sagt Düvelsdorf.

Nia« heisst der Sport, den sie macht, eine Mischung aus Kampf und Tanz. Sie trainiert auch schon lange ihre Achtsamkeit, und demnächst geht sie in ein Schweige-Retreat nach Österreich. Eine Woche lang nichts sagen.

Matthias Bartsch, Felix Bohr, Uwe Buse, Lukas Eberle, Maik Großekathöfer, Barbara Hardinghaus, Max Polonyi, Cathrin Schmiegel

»IM MOMENT SIEHT ES DÜSTER AUS«

AGGRESSIONEN Der Psychiater Andreas Heinz analysiert, warum Wut und Hass in der Gesellschaft wieder zunehmen – und beschreibt den Unterschied zwischen politischer Gewalt und psychischer Krankheit.



Heinze, 59, ist Direktor der Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie an der Charité in Berlin. Seit Januar ist er ausserdem Präsident der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde.

SPIEGEL: Herr Professor Heinz, viele Menschen in Deutschland werden immer wütender und lassen ihren Hass zum Beispiel an Politikern aus. Ein Bürgermeisterkandidat in Rostock wird im Internet als »machtgeiles Arschloch« bezeichnet. An die Grünen-Fraktionschefin Katrin Göring-Eckardt schreibt jemand: »Du fette Ratte« und »Man sollte euch verbrennen, ihr Volksmörder«. Angela Merkel wurde sogar bildlich an den Galgen gehängt. Woher kommt diese Aggressivität?

Heinz: Die Gesellschaft sucht sich Feindbilder, auf die sie ihre Ängste und Aggressionen abladen kann. Wir haben immer gern einfache Erklärungen für komplexe Probleme. Und durch die Globalisierung wird die Welt immer komplexer, alles hängt mit allem zusammen.

SPIEGEL: Tatsächlich könnte man von einer grossen allgemeinen Verunsicherung sprechen. Die Menschen verlieren das Vertrauen in die Institutionen und die Politik.

Heinz: Der Druck am Arbeitsplatz ist in den vergangenen drei Jahrzehnten massiv gestiegen. Die Überwachung durch ständige Qualitätssicherung ist viel stärker geworden. Wir können nicht einfach einen halben Tag mal nicht funktionieren. Es gibt weniger Jobs, die nicht so hoch qualifiziert sind. Schrankenwärter und Wäscher werden kaum noch gebraucht. Viele Arbeitsplätze sind nicht mehr so sicher, und wer seine Arbeit verliert, fällt in der Regel schon nach zwölf Monaten auf Hartz IV zurück. Das erzeugt natürlich Abstiegsängste.

SPIEGEL: Kann man den Hass im Land wirklich mit der Zukunftsangst der Menschen rechtfertigen?

Heinz: Ich will hier niemanden verteidigen. Es ging ja darum, eine Erklärung zu finden. Durch die Verunsicherungen in der Gesellschaft werden die Diskussionen immer heftiger. Im Internet kann jeder jeden beleidigen. Dazu sind politische Parteien aufgestiegen, die bisherige Tabus sagbar gemacht haben. Inzwischen haben viele Menschen das Gefühl, sich nicht mal mehr hinter der Anonymität verstecken zu müssen. In den Diskursen, die heute in den sozialen Medien stattfinden, verstärken sich natürlich die Schreckensszenarien. Aber grundsätzlich ist das alles nichts Neues.

SPIEGEL: Was meinen Sie damit? **Heinz:** Unsere Gesellschaft war schon einmal so verängstigt. Denken Sie an die Angst vor der Atomvernichtung im Kalten Krieg. Ich hatte Patienten, die fürchteten, man würde ihnen mit Strahlenpistolen in den Kopf schießen. Oder erinnern Sie sich an die frühen Neunzigerjahre, an die Stimmung in Rostock-Lichtenhagen. Dort hatte sich die Polizei zurückgezogen, es wurde möglich, dass ein Mob mit Molotowcocktails ein bewohntes Haus angriff. Und wie hat die Politik reagiert? Sie hat dieses Verhalten indirekt sogar unterstützt, sie hat den Asylparagrafen geändert und sonst fast nichts getan.

SPIEGEL: Was hat das mit der Gegenwart zu tun?

Heinz: Wir hatten ab Mitte der Neunzigerjahre eine relativ ruhige Zeit. Aber der Rassismus von heute wurde damals vorbereitet. Jetzt kommt die Aggression eben wieder zurück.

SPIEGEL: Die Wut auf Ausländer, insbesondere Geflüchtete, ist wieder da.

Heinz: Das sehen wir auch in der Praxis. Wir haben eine türkische Patientin mit einer Angststörung, der jemand in Berlin-Wedding mit der Faust ins Gesicht geschlagen hat, nur weil sie mit ihrem Kind türkisch gesprochen hat. Sie sollte deutsch reden, sagte der Täter wohl. Ein anderer Patient erklärte mir kürzlich, unter der Erdoberfläche gebe es riesige Moscheen, die Angela Merkel habe bauen lassen. Dort würden Frauen von Geflüchteten aus Afrika vergewaltigt.

SPIEGEL: Der Frust richtet sich nicht nur gegen Politiker. Auch Feuerwehrleute und Sanitäter erleben Angriffe.

**»DER RESPEKT
GEGENÜBER STAATLICHEN
AUTORITÄTSPERSONEN
HAT ABGENOMMEN.«**

Heinz: Der Respekt gegenüber staatlichen Autoritätspersonen hat abgenommen, das ist auch mein Eindruck. Dass alles immer aggressiver wird, stimmt aber nicht. In den Achtzigern hiess es, dass U-Bahn-Kontrolleure angegriffen würden, weil es eine Bewegung gab, die für einen kostenlosen Nahverkehr kämpfte. Damals traten die Kontrolleure nur uniformiert und in grösseren Gruppen auf. Heute hört man von solchen Angriffen kaum, die Kontrolleure kommen zu zweit und sehen aus wie die Fahrgäste.

SPIEGEL: Was geht in jemandem vor, der einen Zugbegleiter oder Politiker angreift?

Heinz: Das kommt ganz auf seinen psychischen Zustand an. Auf meiner Station haben wir immer mehr Probleme mit Menschen, die unter Drogeneinfluss ihre Aggressionen ausleben und etwa durch Speed oder andere Drogen Hemmungen verlieren. Ein Grossteil aller Gewalttaten passiert unter Alkoholeinfluss. Ausserdem gibt es Opiate, die schmerzfrei machen. Das führt dazu, dass sich jemand womöglich weiterprügelt, obwohl er sich selbst verletzt, einfach weil er keinen Schmerz spürt.

SPIEGEL: Der Sozialwissenschaftler Andreas Zick sieht in den Angriffen das Ergebnis einer fortschreitenden Individualisierung. Leben wir heute in einer Ego-Gesellschaft?

Heinz: Dass die Gesellschaft egoistischer wird, stimmt so, denke ich, nicht. Politisch motivierte oder rassistische Gewalt äussert sich häufig als Gemeinschaftsgefühl, das ist ja das Vertrackte daran. Wenn eine Gruppe weisser Jugendlicher einen Schwarzen angreift und tottritt, wie damals in Eberswalde, dann ist das absolut brutal, aber die Menschen, die sich darin bewegen, haben das Gefühl, sie tun das für ihre Gemeinschaft. Sie fühlen sich einer Solidargemeinschaft zugehörig, in der sie etwas füreinander tun und die ihren Selbstwert aufbessert.

SPIEGEL: Wie hängen politische Gewalt und psychische Krankheiten zusammen? In Altena wurde der Bürgermeister angegriffen, weil er sich für Flüchtlinge einsetzte, in Bottrop und Essen hat ein Mann ausländisch aussehende Menschen angefahren. Hinterher hiess es, die Täter seien womöglich krank. Dabei ist es kein Zufall, wen sie da angegriffen haben: Personen, die sie für ihre Feinde halten oder die eine andere Meinung vertreten.

Heinz: Ich möchte zuerst einmal klarstellen, dass nur ein kleiner Teil der psychischen Krankheiten überhaupt mit Aggressionen zusammenhängt. Psychisch Kranke werden viel häufiger Opfer von Gewalt als gesunde Menschen. Problematisch können Menschen werden, die Drogen nehmen, viel Alkohol trinken und zusätzlich noch eine Psychose haben. Und selbst die ziehen sich in den meisten Fällen eher zurück, weil sie schwer darunter leiden, zum Beispiel Stimmen zu hören. Wobei es natürlich Ausnahmen gibt. Ich hatte auch mal einen Patienten, der sagte, die Stimmen in seinem Kopf würden ihm die richtigen Börsenergebnisse vorhersagen, dem ging es prima. Der hatte vielleicht auch gar keine klinisch relevante psychische Erkrankung. Grundsätzlich reagieren psychisch Kranke oft besonders sensibel auf die Sorgen, Ängste und aggressiven Stimmungen der Gesellschaft.

SPIEGEL: Kann man überhaupt klar unterscheiden zwischen psychisch Kranken und Extremisten? Wo verläuft die Grenze?

Heinz: Jemand mit Psychose greift im seltenen Einzelfall vielleicht jemanden an, weil er sich bedroht fühlt, da entsteht die Aggression spontan in der Situation. Wir denken oft, Aggression sei ein emotionales Problem und mehr kognitive Kontrolle wäre besser. Die kann bei psychisch Kranken öfters beeinträchtigt sein. Eigentlich sind aber die Menschen mit kognitiver Kontrolle, die aufgrund einer Ideologie andere Menschen entwerten, viel gefährlicher. Denken Sie an Anders Breivik. Der hat 77 Menschen kaltblütig ermordet, hat das akribisch geplant und ausgeführt. Das ist durch keine psychische Erkrankung entschuldbar. Ich habe immer an der Schizophreniediagnose von Breivik gezweifelt. Wir dürfen nicht allen politischen Extremisten die Verantwortung für ihre Taten absprechen, indem wir sagen, sie handelten wahnhaft.

SPIEGEL: Und jemand, der mit dem Auto von einer Stadt in die nächste fährt und dabei mehrfach ausländisch aussehende Menschen anfährt?

Heinz: Ich möchte zu Menschen, die ich nicht untersucht habe, eigentlich nichts sagen. Rechtlich handeln Menschen nur ohne Schuld, wenn sie zum Zeitpunkt der Tat wegen einer schweren Erkrankung weder einsichts- noch steuerungs-fähig waren. Aber die meisten Menschen, die unter Angst, Depressionen oder auch Psychosen leiden, verstehen trotzdem mehr oder weniger, in welcher Situation sie sich befinden, und können ihre Aggressionen kontrollieren.

SPIEGEL: Können Sie eine Prognose abgeben, in welche Richtung sich unsere Gesellschaft entwickeln wird?

Heinz: Die Frage ist, wie viel Zuversicht noch besteht, dass die Gesellschaft sich positiv entwickelt, dass es besser wird. Und da sieht es im Moment düster aus. Ich bin in den Sechziger- und Siebzigerjahren gross geworden, da gab es das starke Gefühl, es ist schwierig, aber es geht voran. Das denkt heute doch kaum noch einer.

Interview: Laura Backes, Annette Grossbongardt Mail: laura.backes@spiegel.de, annette.grossbongardt@spiegel.de