

# Die Testimonials von #GewaltAngehen

## Mohammad Mangal, Rettungssanitäter

Mohammad Mangal ist 27 Jahre alt und Rettungssanitäter bei den Johannitern. Er hat acht Jahre Berufserfahrung.

**„Ich komme aus Afghanistan, das passt manchen Patienten nicht“**

*Herr Mangal, welche Formen von Gewalt haben Sie während des Dienstes schon erlebt?*

Körperliche Gewalt habe ich noch nicht erlebt, aber verbale Angriffe schon. Der Grund dafür ist zum Beispiel meine Herkunft, mein Aussehen. Ich komme aus Afghanistan, das passt manchen Patienten nicht. Aber die Kollegen haben mich schon vorgewarnt, dass manche Menschen feindselig auf Menschen reagieren, die eingewandert sind. Das ist auch vom Stadtviertel abhängig. Während meiner Ausbildung bin ich - je nachdem, wo wir einen Einsatz hatten - auf Anraten der Kollegen schon mal im Auto geblieben.

*Wie reagieren sie gegenüber beleidigenden oder aggressiven Patienten?*

Ich lasse mich nicht auf Diskussionen ein, ich bleibe ruhig, lasse die Menschen reden und hoffe, dass sie sich beruhigen. Das ist psychisch schon anstrengend. Wenn es gar nicht mehr geht, verlasse ich die Einsatzstelle und verständige die Polizei. Nach so einem Einsatz ist das Gespräch im Team für mich sehr wichtig. Das hilft auch gegen die Zweifel: Ich bin hier, um zu helfen, warum gehen die mich an?

*Wie könnte die Situation verbessert werden?*

Die Menschen, die Gewalt ausüben, bekommen vielleicht – wenn überhaupt – eine Geldstrafe und das war es. Aber das wird ihr Denken nicht verändern. Ich würde mir wünschen, dass sie so angesprochen werden, dass sie ihr Verhalten tatsächlich überdenken. Meine Familie hat in Afghanistan auch Gewalt erlebt. Als ich gesehen habe, dass Helfer und Helferinnen hier auch so etwas erleben, habe ich gedacht, darauf muss man hinweisen. Das geht nicht.



**#Gewalt  
Angehen**

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

## Helena Holzkamp, Feuerwehrfrau

Helena Holzkamp ist 17 Jahre alt, sie ist Schülerin und hat gerade die Ausbildung zur Feuerwehrfrau in der Freiwilligen Feuerwehr abgeschlossen.

### „Ich mache das für meine Mitmenschen“

*Frau Holzkamp, Sie haben gerade erst die Ausbildung zur Feuerwehrfrau abgeschlossen, hatten Sie schon Berührung mit Gewalt im Dienst?*

Nein, ich persönlich noch nicht. Aber ich höre schon öfter von Kolleginnen und Kollegen, dass sie beschimpft werden, wenn sie gerade Straßensperren aufstellen, um eine Gefahrstelle abzusichern. Darüber hinaus verfolge ich natürlich die Medienberichte zu dem Thema.

*Was lösen diese Berichte in Ihnen aus?*

Beleidigungen oder noch schlimmeres Verhalten gegenüber Einsatzkräften finde ich erschreckend und unfair. Wir machen das im Ehrenamt, in unserer Freizeit. Wenn es uns nicht gäbe, wer würde diese notwendige Hilfe dann leisten? Viele Menschen haben in Notlagen schon Unterstützung von der Freiwilligen Feuerwehr bekommen. Darüber sollten die Menschen mal nachdenken. Wenn Mitmenschen, denen man ja helfen will, einen blöd anmachen, das geht doch nicht.

*Was motiviert Sie dazu, sich in diesem Ehrenamt zu engagieren?*

Ich mache das für meine Mitmenschen, dieser Dienst ist wichtig. Gleichzeitig macht er mir auch Spaß und ich genieße das Zusammensein in der Gruppe. Ich kenne aber viele junge Leute, die sagen, dass sie keine Lust haben zu so einem Ehrenamt. Die sagen, ich opfere meine Freizeit und krieg dann noch blöde Bemerkungen? Nö, darauf kann ich verzichten.



**#Gewalt  
Angehen**

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

## Daniel Schon, Notfallsanitäter

Daniel Schon ist 49 Jahre alt, er ist seit 30 Jahren im Rettungsdienst. Er leitet eine Rettungswache und ist parallel auch bei der Freiwilligen Feuerwehr tätig.

### „Ich wünsche mir mehr Respekt“

*Herr Schon, haben Sie in Ihrem Dienst als Notfallsanitäter bereits Erfahrungen mit Gewalt machen müssen?*

Ja, wir waren schon mal in eine Schlägerei verwickelt, weil wir zu einer privaten Feier gerufen wurden und der Patient dann doch nicht mehr mitkommen wollte. Ein anderes Mal hat mich ein Patient niedergedrungen, als ich ihm die Tür vom Rettungswagen öffnete. Häufig sind dabei Alkohol- oder Drogenkonsum im Spiel. Viel häufiger sind aber Beleidigungen – zum Beispiel am Telefon in der Einsatzzentrale, aber auch am Einsatzort. Da pöbelt schon mal ein Autofahrer, weil er warten muss, wenn wir gerade eine Wiederbelebung versuchen.

*Wie gehen Sie mit solchen Erlebnissen um?*

Auch wenn ich mir im Lauf der Zeit eine dicke Haut zugelegt habe, mit manchen Ereignissen komme ich nur schwer klar, weil sie nicht meinem Menschenbild entsprechen. Wir sind da, um zu helfen, aber das scheint ein Teil der Bevölkerung nicht mehr wahrzunehmen. Die Corona-Pandemie hat die Situation in meinen Augen noch verschärft. Da reichte es manchmal schon, mit einer Maske einen Raum zu betreten, um negative Reaktionen auszulösen. Das Denken in Schwarz-Weiß-Kategorien hat zugenommen.

*Was wünschen Sie sich von der Gesellschaft?*

Ich wünsche mir mehr Respekt für das, was wir tun, und ich wünsche mir mehr Mitmenschlichkeit.



# #Gewalt Angehen

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

## Sara Schätz, Rettungssanitäterin

Sara Schätz ist 22 Jahre alt. Sie studiert und ist Rettungssanitäterin bei den Johannitern, sie hat drei Jahre Berufserfahrung.

### „Es bleibt ein ungutes Gefühl“

*Frau Schätz, sind Sie persönlich während eines Einsatzes im Rettungsdienst schon bedroht worden?*

Ja, einmal ist jemand mit einem Messer auf uns los gegangen, aber es ist zum Glück nichts passiert. Körperliche Gewalt habe ich darüber hinaus noch nicht erlebt, aber Beleidigungen und verbale Aggressionen sind fast alltäglich. Leute rufen an und beschweren sich, dass der Rettungswagen sie zu parkt oder sie beschweren sich, dass sie zu lange warten müssen oder sie gehen uns verbal bei einem Einsatz an.

*Wie gehen sie mit solchen Erfahrungen um?*

Am Anfang habe ich manchmal noch darüber nachgedacht, ob ich etwas falsch mache. Woran liegt es, dass die Leute schimpfen, ich will ihnen doch nur helfen? Heute versuche ich, Beleidigungen nicht an mich herankommen zu lassen. Wir sprechen im Team darüber, nehmen es mit einem Lachen.

*Fühlen Sie sich gut genug vorbereitet für solche Konfrontationen?*

Ich würde mir schon ein wenig mehr Vorbereitung, mehr Angebote wünschen, obwohl ich nicht weiß, wie man solche Situationen verhindern könnte. Im Nachgang von belastenden Einsätzen gibt es bei uns Johannitern in Ostbayern ein Kriseninterventionsteam, das nicht nur Betroffenen, sondern auch Einsatzkräften zur Seite steht. Insgesamt bleibt einfach ein ungutes Gefühl. Ich habe zum Beispiel in diesem Jahr gesagt, dass ich gerne an Weihnachten, aber nicht an Silvester arbeiten werde.



# #Gewalt Angehen

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

## Philipp Rother, Rettungsassistent

Philipp Rother ist 45 Jahre alt und Rettungsassistent beim Malteser Hilfsdienst. Er ist seit mehr als 20 Jahren im Beruf.

**„Dann kommt wieder die Angst in mir hoch“**

*Herr Rother, haben Sie selbst schon Gewalt erfahren während Ihres Dienstes als Rettungsassistent?*

Leider ja. Es hat schon einige brenzlige Situationen gegeben. Einmal hat ein Patient im Rettungswagen die Gurte gelöst und stand schon mit erhobenen Fäusten vor mir, nur die Geistesgegenwart eines Kollegen hat mich vor Schlimmerem bewahrt. Ein anderes Mal hatte uns eine alkoholranke Patientin gerufen. Sie wollte sich eigentlich selbst einweisen, aber dann zog sie ein Messer aus dem Nachttisch.

*Wie verarbeiten Sie solche Situationen?*

Ich bin ein emotionaler Mensch, wenn ich an diese Situationen denke, kommt wieder die Angst in mir hoch. Wie werde ich beim nächsten Mal reagieren? Habe ich dann weniger Glück? Ich habe eine einjährige Tochter und stelle mir dann die Frage: Was ist, wenn ich einmal nicht mehr nach Hause komme?

*Was könnte die Situation für Sie verbessern?*

Zum einen würde ich mir wünschen, dass wir im Rettungsdienst besser auf solche Situationen vorbereitet werden – vergleichbar mit Polizistinnen und Polizisten. Ich habe zwar schon mal an einem Selbstverteidigungskurs in unserer Leitstelle teilgenommen, aber das reicht nicht aus. Zum anderen wünsche ich mir mehr Respekt für unsere Arbeit, denn verbale Gewalt – darüber haben wir noch nicht gesprochen – ist inzwischen ein alltägliches Phänomen.



**#Gewalt  
Angehen**

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

## Jan-Henrik Bütke

Jan-Henrik Bütke ist Anästhesist, Notarzt und Ortsbrandmeister der Freiwilligen Feuerwehr.

### "Warum tue ich mir das eigentlich an?"

*Was empfinden Sie da, wenn Sie hören, dass Menschen, die sich ehrenamtlich oder beruflich in der Rettung engagieren, im Einsatz angegriffen werden?*

Zum Glück ist es so, dass die Schwere und Intensität der Einsätze grundsätzlich abgenommen haben. Aber wenn es dann zu einem Einsatz kommt, dann sind das häufig Unfälle mit fatalen Folgen. Allein was wir vor Ort erleben, ist schon eine Belastung. Das sind Bilder, mit denen wir erstmal umgehen müssen.

*Haben Sie dafür ein Beispiel?*

Ein Einsatz, der mir bis heute im Kopf geblieben ist, ist ein Verkehrsunfall mit einer Familie. Die beiden Kinder, 2 und 6 Jahre alt, starben. Bei aller Routine und Erfahrung lässt einen das nicht kalt. Wenn ich dann höre, dass sich Einsatzkräfte vor Ort noch mit Anfeindungen von Passanten oder Betroffenen auseinandersetzen müssen, dann zerreißt mir das das Herz.

*Weil Sie wissen, was das für die Einsatzkräfte bedeutet?*

Ja. Weil ich weiß, was die Einsatzkräfte in diesen Momenten leisten. Wir wissen vorher nie genau, was uns erwartet. Innerhalb von wenigen Sekunden müssen wir Entscheidungen treffen und abliefern. Dann noch angepöbelt oder angegriffen zu werden belastet doppelt und macht es uns noch schwerer.

*Haben Sie auch persönlich schon Gewalt erlebt?*

Wirklich massive Gewalt habe ich Gott sei Dank noch nicht erlebt. Aber mal am Hals oder am Arm gepackt zu werden und gesagt zu bekommen ‚Ich hau dir jetzt eine rein‘ – das ist für mich eigentlich schon Standard. Gerade im Rettungsdienst oder im Krankenhaus kommt es regelmäßig vor, dass man körperlich angegangen wird, verbal sowieso. Auch hier sind Pöbeleien und Bedrohungen leider Standard.

Das gesamte Interview mit Herrn Bütke lesen Sie [hier](#).



**#Gewalt  
Angehen**

DER GEWALT GEGEN  
EINSATZKRÄFTE BEGEGNEN  
WIR ZUSAMMEN.

---

**Herausgegeben von:**

Deutsche Gesetzliche  
Unfallversicherung e.V. (DGUV)

Glinkastraße 40

10117 Berlin

Telefon: 030 13001-0 (Zentrale)

Fax: 030 13001-9876

E-Mail: [info@dguv.de](mailto:info@dguv.de)

Internet: [www.dguv.de](http://www.dguv.de)

Stand: 04.12.2023

Bezug: [www.gewalt-angehen.de](http://www.gewalt-angehen.de)