

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 108 (2011)  
**Heft:** 3

**Artikel:** "Wir sind nicht nur die taffen Ordnungshüter"  
**Autor:** Hensler, Beat / Jordi, Hanna  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-839996>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 10.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# «Wir sind nicht nur



**Herr Hensler, immer wieder werden Staatsangestellte Opfer von Gewalt. Jüngst wurde in Pfäffikon (ZH) die Leiterin des Sozialamtes auf offener Strasse erschossen. Im Mai kam im bernischen Schafhausen ein Polizist bei einer Hausräumung ums Leben. Ist es gefährlicher geworden, beim Staat zu arbeiten?**

Gewalt gegenüber Behörden hat in den letzten Jahren tatsächlich zugenommen. Das erkennt man aber nicht nur an Tötungsfällen: In grösseren Städten werden Polizisten jede Nacht mit Übergriffen konfrontiert. Auf der Seite der Behörden gibt es indes bestimmte Abteilungen, die

gefährdeter sind als andere. Mitarbeitende von Sozialdiensten gehören sicher dazu. Sie haben täglich mit existentiellen Problemen zu tun und müssen Entscheidungen fällen, die beim Gegenüber nicht immer gut ankommen. Das macht sie zu einer exponierten Gruppe.

**Ihre Leute dürften gegen solche Übergriffe eher gewappnet sein. Gehört die Gefahr, angegriffen zu werden, nicht zum Berufsrisiko eines Polizisten?**

Dieser Meinung bin ich nicht. Dafür ist der Rahmen falsch: Weder der Auftrag noch der Lohn stimmen, um sein Leben aufs Spiel zu setzen. Als Polizisten müssen

wir hinstehen, wenn es brenzlig wird, und das kann gefährlich sein. Aber wir müssen nicht in Kauf nehmen, dass wir bei der Arbeit tätlich angegriffen und bedroht werden.

**Was würden Sie Sozialdienstmitarbeitenden raten, um im Arbeitsalltag nicht zur Zielscheibe von Gewalt zu werden?**

Wir empfehlen den Sozialämtern, Termine mit bekanntermassen heiklen Personen nicht alleine wahrzunehmen. Oder zumindest die Tür zum Empfang offen zu lassen. Ein Alarmknopf, der die übrige Belegschaft bei Bedarf um den Schreibtisch



# die taffen Ordnungshüter>>

Familiäre Schwierigkeiten, Suchtprobleme und finanzielle Notlagen bringen Menschen dazu, sich oder andere zu gefährden. Um dies zu verhindern, arbeitet die Polizei eng mit Gemeindebehörden zusammen. Die Vernetzung könnte noch verbessert werden, sagt Beat Hensler, Kommandant der Luzerner Polizei.

ein Teil der Klientel: Wer auf den Sozialdiensten Schwierigkeiten macht, könnte auch bei uns früher oder später Probleme stiften. In solchen Fällen werden Sozialdienst und Polizei zu Partnern, die sich austauschen müssen.

## Können die Zwiegespräche zwischen Polizei und Sozialdiensten als Gewaltprävention verstanden werden?

Gewaltprävention ist nur ein Ziel dieser Kontakte. Auch andere soziale Brennpunkte sind für beide Seiten von Interesse: Suchtprobleme etwa. Wenn die Polizei regelmässig jemanden betrunken auffindet, dann ist dies für die Gemeinde relevant, weil sie früher oder später fürsorgerisch aktiv werden muss. Die Polizei kann die Person zwar immer wieder aufgreifen und nach Hause bringen, aber geholfen ist ihr damit noch nicht.

## Wie würden Sie die Funktion nennen, die die Polizei in solchen Fällen übernimmt?

Man könnte das gewissermassen als Soziale Arbeit bezeichnen. Im Sinne einer Hilfestellung: Mit jemandem reden, ihm zuhören, Grenzen setzen. Ihn aufgreifen, nach Hause begleiten. Die Person an die richtige Institution verweisen, vielleicht zum Arzt bringen, wenn ein fürsorgerischer Freiheitsentzug aktuell wird. Das sind die Klassiker.

## Sie vermitteln gerade ein Bild der Polizei, das gegen aussen hin wenig

bekannt ist. Dort steht die Polizei für Strafzettel, Handschellen und Tränengas. Tut Ihnen die Öffentlichkeit unrecht?

Ja, durchaus. Wir werden oft falsch eingeschätzt. Wenn wir zunehmend repressiv in Erscheinung treten, dann deshalb, weil wir uns aufgrund knapper Ressourcen auf das Kerngeschäft der Sicherheit konzentrieren müssen und daneben weniger als Helfer auftreten können. Trotzdem nehmen wir die Hilfsfunktion täglich wahr.

## Inwiefern werden Ihre Polizistinnen und Polizisten für den zwischenmenschlichen Aspekt ihrer Arbeit geschult?

Psychologie ist in der Ausbildung der Polizistinnen und Polizisten ein sehr wichtiges Fach, denn sie müssen lernen, ihr Gegenüber richtig einzuschätzen. Zum Beispiel, was das Gefahrenpotential angeht: Wie gefährlich kann ein Drogensüchtiger auf Entzug werden, wie verhält es sich mit Cannabis-, wie mit Kokainkonsumenten.

## Wenn Sie von einer Behörde den Hinweis erhalten, dass eine Person eine Gefahr für ihre Mitwelt darstellen könnte: Wann werden Sie aktiv?

Wenn uns eine Gemeindebehörde über einen Problemfall informiert, dann nehmen wir das sehr ernst. Denn die Gemeinde ist am nächsten dran. Liegt ein konkretes Gefahrenpotenzial vor, zum →

versammelt, ist auch hilfreich. Einer der Herbeigeeilten kann dann gegebenenfalls die Polizei informieren.

## Wie oft rückt die Luzerner Polizei aus, um Konflikte in Sozialämtern zu entschärfen?

Das erheben wir statistisch nicht. Ich würde sagen, alle Jahre ein bis zwei Mal.

## Wie oft kommt es sonst zu Kontakten zwischen Polizei und Behördenstellen?

Der alltägliche Kontakt zwischen Polizistinnen und Polizisten und ihren Gemeinden ist rege, gerade mit den Sozialvorstehern. Schliesslich überschneidet sich

→ Beispiel eine Drohung, rücken wir sofort aus. Nach dem Fall Leibacher in Zug etwa häuften sich bei den Gemeinden Briefe des Inhalts «Passt auf, sonst passiert das Gleiche wie in Zug». In solchen Fällen holen wir den Verfasser ab und konfrontieren ihn mit seiner Drohung. Die meisten krebsen zurück, wenn sie merken, dass sie nicht einfach hingehen und Leute bedrohen können.

Im Rahmen dieser Abklärungen prüfen wir auch, ob die Person Waffen besitzt. Das kommt gar nicht so selten vor. Beunruhigend, wenn man bedenkt, dass es in regelmässigen Abständen zu Familiendramen und anderen Gewaltexzessen kommt.

Ob man den Waffenbesitz einschränken soll oder nicht, ist eine politische Frage. Ich möchte mich da nicht auf die Äste hinauslassen.

#### **Die Meinung eines Polizeikommandanten zu dieser Frage dürfte aber interessant sein.**

Für mich hat die Waffenfrage zwei Seiten. Einerseits ist jede Waffe, die nicht im heimischen Wandschrank liegt, eine potenzielle Gefahr weniger. Andererseits ist die Schweiz ein Land mit einer langen Waffentradition, welches die Freiheit und die Verantwortung des Einzelnen hoch hält. Ich bin stolz auf diese Werte, auch wenn jeder Mensch, der durch den Lauf einer Waffe den Tod findet, einer zu viel ist. Mit dieser Argumentation müsste man aber auch Autos verbieten.

#### **Eine Pistole ist allerdings kein Transportmittel.**

Nein, aber etwa auch ein Sportgerät. Unser Problem sind aber vor allem die illegalen Waffen, die auch mit einem verschärften Waffengesetz nicht einfach verschwinden würden.

#### **Im Gedächtnis der Öffentlichkeit bleiben die gescheiterten Interventionen der Polizei haften. Besteht hier ein Missverhältnis zu den erfolgreichen Interventionen?**

Wir nehmen fast täglich Personen fest, die uns Anlass zur Sorge geben. Von tausend Fällen, bei denen eine Ausgangslage wie in Schafhausen besteht, gehen 999 gut aus. Oft hilft ein geschicktes Vorgehen. Letztens holten wir einen Mann ab, der

## **«Wenn ein Polizist durch die Drogen- szene patrouilliert, macht er dann Kriminalitäts- bekämpfung oder Sozialhilfe?»**

Menschen bedrohte, auch schon gewalttätig geworden war und Waffen besass. Er hatte sich im Haus verschanzt und gedroht, es würde etwas passieren, wenn er einen Polizisten aufkreuzen sähe. Da haben wir eine List angewandt und einen Polizisten in Pöstleruniform vorbeigeschickt. Wir konnten den Mann stellen, bevor etwas passiert ist.

#### **Welche Anzeichen – neben dem Waffenbesitz – sprechen für eine bestehende Bedrohung?**

Man kann leider nicht in die Menschen hineinsehen – wir können nur ihre Handlungen interpretieren. Oft ist es so, dass das Sprichwort «Hunde die bellen, beissen nicht» zutrifft. Demnach sind jene gefährlich, die alles in sich hineinfressen, bis sie schliesslich explodieren. Das sind die Fälle, bei denen im Nachgang einer Selbst- oder Fremdtötung niemand mehr die Welt versteht: «Er war doch so unauffällig», heisst es dann oft.

#### **Wie wird die Polizei auf die Zurückgezogenen aufmerksam?**

Vernetzung lautet hier das Stichwort: Zusammenarbeit mit den Behörden, die mit diesen Leuten im Kontakt stehen. Da wäre noch Potenzial vorhanden.

#### **Wieso wird das Potenzial nicht ausgeschöpft?**

Vielfach aufgrund des Daten- und Persönlichkeitsschutzes. Es soll ja niemand verschrien werden, der sich nichts zuschulden kommen liess. Das ist ein Konflikt zwischen Freiheitsrechten und Sicherheitsbedürfnis. Ich persönlich bin nicht für den gläsernen Bürger – mit der Redewendung «Wer nichts zu verbergen hat, braucht nichts zu befürchten» kann ich nichts anfangen. Aber aus der polizeilichen Warte heraus wäre es manchmal hilfreich, mehr über eine Person zu wissen.

#### **Die datenschutzrechtliche Komponente ist die eine Seite. Funktioniert der Austausch zwischen Behörden und Polizei grundsätzlich gut genug, um das Sicherheitsbedürfnis der Bevölkerung zu befriedigen?**

Auch hier gibt es noch Entwicklungspotenzial, die Vernetzung könnte besser sein. Das liegt aber an den Ressourcen: Wenn die



**BEAT HENSLER**

Beat Hensler (CVP) ist seit 2003 Kommandant der Luzerner Polizei. 2008 präsidierte er die Konferenz der kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz, wo er insbesondere mit dem Sicherheitsdispositiv der Euro 08 betraut war. Der 54-jährige Jurist ist als Kommandant Vorgesetzter der 825 Polizistinnen und Polizisten des Luzerner Polizeikorps. Beat Hensler ist verheiratet, Vater von drei erwachsenen Kindern und lebt mit seiner Familie in Horw.



«Wir müssen uns auf unser Kerngeschäft, die Sicherheit, konzentrieren.»

Polizei aus Spargründen nicht genügend Personal erhält, muss sie sich gezwungenermassen auf das Kerngeschäft konzentrieren. Also werden dort Abstriche gemacht, wo keine unmittelbare Pflicht zum Handeln besteht – bei der Präventionsarbeit. So konzentriert sich die Polizei dann darauf, Verkehrsunfälle zu bearbeiten, Einbrüche aufzuklären oder Streitereien zu schlichten.

#### **Also bräuchten Sie mehr Ressourcen.**

Schon, aber woher nehmen? Alle müssen mit dem wirtschaften, was sie zur Verfügung haben.

#### **Wie gross ist der Anteil von Fällen, der nicht das Kerngeschäft, sondern die sozial angespannten Situationen in den Gemeinden betrifft?**

Der Polizist an der Front beschäftigt sich oft mit den sozialen Schicksalen in einer Gemeinde. Diese Arbeit zu quantifizieren, fällt mir aber schwer. Ich könnte nicht sagen, ob das 10, 20 oder 30 Prozent der Fälle sind. Auch ist die Abgrenzung nicht einfach: Im Alltag verschwimmen die Grenzen zwischen Intervention und Prävention. Wenn ein Polizist durch die Drogenszene auf dem Bahnhofplatz patrouilliert, macht er dann Kriminalitätsbekämpfung oder Sozialhilfe? Meistens macht er beides gleichzeitig.

Bei einem «Blaulichtberuf» wie der Polizei werden Angestellte mit schreck-

#### **lichen Bildern konfrontiert. Ist die Aufarbeitung von Traumata bei der Polizei institutionalisiert?**

Ja. Wir bieten drei Gefässe zur Aufarbeitung an: Einen psychologischen Dienst, einen Seelsorger und Teamgespräche, die von psychologischen Laienhelfern begleitet werden.

#### **Hat es Platz für Gefühle der Angst und Trauer bei der Polizei?**

Auf jeden Fall. Der emotionalen Komponente des Polizeiberufs muss je länger je mehr Platz eingeräumt werden. Die Polizei hat leider immer noch den Ruf, dass lauter harte Kerle angestellt sind, dass es bei uns als memmenhaft gelte, Gefühle zu zeigen. Das ist aber nicht der Fall – die Polizei ist längst eine empathische Organisation. Man muss im Team hinstehen können und sagen: «Das tut mir weh, das lässt mich nicht mehr los». Sonst kommt es zu gesundheitlichen Problemen bis hin zu Magengeschwüren und Burnouts.

**<Wer auf den Sozialdiensten Schwierigkeiten macht, könnte auch bei uns früher oder später Probleme stifteten.»**

#### **Haben Sie selbst im Beruf schon Grenzerfahrungen erlebt, die Ihnen längere Zeit zu schaffen machten?**

Wenn die Fälle bei mir ankommen, sind sie meist schon auf Fotopapier gebannt. Und mit Bildern kann ich relativ gut umgehen. Zu schaffen macht es mir, wenn Mitarbeitende verletzt werden. Dann hatte ich auch schon schlaflose Nächte.

#### **Aber so ein Geschehen wie das Familiendrama in der Luzerner Gemeinde Escholzmatt – punkto Brutalität und Sinnlosigkeit ein einprägsamer Fall – das muss doch schockieren?**

Ja sicher. Aber Mord und Totschlag erlebe ich selten an vorderster Front. Sie kommen auch selten vor: Im Kanton Luzern haben wir pro Jahr im Durchschnitt ein vorsätzliches Tötungsdelikt. Schlimm ist es für die Polizisten und die Polizistinnen, die als erste an einem Ort auftauchen und dann feststellen müssen, dass sie sich an einem Tatort befinden. Wenn sie ins Haus treten und auf die Leiche der Frau stossen. Das ist traumatisch. Wenn ich dagegen am Tatort auftauche, dann weiss ich bereits, was mich erwartet, und bin mental vorbereitet.

#### **Die Polizei bewegt sich derzeit weg von ihrem Ramboimage. Inwiefern wird diese Entwicklung das Bild der Polizei in der Öffentlichkeit beeinflussen?**

Schwer zu sagen. Die Polizei ist schon heute viel differenzierter bei der Ausübung ihrer Pflichten, als man gemeinhin annimmt. Gegen aussen hin mag man das Gefühl haben, wir seien nur die taffen Ordnungshüter. Dabei vergisst man gern, dass unter der Uniform auch Menschen stecken.

#### **Wie meinen Sie das?**

Ausschaffungen zum Beispiel sind für jeden Polizisten eine harte Probe. Es ist sehr schwierig und aufwühlend, morgens um sechs eine Familie aus dem Bett zu klingeln und sie zum Flughafen zu bringen. Die Frage ist einfach, wie der Auftrag umgesetzt wird. Ich würde behaupten, dass er schon heute viel empathischer erledigt wird, als die meisten Leute denken.

Das Gespräch führte  
Hanna Jordi