

Forschungsbericht:

Konflikte bei der Durchsetzung der gesetzlichen Rahmenbedingungen im vermeintlich öffentlichen Raum des Bahnhof Bern



VerfasserInnen: Aberegg Gabriel
Bucheli Dominik
Keller Barbara
Oberhänsli Michelle
Wildeisen Andreas
(Gruppe 11)

Lehrveranstaltung: S 7394
Qualitative Methoden 1
BeDeutungen des Bahnhofs

Leiterin: Dr. Yvonne Riano

Abgabedatum: 04. 06. 2004

Inhaltsverzeichnis

1. Problemstellung	1
1.1. Forschungsrahmen	1
1.2. Forschungsinteresse	1
Interesse	2
Frage	2
1.2. Schlüsselkonzepte	2
2. Methodik	4
2.1. Kriterien zur Methoden Wahl	4
2.2. Erhebungsmethoden	4
2.3. Auswertungsmethoden	4
2.4. Methodisches Vorgehen	5
2.5. Erhebung	5
2.6. Auswertung	6
3. Forschungskontext	6
3.1 Besonderheiten des Bahnhof Berns	6
3.2 Soziale Akteursgruppe	7
3.3. Rolle und Einstellung der Forschungsgruppe	7
4. Resultate	8
4.1. Tagesablauf	8
4.2. Konfliktzeiten	9
4.3. Konfliktorte	9
4.4 Konfliktgruppen	10
4.5. Umgang mit unangenehmen Situationen	11
4.6. Umgang mit Menschen	11
4.7. Ordnungsbegriff	12
4.8. Sicherheitsbegriff	13
5. Schlussfolgerungen	14
5.1. Inhaltliche Schlussfolgerungen	14
5.2. Einstellungen der Forschenden	14
5.3. Methodenreflektion	15
Literaturverzeichnis	16

Abbildungsverzeichnis

Titelbild	Securitrans patrouillieren auf der Grossen Schanze	
Abbildung 1	Die Grenze Stadtteil SBB-Areal von der Stadtseite her	10
Abbildung 2	Securitrans bei der Arbeit in der Geleiseunterführung	13

1. Problemstellung

1.1. Forschungsrahmen

Dieser Bericht entstand im Rahmen der Veranstaltung Qualitative Methoden in der Sozialgeographie 1, die zu den Pflichtveranstaltungen des Grundstudiums der Geographie an der Universität Bern gehört. Das Thema der Veranstaltung war und ist die BeDeutung des Bahnhofs Bern aus Sicht der Benutzerinnen und Benutzer. Ziel unserer Forschung ist, einen Einblick in die Arbeit der Sicherheitskräfte des Bahnhofs Bern, im Speziellen der Securitrans, zu gewinnen. Sie sind eine von vielen Akteursgruppen des Bahnhofs, wie auch unsere Arbeit nur eine von vielen zum Thema BeDeutung des Bahnhofs Bern aus Sicht der Benutzerinnen und Benutzer ist. Ein Bahnhof ist ein hochkomplexes System, in dem Interaktionen verschiedenster Art und unterschiedlichste Nutzungsansprüche bestehen, dies speziell nach dem Aufbau der Rail-City. Uns interessiert, wie sich die Securitrans mit diesem Aufgabenbereich auseinandersetzen, wo ihre Aufgaben liegen und wie sie die Bewältigung derer bewerkstelligen.

1.2. Forschungsinteresse

Das allgemeine Forschungsinteresse liegt einerseits darin, wie der Bahnhof von unterschiedlichen sozialen Gruppen genutzt und wahrgenommen wird. Das impliziert selbstverständlich ihre subjektiven Vorstellungen, BeDeutungen. Andererseits versuchen wir herauszufinden, welche Rolle der Bahnhof für soziale Interaktionen spielt und ob es Ein- und Ausschlussmechanismen gibt.

Für unsere Akteursgruppe der Securitrans haben wir die Fragestellung natürlich konkretisiert und auf sie zugeschnitten. Wir wollen erfahren, wo ihre spezifischen Konfliktorte liegen, sowie ob es zeitliche Konflikthäufungen gibt und falls ja, dessen Gründe. Weiter möchten wir herausfinden, welche sozialen Gruppen vermehrt Probleme bereiten. Auch ihre persönlichen Gefühle, ganz subjektiv betrachtet, wie sie in ihrem Alltag aufkommen, sind für uns von Interesse, sowie eigene Erlebnisse und die Gestaltung eines durchschnittlichen Arbeitsalltags. Sehr spannend für uns ist auch zu erfahren, ob ihre eigene Vorstellung von Sicherheit und Ordnung von der offiziellen Doktrin der SBB abweicht und wie gross ihr Interpretationsspielraum ist.

Dies zeigt sich auch in unseren Interview-Leitfragen, der sich wie folgt präsentiert:

Interesse	Frage
Einstieg ins Thema	Ich würde gerne wissen, wie ihr Arbeitsalltag heute so aussah?
Persönliches Einfühlen	Haben sie etwas Besonderes erlebt?
Konfliktzeiten	Gibt es Zeiten, zu denen sie besonders oft eingreifen müssen oder bei denen es besonders ruhig zu und her geht? (mögliche Gründe nachfragen)
Konfliktorte	Wo treten nach ihren Erfahrungen vermehrt Konflikte auf? (mögliche Gründe nachfragen)
Konfliktgruppen	Mit welchen Leuten oder Gruppen haben sie bei ihrer Arbeit am meisten zu tun? (spezifische Probleme nachfragen, sowie ob gewisse Leute bekannt sind)
Persönliche , subjektive Gefühle des jeweiligen Securitrans	Was geht ihnen durch den Kopf oder durch den Bauch, wenn sie sich einer Konfliktsituation nähern? (nach einem Beispiel erkunden)
Aufgabenverständnis	Was sehen sie als ihre Hauptaufgabe?
Persönliches, subjektives Begriffsverständnis	Was bedeutet für sie Sicherheit? Was Ordnung? (versuchen, persönliche und durch SBB vorgegebene Ansicht herauszufiltern)

1.2. Schlüsselkonzepte

Bahnhof: Der Bahnhof ist ein zentraler Verkehrsknotenpunkt, in dem sich die verschiedenen Verkehrsströme des öffentlichen Verkehrs kreuzen. Das heisst, der Bahnhof gewährleistet den Umstieg zwischen Fernverkehr, Regionalverkehr, innerstädtischem Nahverkehr und Fussgängerverkehr. In neuster Zeit wandelte sich der Bahnhof von der reinen Umsteigeplattform zum modernen Dienstleistungszentrum. Hauptbahnhöfe, wie jener von Bern, besitzen dank der enormen täglichen Pendlerströme eine beachtliche Zentrumsfunktion.

Rail-City: Die Rail-City ist ein neues Konzept zum gesteigerten Dienstleistungsangebot in den grossen Hauptbahnhöfen der Schweiz. Die Rail-City von Bern ist ein privates Unternehmen, an dem sowohl die SBB, als auch private Investoren beteiligt sind. Der gesamte innere Teil des Bahnhofs untersteht daher privatem Recht. Die Rail-City besteht einerseits

aus dem klassischen Reiseangebot der SBB, andererseits aus einem breiten Einkaufs- und Verpflegungsangebot.

Stadtteil: Der Stadtteil des Bahnhofs Bern ist jener Teil des äusseren Bahnhofs, der zur Stadt gehört und daher dem öffentlichen Recht untersteht. Er beginnt in der Christoffelunterführung, wo der Bodenbelag wechselt.

Akteursgruppen: Eine Akteursgruppe ist eine Gruppe von handelnden Individuen, die als soziale Akteure den Raum in ähnlicher Weise nutzen und ein gemeinsames Erkennungsmerkmal aufweisen.

Konflikt: Unter Konflikt, oder Konfliktsituation verstehen wir die Situation, die sich einstellt, wenn Handlungen unterschiedlicher Akteursgruppen einander gegenseitig behindern, oder die Handlung (das Handlungsmuster) einer bestimmten Akteursgruppe von einer oder mehreren anderen Akteursgruppen als störend betrachtet wird. Konflikte ergeben sich immer und überall, wo Menschen aufeinander treffen. Im Bahnhof Bern bestehen unterschiedlichste Nutzungsansprüche, womit die Gefahr von Konflikten besonders gross ist. Das Konfliktpotential steigt ebenfalls durch das Spannungsfeld zwischen öffentlichem und privatem Raum in dem sich der Bahnhof Bern befindet.

Konfliktorte: Konfliktorte sind jene Orte, an denen räumlich gehäuft Konflikte auftreten.

Konfliktzeiten: Konfliktzeiten sind jene Zeiten, zu denen vermehrt Konflikte auftreten, seien dies Tages-, Wochen- oder auch Jahreszeiten.

Konfliktgruppen: Als Konfliktgruppen werden jene Akteursgruppen bezeichnet, die vermehrt in Konfliktsituationen involviert sind.

Securitrans: Die Securitrans oder Public Transport Security AG ist ein Gemeinschaftsunternehmen von SBB und Securitas. Die Securitrans ist schweizweit tätig. Ihr untersteht der Objektschutz auf dem Areal der SBB, so auch in allen grösseren Bahnhöfen und damit in den Rail-Cities. Die Bahnpolizei, welche für die Sicherheit in den Zügen verantwortlich ist, ist ebenfalls Teil der Securitrans.

2. Methodik

Diese Forschungsarbeit ist eine Übungsarbeit im Rahmen der Vorlesung der Qualitativen Methoden. Dies ist hier anzumerken, da in dieser Übung die Forschungsmethoden vorgegeben sind und dadurch müsste dieses Kapitel eigentlich diskutieren, ob sich die gewählte Forschungsfrage mit den vorgegebenen Methoden beantworten lässt. Da diese Übung aber auch eine Übung zum Abfassen eines Forschungsberichts ist und im normalen Forschungsalltag Methoden zur Beantwortung einer brennenden Forschungsfrage gesucht werden, wird in diesem Kapitel einfach davon ausgegangen, dass die Methoden frei wählbar sind.

2.1. Kriterien zur Methoden Wahl

Unsere Forschungsfrage soll aus der Sicht von betroffenen Subjekten beantwortet werden. Dazu braucht es eine Methode, welche mit den Forschungssubjekten interagiert. Da es von den gewählten Forschungssubjekten, den Securitransangestellten, im gewählten Forschungsraum nur eine kleine Anzahl gibt, kommt eine quantitative Untersuchung nicht in Frage. Dazu kommt, dass uns nicht nur die Funktion der untersuchten Personen interessiert, sondern auch ihr Handlungsspielraum. Somit ist die qualitative Methode für unsere Forschung geeigneter als die quantitative. Die Qualitativen Methoden eignen sich besser um Antworten auf eine Forschungsfrage mit einer kleinen Akteurgruppe zu geben. (Flick 2002: 13ff)

2.2. Erhebungsmethoden

Die Erhebungsmethoden sollen Daten aus der Sicht der gewählten Akteursgruppe liefern. Die erhobenen Daten sollen eine Beantwortung der Forschungsfrage erlauben, die Veranschaulichung der Sicht der Forschungssubjekte ermöglichen und eine kritische Interpretation dieser Sicht zulassen. Um die Sicht der Forschungssubjekte zur Geltung zu bringen wurden halbstandartisierte Leitfadeninterviews durchgeführt (Flick 2002: 127ff), die Kernaussagen wurden mit Fotos unterstrichen (Flick 2002: 221ff) und um eine Interpretation zu ermöglichen wurden beim ganzen Erhebungsprozess Feldnotizen gemacht.

2.3. Auswertungsmethoden

Die Auswertung soll einen systematischen Gesamtüberblick über die erhobenen Daten schaffen. Zu diesem Zweck werden die Interviews transkribiert und mit der qualitativen

Inhaltsanalyse und dem Ablaufmodell und Analysetechniken nach Mayring (1993) kategorisiert und codiert. Dies geschieht mit dem Ziel, den Textkorpus auf ein Minimum zu generalisieren und das wichtigste zu abstrahieren. Mit der Fotoanalyse sollen die Resultate der Inhaltsanalyse unterstrichen werden. (Flick 2002: 279-283)

Die Inhaltsanalyse hat natürlich ihre Grenzen: Die Befunde des Einzelfalls können schwer zum Standard erklärt werden, die Tiefenstrukturen des Materials werden kaum berücksichtigt, die Entstehung und Wirkung der Texte werden ausser acht gelassen, es gibt keine intersubjektive Überprüfbarkeit. Den Feldnotizen wird in diesem Prozess eine unterstützende Funktion beigemessen. Die zum Teil jedenfalls auch die Entstehung der Texte erklären kann.

2.4. Methodisches Vorgehen

Bei der konkreten methodischen Umsetzung der Forschungsfrage mussten natürlich verschiedene Anpassungen, auch methodischer Art, vorgenommen werden.

2.5. Erhebung

Der Interview-Leitfaden wurde nach dem Muster des halbstandardisierten Leitfadeninterviews nach Scheele und Groeben (1989) ausgearbeitet. Es wurde zusätzlich, wie beim fokussierten Interview nach Merton und Kendall (1946/1979), mit einem Aufhänger angefangen. Der Anfang bestand nach der Frage des bisherigen Ablaufs des Arbeitstages. Es wurde also nach gerade eben erlebtem gefragt, welches einen direkten Zusammenhang mit der Forschungsfrage hat und somit den Fragen nach der Konfrontation mit einem Foto oder Film entspricht, was das fokussierte Interview ausmacht. (Flick 2002: 117ff) Nach der Ausarbeitung des Interviewleitfadens wurden Test-Interviews durchgeführt und danach wurde der Leitfaden verbessert. Die Fotografie wird bei dieser Arbeit verwendet, um den Interviewaussagen mehr Nachdruck zu verleihen. Sie figuriert eigentlich zwischen Erhebungs- und Auswertungsmethode: Einerseits können die Aussagen der Interviews damit bestätigt werden, andererseits kommen mit dem Bildmaterial auch neue, detailliertere Daten dazu. Anfänglich wollten wir gewisse Aussagen auch noch mit Mentalmaps unterstreichen. Da sich die Securitrans Angestellten aber zu wenig Zeit nehmen konnten, um solche Karten ihres Bahnhofs zu erstellen, sind diese kaum aussagekräftig ausgefallen. Deshalb werden diese Mentalmaps auch nicht weiter verwendet. Diese Mentalmaps haben wir aber dennoch dem Anhang beigeführt.

2.6. Auswertung

Die Auswertung folgte an Hand der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (1993). Die erhobenen Interviews wurden zu diesem Zweck transkribiert. Danach wurde ein Kategoriensystem erarbeitet; dieses ist relativ nahe an die Interview-Leitfragen geknüpft, ist also hauptsächlich empiriegeleitet. Die transkribierten Interviews wurden codiert nun in die aufgestellten Kategorien eingeteilt, danach ausgewertet und interpretiert. Fortwährend war auch eine Anpassung unseres Kategoriensystems nötig. Die Inhaltsanalyse ist in dieser Arbeit vereinfacht, da es sich um eine relativ kleine Arbeit handelt und darauf Wert gelegt wird, dass primär eine Grobaussage gemacht werden kann. Bei der Auswertung werden zur Unterstützung noch die Feldnotizen und Fotos verwendet, um die Ergebnisse besser interpretieren zu können.

3. Forschungskontext

3.1 Besonderheiten des Bahnhof Berns

1858 wurde der Bahnhof Bern gebaut. Mit dem Bau des Bahnhofes verschob sich das Geschäftszentrum von der unteren in die obere Altstadt. Im gesamtschweizerischen Vergleich hat die Stadt Bern relativ spät Anschluss an die eiserne Vernetzung gefunden. Durch Vermehrung der Bahnlinien, Zunahme des Reiseverkehrs und damit ansteigende Zahl ein- und ausfahrender Züge war der erste Bahnhof bald einmal zu klein. Es wurde ein neuer Bahnhof gebaut, ein Durchgangsbahnhof, dies war um das Jahre 1900. Während den beiden Weltkriegen war zuwenig Geld vorhanden, um einen neuen Bahnhof zu bauen und so folgten nur kleiner Änderungen. In den 80er und 90er Jahre traten grössere und kleinere Mängel zu Tage, die undichte Fassade war der offensichtlichste darunter. Die Bausubstanz hatte unter der starken Beanspruchung gelitten und die Haustechnik wurde zunehmend störungsanfälliger. In den neunziger Jahren wollte man den Hochkonjunkturbau sogar einmal abreißen und neu erstellen. Betrieblich und finanziell fiel ein Totalabbruch jedoch rasch ausser Betracht. In einem Wettbewerb wurde das Konzept des Berner Architektenteams Atelier 5 und der Zürcher Baumanagementfirma Caretta+ Weidmann auserkoren. Die SBB investierte 85 Millionen Franken. Der Arbeitsbeginn war im August 2001. Im Frühjahr 2002 konnte die neue Nordhalle, das neue SBB-Reisecentrum eröffnet werden. Schrittweise kamen anschliessend die Verpflegungsangebote, die neuen Ladengeschäfte und Restaurants im südwestlichen Trakt hinzu. Schritt für Schritt ist so ein moderneres, umfassenderes Verkehrszentrum entstanden, das die Bedürfnisse der Bahnkundinnen und -kunden rund um das Reisen zeitgemäss befriedigt. Bern ist die erste „RailCity“ der

Schweiz. Neben Bern werden jetzt auch Zürich, Basel, Lausanne, Genf, Winterthur und Luzern zu RailCities erklärt. Ein vielseitiger Branchenmix, bedürfnisgerechte Öffnungszeiten und attraktive Arbeitsplätze machen die RailCities zu umfassenden Dienstleistungszentren. Sie überzeugen zudem als internationale Bahnhöfe durch besonders hohe Qualitätsstandards punkto Sauberkeit, Sicherheit und Angebotsvielfalt. Es geht darum, die grossen Bahnhöfe zu beleben, den Kunden eine Vielfalt an hochwertigen Dienstleistungen zu offerieren und schliesslich das wirtschaftliche Potential zu nutzen, Geld zu machen. Die Stadt Bern mit dem zweitgrössten Bahnhof der Schweiz spielt hier die Vorreiterrolle (www.sbb.ch; www.g26.ch).

Wo es grosse Menschenmengen hat und teure Objekte, muss auch ein gewisser Schutz gewährleistet sein. Dies findet im Bahnhof Bern durch die Bahnpolizei, Securitrans, Stadtpolizei, den Wehr- und Rettungsdienst statt. Sie sind die „ausführende Kraft“ von politischen Massnahmen, Entscheidungen und Veränderungen.

3.2 Soziale Akteursgruppe

Unsere Akteurgruppe ist die Securitrans, Public Transport Security AG, welches eine Tochtergesellschaft der SBB AG und der Securitas AG ist. Die Securitransangestellten sind tätig als Objektschützer und Objektschützerinnen und sorgen somit für die Sicherheit in Bahnhöfen. Zu ihrem Aufgabenbereich gehört die Bewachung von Gebäuden, Einrichtungen und Anlagen des öffentlichen Verkehrs. Sie decken einen vielseitigen Aufgabenbereich ab. Sie sehen in den Hallen, Passagen und auf Perrons nach dem Rechten. Die Bahnsicherheitswärterinnen und -wärter erhalten eine theoretische Ausbildung durch die SBB. In Weiterbildungskursen werden die Kenntnisse gefestigt und weiterentwickelt. Die Zusammenarbeit zwischen den Securitrans und der Polizei, den Wehr- und Rettungsdiensten ist eng. Trotzdem haben wir uns auf die Securitrans als Akteursgruppe beschränkt und nicht auf alle Sicherheitsangestellte des Bahnhof konzentriert, da der Aufgabenbereich, die Ausbildung, der Arbeitsort und auch die durchführende Machtstellung unterschiedlich ist. Ein Bahnpolizist zum Beispiel besucht die Polizeischule und erhält eine zusätzlich auf den öffentlichen Verkehr ausgerichtete Zusatzausbildung. Er arbeitet nicht nur auf dem Bahnhof, sondern auch im Zug.

3.3. Rolle und Einstellung der Forschungsgruppe

Die Wahrnehmung der Securitrans in unserer Gruppe war stark von Vorurteilen geprägt und diese waren vorwiegend negativer Natur. So verkörperten sie als ganzes zwar die Sicherheit des Bahnhofs, was niemand von uns als schlecht empfand, als Personen aber gingen wir

ihnen alle wenn möglich lieber aus dem Weg. Sie wirkten, mit hoch erhobener Brust in ihrer Uniform steckend, eher als selbstdarstellende „kings of the trainstation“, denn als helfende Bewahrer der Ordnung. Oft wirkten sie dummlich mit ihrer überheblichen, provokativ wirkenden Miene und mit ihrem Stöckchen in der Hand, so erwarteten wir auch nicht gerade ausführliche Interviews und stellten die Fragen dementsprechend einfach. Gab es denn etwa nichts sinnvoller, als harmlose Reisende, mit müden Beinen auf der Treppe sitzend fortzujagen und Junkies aus dem Bahnhof hinaus zu delegieren? Und Ausländer sowieso als potentielle Unruhestifter von vornherein zu verurteilen? Diese Fragen stellten wir selbstredend nicht, doch wären wir nicht erstaunt gewesen, würden sich uns diese Fragen nach den Interviews aufdrängen.

4. Resultate

In diesem Teil möchten wir die Aussagen der vier Interviews zusammentragen, aufgeschlüsselt nach unserem Kategoriensystem, das wir aufgestellt haben, nachdem wir die Forschungsfragen formuliert hatten. Wir haben uns bei dem Entwurf an den Fragen nach den Handlungsorten, nach der Zeit sowie den involvierten Menschengruppen und Akteuren orientiert.

Nach dem Transkribieren und Codieren der Gespräche mussten wir unser Kategoriensystem leicht anpassen. Unser System bestand anfänglich aus acht Kategorien, die erweiterte Version umfasst deren zwölf. Für die Auswertung haben wir uns auf die interessantesten Kategorien beschränkt, da sonst die Arbeit zu umfangreich geworden wäre oder aber wir auf die einzelnen Kategorien weniger ausführlich hätten eingehen können.

4.1. Tagesablauf

Der Einstieg ins Gespräch bildete unsere Frage nach dem typischen Tagesablauf eines Securitrans Angestellten. Herr F. erklärte uns den Schichtbetrieb der Patrouille und der Loge wie folgt: „Die Patrouillen stehen im 24 h Betrieb, da ist immer jemand anwesend und die sind auch immer erreichbar. Was die Loge betrifft haben wir 16 h Betrieb. In der Nacht zwischen 22 Uhr und morgens um 6 Uhr werden die Telefone nach Basel umgeleitet.“ (Anhang 1, Zeile 7ff).

Von Herrn X. bekamen wir vor allem Informationen bezüglich des Laufplans. Dieser besteht aus verschiedenen Kontrollgängen, die zu gegebenen Zeiten ausgeführt werden müssen. So zum Beispiel die Kontrolle der Velostation um drei Uhr Nachmittags oder der Kontrollgang auf der grossen Schanze (Anhang 1, Zeile 42ff). Herr F. nennt auch noch die Runden im 2. und 3. Untergeschoss, die jede Patrouille einmal während ihrer Schicht machen muss, um

die technischen Anlagen zu überprüfen. Im Falle einer Abnormalität sei es ihre Aufgabe, den Techniker zu benachrichtigen, sagt Herr F (Anhang 1, Zeile 22ff).

Herr J. gibt uns genaueren Einblick in die Frühschicht - wir hatten ihn an einem Morgen interviewt: „Also meistens bei Frühschichten, was viel ist, ist Information, Kontrollgänge, eben viel draussen mit den Leuten, die Fragen haben, oder die Hilfe brauchen. Die Frühschicht ist eher die ruhigere Schicht.“ (Anhang 1, Zeile 30ff).

4.2. Konfliktzeiten

Als nächstes interessierten uns die Zeiten, an denen besonders viel läuft und wo sie vermehrt eingreifen müssen. Herr J. hatte uns bereits gesagt, dass die Morgenschicht, verglichen mit der Mittags- und Abendschicht, die ruhigste sei. am Abend, wenn die Pendler alle wieder nach Hause wollen und natürlich vor allem am Wochenende hätten sie mehr zu tun, fügte er an. Von Donnerstag bis Samstag, da sei Hochbetrieb wegen den vielen Leuten, die sich im Bahnhof aufhalten (Anhang 1, Zeile 78ff).

Auch Herr X. nennt den Morgen- und Abendverkehr der Pendler und präzisiert gleich auch die Zeiten: „Am Morgen halb acht bis neun würde ich jetzt mal sagen und am Abend halb fünf so bis um sieben.“ (Anhang 1, Zeile 86ff).

Auch wenn alle drei sowohl die Pendlerzeiten als auch das Wochenende als Konfliktzeiten nennen, so sagt Herr F., dass diese Zeiten nicht primär von der Menge Menschen, die den Bahnhof benutzen abhängig ist, sonder von der Art Menschen. Oder wie Herr X. es relativierend ausdrückt: „Es ist wie überall auch, es passiert wenn's passiert.“ (Anhang 1, Zeile 92ff).

4.3. Konfliktorte

Alle vier Informanten gaben den Stadtteil des Bahnhofs als Konfliktort an. Herr K. sagt: „dort ist einfach ein Punkt, ganz hinten bei den Steinen, mit der Drogenszene, das ist einfach etwas, das von meinem Standpunkt aus sehr schlecht ist, und eigentlich dem ganzen Bahnhofsareal der SBB schädigt.“ (Anhang 1, Zeile 166ff). Die Abbildung 1 zeigt, dass es insbesondere auch bauliche Unterschiede gibt, welche den Stadtteil von SBB-Areal abgrenzen: Der Stadtteil ist schlechter belichtet und die Materialisierung erinnert noch stark an die 1970er Jahre, dieser bauliche Unterschied dürfte auch ein Grund für die Ansiedlung von Randständigen im Stadtteil sein. Herr J. sieht aber genau an diesem Ort auch, dass ihre Arbeit nützlich ist und Früchte trägt: „Ja also im städtischen Teil ist natürlich das Problem mit den BM [Betäubungsmittel] Konsumenten, wobei ich sagen muss, dass es gebessert hat, gegenüber am Anfang, das war ganz schlimm. Ich glaube, dass das auch daran liegt, dass

wir vermehrt kontrollieren und dass sie sich mittlerweile wohl sagen mussten, dass sie sich einen anderen Ort suchen müssen.“ (Anhang 1, Zeile 200ff).

Im Weiteren wurden die Schanze und der Treffpunkt von mehreren Patrouilleuren erwähnt. Die beiden Orte bieten viel Konfliktpotential, weil sich ganz unterschiedliche Menschen dort treffen. Als Konfliktursachen auf der Schanze wurden verschiedene Faktoren genannt. Herr J. erzählt uns, dass „dort zum Beispiel mit Drogen gedealt wird und Überfälle stattfinden.“ (Anhang 1, Zeile 141ff).



Abbildung 1: Die Grenze Stadtteil SBB-Areal von der Stadtseite her

4.4 Konfliktgruppen

Herr F. erklärt, dass man auf der einen Seite sagen kann, dass viele Menschen im Bahnhof auch viel zu tun geben. Auf der anderen Seite relativiert er diese Aussage auch gleich wieder und sagt, dass es eigentlich gewisse Gruppen sind, mit denen sie vor allem zu tun haben. Dabei erwähnt er im Speziellen die Betäubungsmittel Konsumenten, die ihre Spritzen im städtischen Teil liegen lassen und die sie aus dem privaten Bahnhofsteil „rauswerfen müssen“ (Anhang 1, Zeile 180ff). Herr X. fasst das wie folgt zusammen: “Ja wir bitten sie

hinauszugehen, zusammenzuräumen, den Ort sauber zu hinterlassen und vor allem die Spritzen mitzunehmen.“ (Anhang 1, Zeile 223ff).

Herr J. sieht die Hauptkonfliktgruppe vor allem bei den Dealern, die sich auf den Grossen Schanze aufhalten: „Wir haben ja nicht die Pflicht, die zu packen. Aber wenn wir etwas sehen, können wir handeln.“ (Anhang 1, Zeile 196). Herrn K. haben wir gefragt, ob sie vor allem mit jungen Menschen zu tun haben wie man vermuten könnte. Doch er antwortet uns darauf, dass man das nicht so sagen kann und auch fünfzig oder sechzig Jährige Probleme machen (Anhang 1, Zeile 237ff)..

4.5. Umgang mit unangenehmen Situationen

Auf die eher persönliche Frage, wie die Securitrans Angestellten mit unangenehmen Situationen umgehen und bei welchen Gelegenheiten sie Angst empfinden, reagierten die Befragten sehr unterschiedlich. Herr F gibt zwar zu, dass es manchmal auch für ihn unangenehm werden kann, erklärt dann aber sofort wie man mit den Menschen umgehen soll, damit sie einen ernst nehmen und weicht somit einer genaueren Antwort aus (Anhang 1, Zeile 329ff).

Für Herrn K. ist eine mentale Vorbereitung wichtig. Diese hilft ihm in einer unangenehmen Situation weiter und gibt ihm ein sicheres Gefühl (Anhang 1, Zeile 354ff).

Herr J. beschreibt eine Situation, in der er Angst verspürte wie folgt: „Beispielsweise kam es schon vor, dass Junge von der Reithalle St. Galler Fussballfans verprügeln wollten und das ist natürlich dann schon heikel wenn man zusieht, wie zwei Horden aufeinander losgehen und man steht dazwischen.“ (Anhang 1, Zeile 334ff).

Die richtige Einschätzung der Lage ist sehr wichtig, da sind sich die vier Befragten einig. Herr X. sagt: „Du musst dich halt auch gut einschätzen können, ja wenn du fähig bist... es geht eigentlich gar nicht darum, ob du fähig bist, wenn's mehr sind, sind's mehr.“ (Anhang 1, Zeile 350ff).

4.6. Umgang mit Menschen

Der weitaus grösste Teil der Arbeit der Securitrans besteht aus Kontakten und Begegnungen mit ganz unterschiedlichen Menschen. Herr K. sieht darin einen sehr positiven Teil seiner Arbeit, die auch mal geschätzt wird: „Die schöne Seite für mich an meinem Beruf ist zum Beispiel einer fremden Person Informationen zu vermitteln, jemandem aus einem anderen Land, der ein Hotel sucht oder eine Strasse, weiter helfen zu können.“ (Anhang 1, Zeile 446ff).

Ein Gespür für den Umgang mit anderen Menschen ist daher für einen Securitrans Angestellten sicher von grosser Wichtigkeit. Herrn F. liegt es am Herzen, mit den Leuten, die Probleme machen, sachlich und fair zu bleiben und er versucht ihnen immer die Gründe nahe zulegen, warum er einschreiten muss. Mit den BM-Konsumenten könne er relativ gut reden, erzählt er uns, die werden selten aggressiv, sondern seien sowieso schon „ziemlich schlecht beieinander“ (Anhang 1, Zeile 375ff). Und Herr J. sagt, dass er die Leute, mit denen es die Securitrans immer wieder zu tun hat, schon langsam kenne. (Anhang 1, Zeile 392ff). Sein Kollege, Herr S. der bis dahin dem Gespräch nur zugehört hat, fügt an: „Ich würde sagen, ja, der grösste Teil der Menschen mit denen wir zu tun haben respektiert uns. Weil sie einfach auch gemerkt haben, wenn sie gehen, nicht viel sagen, dann lassen wir sie in Ruhe. Es gibt natürlich auch immer solche, die sich querstellen. Aber mittlerweile haben auch die gemerkt, dass sie den Kürzeren ziehen.“ (Anhang 1, Zeile 397ff).

4.7. Ordnungsbegriff

Herr X. sagt uns folgendes, als wir ihn auf die Bahnhofsordnung angesprochen haben: „Wir haben einfach eine Bahnhofordnung, die ist schweizweit gültig in jedem Bahnhof, von der SBB aus, und es ist ja eigentlich... SBB ist ja Privatgelände, deshalb können sie Hausordnungen stellen. Bös gesagt darfst du eigentlich nichts am Bahnhof, nur durchlaufen und auf den Zug gehen und einkaufen. Es ist eben leider so. Es ist schon ein bisschen streng zum Teil.“ (Anhang 1, Zeile 536ff). Die Abbildung 2 zeigt auf, wie die Securitransangestellten die Ordnung im Bahnhof Bern durchsetzen. Sehr zimperlich sieht es auch nicht gerade aus.

Herr S. relativiert diese Aussage jedoch, indem er sagt, dass die einzelnen Securitrans Patrouillen schon einen recht grossen Interpretationsspielraum bei der Durchsetzung der Verhaltensregeln hätten und sie die Hausordnung auch ein bisschen der Situation anpassen können: „Wenn zum Beispiel eine ältere Frau auf der Treppe sitzt mit einem hoch roten Kopf und keuchend, dann nehmen wir sie logischerweise nicht weg,[...] obwohl es im Bahnhof Bern ein Gesetz gibt, das das Sitzen auf den Treppen verbietet.“ (Anhang 1, Zeile 525ff).

Herr J. verknüpft noch ein ganz anderes Bild mit dem Begriff Ordnung. In erster Linie denkt er da an den Abfall, den er tagtäglich sieht. Ein schlimmes Bild das sich einem da zeigt, in Anbetracht der grossen Putzequipe, die den ganzen Tag damit beschäftigt ist, sauber zu machen, meint er. (Anhang 1, Zeile 519ff).

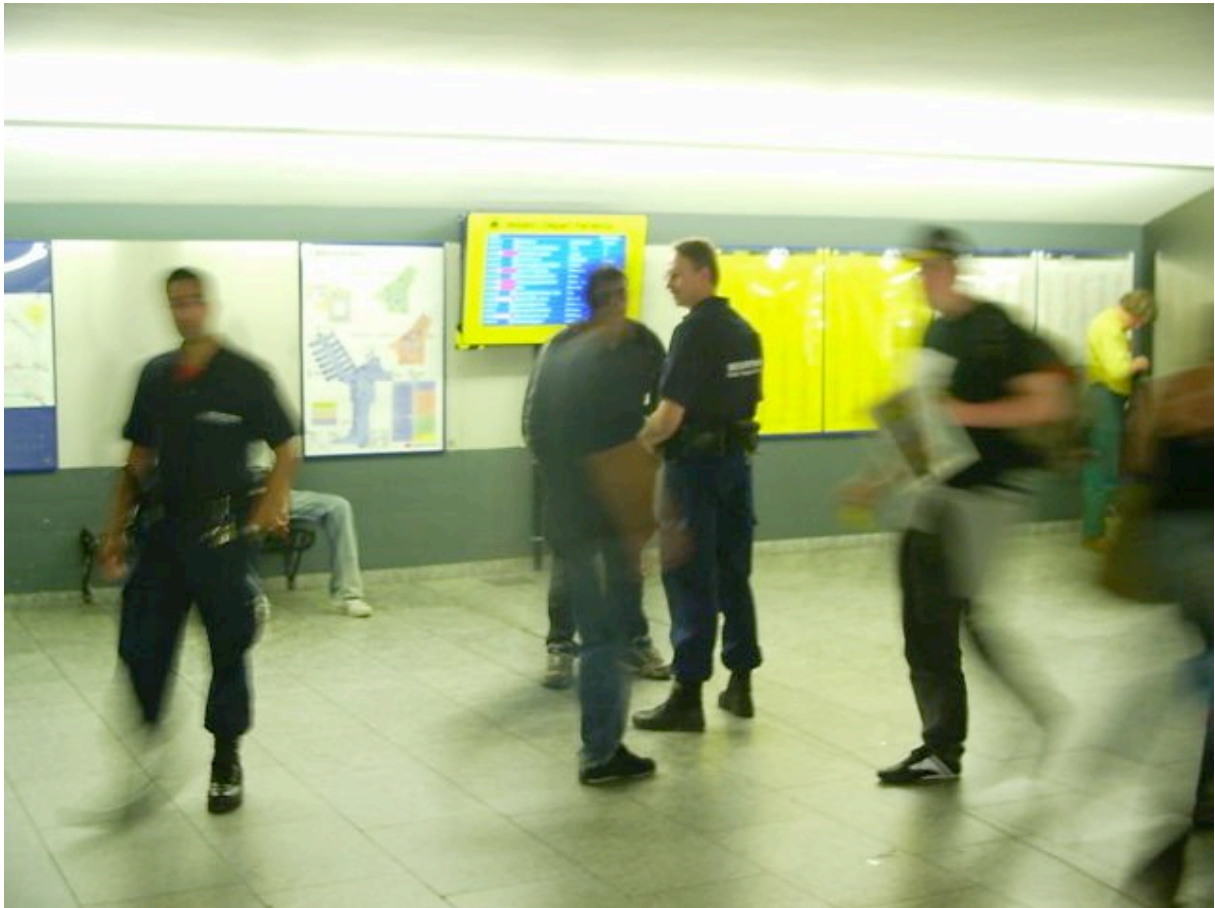


Abbildung 2 Securitrans bei der Arbeit in der Geleiseunterführung

4.8. Sicherheitsbegriff

Für Sicherheit zu sorgen heisst für Herrn F. „sicher zu stellen, dass Personen sich ungestört im Bahnhof aufhalten können, auf den Zug gehen können, zur Arbeit gehen können, ihrer Arbeit in den Läden nachgehen können.“ (Anhang 1, Zeile 552ff). Aber es bedeutet auch, dass in Konfliktsituationen jemand da ist, der es als Aufgabe hat, einzugreifen und zu vermitteln, so Herr J (Anhang 1, Zeile 564ff). Schliesslich sollen sich die Kunden der SBB sicher fühlen im Bahnhof Bern. Herr S sagt, sie sollen nicht denken: „oh jetzt muss ich wieder durch den Bahnhof, sondern dass sie wirklich kommen und ein gutes Gefühl dabei haben. Soweit das möglich ist.“ (Anhang 1, Zeile 568f).

5. Schlussfolgerungen

5.1. Inhaltliche Schlussfolgerungen

In Bezug auf die allgemeine Fragestellung „Spezifische Konfliktorte, -zeiten und –gruppen“ konnten aus den Aussagen der Akteursgruppe neue Erkenntnisse gewonnen und alte Erkenntnisse bestätigt werden.

Als spezifische Hauptkonfliktgruppen lokalisieren die Securitrans-Angestellten am Bahnhof Bern die Betäubungsmittelkonsumenten, diese reicht von Alkohol- bis Heroinkonsumenten, sowie die Dealer auf der Grossen Schanze. Dazu kommen auch Gruppierungen jeglicher Art, Fans nach Fussballspielen oder linke sowie rechte Gruppierungen. Die potentielle Konfliktperson geht jedoch auch bis ins hohe Alter, jeder kann sie sein.

Die spezifischen Hauptkonfliktzeiten sind für die Securitrans-Angestellten zu den Pendlerverkehrszeiten, am Abend und am Wochenende, nach dem Grundsatz je mehr Personen, desto mehr Konflikte, obwohl immer etwas passieren kann. In der Frage nach konkreten Konfliktzeiten kamen den Befragten anscheinend Zeiten mit vielen, aber kleinen Konflikten in den Sinn. Sie haben also eine rein quantitative Bewertung vorgenommen. In den Fragen nach Konfliktorten und –gruppen dagegen, dachten die Befragten wohl eher an Orte und Gruppen mit schwierigen, immer wiederkehrenden Konflikten. Sie haben dort also selbst eher qualitativ bewertet.

Bestätigt hat sich die allgemeine Meinung, dass neben dem Treffpunkt und der grossen Schanze der Stadtteil der neuralgische Punkt in Bezug auf die Sicherheit im Bahnhof Bern darstellt. Die Securitransangestellten sind überzeugt, dass sie mit ihrer Arbeit diesem Problem erfolgreich entgegen wirken, ohne aber den Anspruch zu erheben, es lösen zu können.

5.2. Einstellungen der Forschenden

Unsere Einstellung als Forschungsgruppe gegenüber der untersuchten Akteursgruppe hat sich während dem Forschungsprozess gewandelt. So zeigte sich gegen unser Erwarten, dass einige der Interviewten ihre Arbeit und Aufgabe differenziert und kritisch hinterfragen und sich der Problematik, als privater Sicherheitsangestellter parapolizeiliche Funktionen zu übernehmen, bewusst sind. Diese Interviewten hinterfragen ihre Arbeit auch ethisch sowie moralisch, ziehen Schlüsse daraus und lassen diese in den Arbeitstag einfließen. Eine andere Gruppe von Securitransangestellten hat unsere Vorurteile als selbstdarstellende, geltungsbedürftige Sicherheitspedanten, vollkommen bestätigt.

Eine weitere Unterscheidung kann gemacht werden zwischen jenen, die diese Arbeit aus Leidenschaft und Überzeugung tun und meist eine langjährige Berufserfahrung aufweisen und jenen, die diese Arbeit als befristete Anstellung, beziehungsweise als „man braucht halt einen Job“ oder Übergangslösung verstehen.

5.3. Methodenreflektion

Die gewählten Methoden haben sich im Grossen und Ganzen bewährt. Die Interviews haben die gewünschten Daten erbracht. Das Medium der Fotografie unterstützt die Aussagen der Interviews als Ergänzung. Angesichts der kleinen Akteursgruppe von nur gerade 13 Personen und des Umstandes, dass eine weitere Forschungsgruppe sich zur selben Zeit mit dieser Akteursgruppe befasste, war es schwierig, die nötige Anzahl Interviews zu generieren, die für eine ausführlichere Untersuchung benötigt gewesen wären. Hinzu kam der begrenzte Zeitrahmen, in dem die Interviews geführt werden mussten, der dazu führte, dass die Securitransangestellten schon fast einen Überdruß von den vielen Interviewanfragen hatten. Dem hätte entgegen gewirkt werden können, indem wir früher mit den Interviews begonnen und diese über eine längere Zeitspanne verteilt hätten.

Literaturverzeichnis

Flick, Uwe (2002). Qualitative Sozialforschung, eine Einführung. Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbeck bei Hamburg.

Von der Renovation zum revolutionären Umbau. Einweihungsreferat vom 2. Mai 2003.
Schlegel Urs, Leiter SBB Immobilien. www.sbb.ch/gs/pdf/020503_referat_schlegel.pdf.
Eingesehen: 22. 5.2004.

Bahnhof Bern die Hauptstadt mit Charme. www.g26.ch/bern_bahnhof_01.html. Eingesehen: 22.5.2004.

Anhangsverzeichnis

Anhangsverzeichnis	XVII
Anhang 1: Kodierung Interviews.....	XVIII
Tagesablauf:.....	XVIII
Konfliktzeiten	XIX
Konfliktorte	XX
Konfliktgruppen.....	XX
Persönliche Erlebnisse.....	XXII
Zuständigkeitsbereich	XXIII
Umgang mit unangenehmen Situationen.....	XXIII
Umgang mit Menschen	XXIV
Hauptaufgabe/ Uniform	XXV
Ausbildung.....	XXVI
Ordnungsbegriff.....	XXVI
Sicherheitsbegriff	XXVII
Anhang 2: Interviews und Feldnotizen	XXVIII
Interview 1:	XXVIII
Interview 2, vom 11. Mai 2004:.....	XXXIII
Interview 3, vom 11. Mai 2004:.....	XXXVI
Feldnotizen zum Interview mit F.	XXXIX
Interview 4, vom 11. Mai 2004.....	XL
Feldnotizen	XLIV
Feldnotizen 2	XLIV
Anhang 3: Mentalmaps.....	XLVI
Mentalmap 1	XLVI
Mentalmap 2.....	XLVII
Anhang 5: Fragestellung	XLVIII
Anhang 5: Fotografie Bewilligung	XLIX
Anhang 6: Fotos:	LI

Anhang 1: Kodierung Interviews

Tagesablauf:

5

F: Ja...Wir haben einen 24 Stunden Betrieb, also die Frühschicht beginnt um 6 Uhr. Was die Loge betrifft haben wir 16 h Betrieb. In der Nacht zwischen 22 Uhr und morgens um 6 Uhr wird nach Basel umgeleitet. Das heisst, was an Telefonaten reinkommt wird nach Basel umgeleitet und geht von da an die Patrouillen die umhergehen in der Nacht. Die Patrouillen stehen im 24 h Betrieb, da ist immer jemand anwesend und die sind auch immer erreichbar. Die Patrouillenschichten dauern 8 Stunden. Und da wird man auch immer abgelöst und man ist auch immer zu zweit, das ist wichtig, was die Rückendeckung betrifft, wenn man es so ausdrücken kann. Zu zweit ist es einfach besser, als wenn man alleine durch den Bahnhof läuft.

15

F: Nein, Da kann es manchmal einen Sanitätsfall geben, wenn die Sanität kommen muss, dass jemand vor Ort ist und der andere weißt ein. Aber sonst ist man immer zusammen.

20

F.: Ja, es ist so, dass wir einen Laufplan haben und es gibt bestimmte Zeiten die wir einhalten müssen, und es ist wichtig dass wir die korrekt einhalten, die Zeiten. Zum Beispiel die Runde im Untergeschoss, da ist es wichtig, dass wir einmal pro schicht im 2. und 3. Untergeschoss Kontrolle machen, dass man auch die technischen Anlagen kontrolliert, ob alles in Ordnung ist, und im Fall der Fälle auch den Techniker aufbietet, wenn etwas ist, oder eben die Objektbetreuung, der Hausdienst, usw. Oder eben andere Sachen, wo wir an bestimmten Orten sein müssen, zu gewissen Zeiten und zwischendurch kann man auch frei variieren, das ist klar, ja.

25

J: Also meistens bei Frühschichten, was viel ist, ist Information, Kontrollgänge, eben viel draussen mit den Leuten, die Fragen haben, oder die Hilfe brauchen. Natürlich die Läden, die wir kontrollieren, vielfach. Die Frühschicht ist eher die ruhigere Schicht.

30

X: Also. Der Arbeitstag fängt natürlich mit dem Umziehen an, dann ziehen wir unsere Uniform an, unsere schöne (grinst), danach kommen wir mal in die Loge hinunter, wo ihr jetzt gerade seit, dann bekommen wir unsere Infos vom Tag, was so im Bahnhof läuft, was vorgefallen ist, und, äh, was für Promostände hier sind zum Beispiel, einfach diverses Zeug.

35

X: Wenn sie Promo machen, Reklame oder verschiedene „Buden“, kleine Stände zum Beispiel irgendwie, Sunrise oder so. Ja, und danach haben wir unsere Laufpläne wo wir einfach unsere fixen Zeiten machen müssen, zum Beispiel Velostation machen, um drei täglich, müssen wir schauen ob es oben Velos hat, die Leute abstellen auf der Schanze, diverse Leute, natürlich auch Studenten, nein (haha)... das ist zum Beispiel eine Fixzeit, die haben wir so über den Tag verteilt, x so Fixzeiten, und dann patrouillieren wir am Bahnhof und sorgen ein bisschen für Ruhe und Ordnung, und immer gerne Leute helfen natürlich, Auskunft geben ja... und jetzt sind wir natürlich noch nicht in der zweiten Hälfte des Arbeitstages.

45

X: Die [Schichten] sind alle gleich lang. Es sind drei Schichten, es ist ein 24 Stunden Betrieb.

X: Ja, es gibt Mittelschicht, Abend- und Morgenschicht.

50

K: Ja, eigentlich bald wie jeder anderen auch. Ich würde mal sagen, eh... wenn man anfängt der erste Punkt wo man hinkommt, so mach ich es für mich, jeder macht es halt anders von uns, von meinem Standpunkt aus probiere ich immer mit Mentaler Vorbereitung anzufangen.

55

K: Also, mein heutiger Tag ist einfach ist mehr spezifisch konzentriert gewesen auf dieses treffen hier, vom Samuel Schmid, da sind wir auch darüber informiert worden. Jeden Tag wenn etwas ist wird man auch informiert von der Alarmzentrale, was aktuell ist oder was stattfinden wird, Promos und alles. Das sind eigentlich solche Punkte, normalerweise sind wir nachher normal auf der Patrouillie, wir sind auch kontaktiert mit der Alarmzentrale, wenn Sachen passieren würden wo wir nicht informiert wurden, ob jetzt irgendwie eine Dame auf dem Perron hinfällt oder jemand ein Herzkollaps hat oder irgendwie eine Schlägerei ist, eine Messerstecherei oder was auch immer, da sind wir meistens schon vor der Polizei anwesend. Weil dass ist eigentlich unser Aufgabenbereich hier, der Hauptbahnhof und vielleicht wie ihr durch Informationen, Medien oder durch Zeitschriften schon mitbekommen habt, ähh.. hat sich das ausgeweitet, in anderen Worten, ehh.. hat die Securitransfirma, Objektschutz hat nicht nur ihren Standort in Bern, sondern wir sind über die Westschweiz verteilt, die Deutschschweiz, Genf, Yverdon und Lausanne ehh... Fribourg vielleicht und Basel, Zürich, Luzern, Winterthur und das Ziel wäre nachher schon, das wir in der ganzen Schweiz präsent wären. Das wäre das definitive Ziel.

Konfliktzeiten

75

F: Also die Zeiten, zu denen viel läuft, mal was die Tage betrifft, da ist dann mehr das Wochenende, sagen wir mal Donnerstag, Freitag, Samstag, Mittelschicht bis 22 Uhr. Obwohl natürlich am Freitag Abend oder Samstag Abend das auch bis 1 Uhr recht abgehen kann. Und sonst die Zeiten allgemein, unter der Woche, das kann gegen Mittag sein oder... so die vielen Leute die hin und her pendeln und am Abend, Feierabend, den die Leute haben, wieder zurückkommen und auf den Zug müssen, dann sind auch wieder viele Leute anwesend und vor allem auch in der Nacht, sagen wir mal 20, 22 Uhr, gerade der Stadtteil, was das betrifft, wo a Leute wieder zusammen kommen, und da kann es manchmal auch abgehen. Wenn sie uneinig sind untereinander und wir eingreifen müssen.

85

F: Ja, ja, da kann man sagen, wenn viele Leute sind, läuft auch viel, dass wir einspringen müssen, also auf der einen Seite kann man das sagen, aber andererseits nicht unbedingt, je nach dem was auch für Personen am Bahnhof sind, dass können manchmal ganz wenige sein, aber bestimmte Gruppierungen, die unter Umständen Probleme verursachen.

90

J: Also sicherlich am Wochenende. Das heisst Freitag, Samstag. Oder auch wenn Matche sind, oder so, dann schon . Vor allem am Wochenende. Und dann vor allem abends

X: Ähh... ja natürlich wenn Morgen- und Abendverkehr ist hier im Bahnhof, wenn's viele Leute hat am Bahnhof, oder, zum Beispiel von morgen halb acht bis neun würde ich jetzt mal sagen und am Abend halb fünf so bis um sieben.

X: Wenn es mehr Leute hat passiert natürlich auch mehr, es hat viel mehr Taschendiebe, es hat viel mehr Leute, die sich verletzen könnten, die Sanifälle sind auch viel mehr in diesen Zeiten, wenn wir einen Sanitätsfall haben, ja, aber viel passieren... das kann man eigentlich nicht sagen, es ist wie überall auch, es passiert wenn's passiert, oder, kannst nicht sagen wir haben von fünf bis sechs irgendwie, weiss auch nicht, ein Todesfall und sieben Ladendiebe.

K: Ja, es ... variiert schon. Es hat zum Teil schon Zeiten wo man weiss, zu dieser Zeit hat es sehr viel Menschen zum Beispiel, am Morgen früh wenn die Leute zur Arbeit gehen oder am Abend wenn sie zurück kommen. Was ich jetzt persönlich denke, am Abend hat es schon mehr Vorfälle. Wie ihr schon wisst ist der Bahnhof ein Punkt wo nebst den normalen Leuten auch Leute anzieht wo ... wo nichts anders haben.

110

Konfliktorte

- 115 F: Also dort wo die Steine sind, im Stadtteil, bei den Kinoplakaten, da ist halt immer eine Gruppenansammlung. Was manchmal auch immer wieder Probleme geben kann und auch gibt, und zuhinterst in der Christoffelunterführung bei den Telefonkabinen, wo die BM Konsumenten sich aufhalten, ähhhh, dann die grosse Schanze, da passiert zwischendurch auch etwas, das ist auch unser Bereich, im Winter natürlich weniger, mehr im Sommer, wenn mehr Leute da oben sind. Und sonst je nach dem. Das kann bei den Schliessfächern sein. Dass jemand da aufhält und Drogen konsumiert, bei den Schliessfächern, und das ist auch sehr unangenehm für die normalen Passanten, die schnell das Gepäck holen müssen. Oder dass Leute vor dem SBB Reisezentrum Probleme bekommen. Dass Kunden Probleme berietet werden. Oder auch Läden. Interventionen die wir machen. Das ist einfach das, wo wir auch eingreifen, bei Diebstählen. Ja das ist das.
- 125 J: Also im grossen und ganzen schon. Zum Beispiel die grosse Schanze ist schon heikel. Oder auch da wo das Guayas ist, die Disco, ist auch ein heikler Punkt, wo natürlich solche Leute zusammen kommen
- 130 J: [grosse Schanze] Ja, wir können schon handeln, wenn wir jemanden beobachten, der dealt, dann können wir den festhalten. Und das passiert schon ab und zu. Wobei es gibt Zeiten wo man raufgeht, nach Laufplan, aber nicht speziell. Aber wie gesagt, es gibt es, dass man manchmal raufgeht, aber es ist nicht die Hauptaufgabe. Und was es da oben ab und zu auch gibt sind Überfälle. Und dann werden wir auch gerufen. Letztthin hatten wir einen Fall wo ein junger Mann mit einem Messer bedroht wurde, zum Beispiel. Das ist dann aber auch vermehrt am Abend. Oder was wir schon hatten ist, dass Natels gestohlen wurden, das kommt öfters vor, dass dann die Leute zu uns kommen.
- 140 J: Ja also im städtischen Teil ist natürlich das Problem mit den BM Konsumenten, wobei ich sagen muss, dass es gebessert hat, gegenüber am Anfang, das war ganz schlimm. Ich glaube, dass das auch daran liegt, dass wir vermehrt kontrollieren und dass sie sich mittlerweile wohl sagen mussten, dass sie sich einen anderen Ort suchen müssen, denk ich schon.
- 145 X: Im Stadtteil hinten, wo's viele Randständige hat und Drogenabhängige, und am Treffpunkt kommt's auch immer wieder vor, wo viele Leute warten und sich Gruppen bilden, von linken, von rechten von mittleren... .
- 150 K: Ich würde mal sagen, der Treffpunkt ist auf alle Fälle einer, hier. Wenn sich nachher grössere Menschenansammlungen bilden. Nachher auch zum Teil mit Alkohol und so, werden sie lauter und so und ja... Ein anderen Punkt ist der Stadtteil, ich weiss nicht wie ihr da informiert seit, ist der Stadtteil.
- 155 K: Das ist einfach ein Punkt dort ganz hinten bei den Steinen, mit der Drogenszene, das ist einfach etwas, wo von meinem Standpunkt aus, so wie ich es empfinde, sehr schlecht ist. Und eigentlich dem ganzen Bahnhofsareal der SBB schädigt, weil es ist ok eine Drogenszene aber ich mache mein Beruf.

Konfliktgruppen

- 160 F: Ja, ja, da kann man sagen, wenn viele Leute sind, läuft auch viel, dass wir einspringen müssen, also auf der einen Seite kann man das sagen, aber andererseits nicht unbedingt, je nach dem was auch für Personen am Bahnhof sind, dass können manchmal ganz wenige sein, aber bestimmte Gruppierungen, die unter Umständen Probleme verursachen.
- 165

- F: Also, regelmässig haben wir es viel mit den BM [Betäubungsmittel] Konsumenten zu tun, obwohl ich sagen muss, die meisten von denen halten sich eigentlich ruhig, klar es ist mühsam, sie kommen immer wieder rein, man muss es ihnen vier oder fünfmal sagen, geht raus und sie gehen dann schon meistens raus. Die meisten machen eigentlich keine Probleme in diesem Sinne. Das Problem ist mehr dass sie die Spritzen manchmal liegen lassen. Und es ist das, gerade im Stadtteil, wo es manchmal Schulreisen gibt, die Bern, die schöne Stadt besichtigen kommen, und äh, und dann sitzen sie auf den Boden, äh, das ist das Problem. Und da weisen wir auch die BM Konsumenten darauf hin. Wir erklären ihnen das, dass es einfach gefährlich ist, gerade für Kinder, die dann hocken, Schulreisen.
- 170
- 175 F: Was wir natürlich im Stadtteil auch haben, sind regelmässig die Alkoholiker.
- J: Ja, mit den üblichen Pendlern haben wir eigentlich wenig Probleme, so die normalen Fragen nach dem Weg oder sonstige Fragen. Aber sonst...sind es eben oftmals Schwarze, die dealen. Das ist ein Problem. Auf der Schanze. Das ist ein Hauptproblem. Das geht uns zwar im dem Sinn... haben wir ja nicht die Pflicht, die zu packen. Aber wenn wir etwas sehen, können wir, aber das ist nicht unsere Hauptaufgabe. Ganz klar nicht.
- 180
- J: Ja also im städtischen Teil ist natürlich das Problem mit den BM Konsumenten, wobei ich sagen muss, dass es gebessert hat, gegenüber am Anfang, das war ganz schlimm. Ich glaube, dass das auch daran liegt, dass wir vermehrt kontrollieren und dass sie sich mittlerweile wohl sagen mussten, dass sie sich einen anderen Ort suchen müssen, denk ich schon.
- 185
- J: Ja, ja. Mittlerweile schon. Die [die Individuen die immer wieder Probleme machen] kennen wir mittlerweile alle. Wenn man in den Stadtteil geht, da nach hinten, dann weiss man schon, wenn der das gehabt hat, ist er aggressiv, oder wie sie etwa drauf sind. Doch doch, das schon. Da kann man sagen, Raus und dann gehen sie.
- 190
- S: Ich würde sagen, der grösste Teil ja [die respektieren uns]. Weil sie einfach auch gemerkt haben, wenn sie gehen, nicht viel sagen, lassen wir sie in Ruhe. Es gibt natürlich auch immer solche, die sich querstellen. Aber Mittlerweile haben auch die gemerkt, dass sie den Kürzeren ziehen.
- 195
- X: Also wir haben eigentlich gar keine Auseinandersetzungen, wir greifen erst ein, wenn Auseinandersetzungen sind, aber das kannst du nicht sagen, etwa alles gleich viel. In der Stadt hinten haben wir schon die meisten Auseinandersetzungen mit den Randständigen und eben mit den Drogenabhängigen, wo natürlich immer Stoffen kommen, also wenn's kalt ist, und sonst im Sommer, ja, sind sie halt überall in der Stadt, wenn's kalt ist gehen alle hinein.
- 200
- 205 X: Was ich mache? Ja wir bitten sie hinauszugehen, zusammenzuräumen, sauber hinterlassen und vor allem die Spritzen mitzunehmen.
- X: Ja die weigern sich eigentlich nie, sie wissen's ja, ich hab's noch nie erlebt, dass sich jemand geweigert hat, also ein Drogenabhängiger, hinauszugehen.
- 210
- K: Bestimmte Gruppen an sich eigentlich nicht, da kann man glaube ich ehh... so sagen da hat es alle Kulturen dabei, oder. Also nicht nur Weisse, alle Farben, alle Nationalitäten, also... man kann Probleme haben mit Ausländer, man kann Probleme haben mit Schweizer selber. Und ehh... zum Teil handelt es sich um Drogen, zum Teil ist der Faktor der Alkohol, es spielen da wesentliche Rollen mit. Oder einfach solche die nicht wissen was zu machen und dann fangen sie einfach an am Objekt schaden zu zufügen.
- 215

- 220 K: [vorwiegend jüngere Leute?] Jäh... das kann man so nicht sagen. Also... ich persönlich ich hatte auch schon Fälle, wo man gar nicht denkt, Leute wo Probleme machen zum Teil über vierzig oder fünfzig sind. Wo man gar nicht denken würde, dass diese Person so ist, oder.
- 225 K: Wenn man in diesem Bereich hier arbeitet eh... und diese Leute zum Teil ein Hausverbot haben. Das heisst ja nicht Hausverbot, generell heisst das ein Hausverbot wenn sie kein gültiges Billet haben. Wenn man ein Billet hat man das gleiche Recht im Bahnhof herumzugehen und auf das Perron zu gehen, wie jeder andere auch. Aber dann kennt man die Leute schon, weil man haargenau weiss mit diesem hatten wir schon mal einen Fall.
- 230

Persönliche Erlebnisse

- 235 F: Ja also, um 6 Uhr am Morgen als ich angefangen habe war es recht ruhig die ersten anderthalb Stunden, Dann hat die RBS angerufen, dass eine junge Frau mit dem Zug angekommen sei, und der ging es schlecht, ihr war es übel. Da wurde die Patrouille auch aufgeboten die Person zum Bus zu begleiten, da sie nach Bremgarten musste, und da schauen wir einfach auch, dass da eine Hilfeleistung angeboten wird, dass wir das auch
- 240 machen. Da machen wir auch ab und zu Kurse, CPR Kurse, also Herzmassage, und für das sind wir auch da. Und wir arbeiten eng zusammen mit der Sanitätspolizei und mit der Bahnhofshilfe. Das ist uns schon wichtig, dass wir da eine gute Zusammenarbeit haben
- J: Ja heute, was haben wir bis jetzt gehabt? Das Mädchen, das Schwindelanfälle hatte, und
- 245 das wir auf den Bus brachten, aber sonst nichts Grosses. Oder eben Leute, die kein Billet hatten im Waresaal und die sich daher da nicht aufhalten dürfen, die da schlafen wollte, das hatten wir heute auch schon. Aber sonst nichts Grosses.
- K: Die eine Person ist eben, am Boden gelegen und hatte ein Herzflattern und Zuckungen.
- 250 Wie sich später herausstellte hatte diese Person das schon mehrere Male. Nachher kam aus das er einfach Probleme mit dem herz hat. Dann hat man nachher Mobilitätshilfe aufgeboten, das sind Leute die von der SBB angestellt sind. Also...meistens mit einem orangenen Gilet an und SOS, da kann man Informationen über Züge, wo sie kommen oder die helfen einem zum Beispiel einem Blinden oder jemandem im Rollstuhl, wo sich wegen diesen
- 255 Menschenmassen verirren oder sich beängstigt fühlen. Da helfen sie einem. Bei diesem Fall haben wir sie avisiert und die haben den Herr zum SBB-Räumchen begleitet, wo es ein Ruheplätzchen mit einem Bett hat.
- K: Überdosis oder irgendwie aus dem Zug herausspringen oder von der Universität hinunter
- 260 springen auf die Gleise, auf der hinteren Seite, da. Ja und wenn man dann zu einem Ort hinkommt und nur noch verletzte Körper sieht, dann ist der Verarbeitungsprozess schwierig.
- K: Ein Todesfall, aber da hat sich erst später herausgestellt, das diejenige Dame schon tot gewesen ist, man hatte es gar nicht gewusst. Aber wir hatten die Sanität aufgeboten auf die
- 265 Gleise, aufs Perron geschickt, wir haben sie fünfzehn Minuten probiert wieder zu beleben, probiert, versucht, versucht, bis wir merkten das die Dame weisser als diese Wand hier war. Aber wir haben zuerst gar nicht gemerkt, dass sie tot ist. Und ihr Mann daneben, hat es auch nicht realisiert. Das schlimme dabei war, das Paar war gerade auf dem Weg in die Ferien. Das war einfach eine traurige Angelegenheit. Ich bin auch ein sensibler Mensch. Viele
- 270 denken das dieser da in der Uniform... Aber innerlich kann ich auch Schmerz empfinden. Ich bin ein sensibler Typ. Aber jeder ist anders, ich bin auch nicht Schweizer. Ich bin Ausländer.

275 **Zuständigkeitsbereich**

F: Unser Kompetenzbereich, wir wurden bewilligt, da [Stadtteil] durchzugehen, wir dürfen, klar, wir müssen auch dort mit Vorsicht agieren, Das Heisst unser wichtigster Teil ist schon der SBB Teil, aber wir sind bewilligt und auch befugt, den Stadtteil auch zu kontrollieren, das
280 ist klar.

J: Ja [das Guayas gehört auch zu unserem Kompetenzbereich], wenn wir gerade vor Ort sind, schon. Es ist natürlich klar, dass dann die Polizei kommt. Aber wir sind meistens zuerst da.
285

J: [grosse Schanze] Ja, wir können schon handeln, wenn wir jemanden beobachten, der dealt, dann können wir den festhalten.

X: Doch, wir sind schon dort [RBS], doch, aber einfach nicht, äh, ja wir haben keine
290 Aufgaben zu machen dort, nicht patrouillieren.

K: Ja, eigentlich schon, wir bekommen schon die Informationen oder sollten sie schon vorher bekommen, das wir uns koordinieren können oder das eh... also unsere Patrouillie das wir nachher auch vermehrt present sind um diese Person herum und auch Leute auf anderen
295 Stockwerken in den Augen haben

X: ja [wir sind nur im SBB Teil zuständig], natürlich auch Stadtteil hinten so bis zum Loeb-Ecken und dann rechts bis zur Rolltreppe, wo es Richtung Bubenbergplatz geht, ja und grosse Schanze gehört auch dazu, und ja natürlich das UG hier, das gehört auch zum
300 Bahnhof.

Umgang mit unangenehmen Situationen

F: Klar kann es manchmal unangenehm werden, das ist wahr, und ähhh für mich selbst, wie soll ich sagen, ich habe da nicht unbedingt Schwierigkeiten mit dem, und ich schaue auch immer, dass ich es so rüber bringe, dass mein Gegenüber mich versteht.[weiter am Thema vorbei, siehe Umgang mit Menschen]

J: Ja, hat es auch schon gegeben. Beispielsweise kam es schon vor, dass Junge von der Reithalle St. Galler Fussballfans verprügeln wollten und das ist natürlich dann schon heikel wenn man sieht, dass zwei Horden aufeinander losgehen und man steht dazwischen. Da bleibt dann nicht mehr viel übrig ausser der Polizei anzurufen. Das gibt es schon, oder es gibt es auch, dass Gruppen von Jugendlichen aufeinander treffen. Besonders abends.
315

J: Also in erster Linie versuchen wir zu beruhigen, zu schlichten, zu entschärfen.

X: Ja also stress... phu... ich meine du schaust zuerst einmal, wenn 20 gegen 20 sind gehst du sicher nicht hin, dann holst du zuerst mal Verstärkung, der Stadtpolizei anrufen, sie sollen
320 mal schnell kommen. Wenn du siehst du kannst was machen, gehst du schlichten probieren, aber ich bin sicher nicht einer, der einfach rein rennt... ist nicht so toll, oder?

X: ja es kommt schon vor [dass es too much wird], aber ich bin jetzt noch nie wirklich „drunter gekommen“. Du musst halt auch, ja, dich gut einschätzen können, ja wenn du fähig
325 bist... es geht eigentlich gar nicht darum, ob du fähig bist, wenn's mehr sind, sind's mehr.

K: Ich versuche Ereignisfälle zuerst innerlich abzuspielen, bis ich nachher...also ja, das hilft mir dann auch während des Tages, wenn etwas passiert, das ich dann den Ablauf schon gemacht habe. Dass ich im Fall wenn etwas passiert sofort die ersten Massnahmen

330 ergreifen kann ob es ein Sanifall ist oder ob ich sonst helfen muss oder einen anderen Fall der gröber ist, das man den ersten Punkt eh... in Kraft nehmen kann

K: Zuerst schaue ich mal das Umfeld an, nachher schaue ich die Leute oder Person an, in welcher Situation oder Verfassung sie sich befindet, zum Beispiel ob jetzt unter Drogen;
335 Ecstasy oder Alkohol und nachher auch auf das Verhalten, ob man ihn in ein Gespräch involvieren kann oder ob hier ein Gespräch überhaupt nicht zu einem Ziel, Ergebnis führen wird, weil hier im Bahnhof hat man das ab und zu, schon, das man zu einem Ort hinkommt, und schon von Anfang an sieht hier kann man keine Diskussion führen, mit dem meine ich einfach wenn man nicht reden kann, man kann dies abschätzen, das kommt aus der
340 Erfahrung. Das kann man nicht von einem Tag auf den anderen lernen, auch die Verhaltensebene der Leute hat man mit der Zeit im Gespür, von anderen Ereignissen.

Umgang mit Menschen

345 F.: Ich schaue auch immer, dass ich es so rüber bringe, dass mein Gegenüber mich versteht. Ich versuche auch den Grund zu sagen, wieso und warum, wir sind ja keine Türsteher, die einfach sagen, du bleibst draussen oder dich schmeiss ich jetzt raus. Sondern dass wir auch den Grund sagen und klar auch auf die Hausordnung des Bahnhofs
350 hinweisen, das ist klar, und ähh, für mich ist das ähh, wichtig, dass ich das, wie soll ich sagen, durchziehe mit der Hausordnung, dass ich eine gerade Linie habe, aber es auch einfach fair und korrekt rüber bringe. Das ist für mich klar und für mich ist auch die Verhältnismässigkeit wichtig im Dienst. Das ist das. Und diese BM Konsumenten, das kann man schon sagen, sind ja kranke Leute, oder, und ähh, es gibt teilweise schon Leute, die
355 aggressiv sind, aber normalerweise sind die sonst schon schlecht beieinander, und da schau ich schon, dass ich da nicht extra noch drauf drücke und ähh ja, ja, dass ich es einfach sauber rüberbringe. Und klar, wenn jetzt zum Beispiel eben, wenn ich es schon zum dritten vierten Mal gesagt habe, muss man schon mal die Schraube anziehen. Und sagen, Sie, das geht jetzt nicht.

360 J: Also in erster Linie versuchen wir zu beruhigen, zu schlichten, zu entschärfen.

J: Ja, ja. Mittlerweile schon. Die [die Individuen die immer wieder Probleme machen] kennen wir mittlerweile alle. Wenn man in den Stadtteil geht, da nach hinten, dann weiss man schon,
365 wenn der das gehabt hat, ist er aggressiv, oder wie sie etwa drauf sind. Doch doch, das schon. Da kann man sagen, Raus und dann gehen sie.

S: Ich würde sagen, der grösste Teil ja [die respektieren uns]. Weil sie einfach auch gemerkt haben, wenn sie gehen, nicht viel sagen, lassen wir sie in Ruhe. Es gibt natürlich auch
370 immer solche, die sich querstellen. Aber Mittlerweile haben auch die gemerkt, dass sie den Kürzeren ziehen

S: [Interpretationsspielraum bei der Hausordnung] Relativ gross. Wir betrachten es von Fall zu Fall. Wenn zum Beispiel eine ältere Frau auf der Treppe sitzt mit einem hoch roten Kopf
375 und keuchend, dann nehmen sie logischerweise nicht weg, oder ich sage vielleicht, wenn wir sehen, dass in der Näh noch ein Stuhl frei ist, dass min die alte Frau vielleicht begleitet zum Stuhl. Weil es ist für sie auch sicherer. Weil wenn etwas passiert, dann ist die alte Frau einfach flach. Es geht ja darum, dass die Treppen eben auch Fluchtwege sind. Und wenn jetzt eine Gruppe von sechs sieben Leuten dasitzt, und es passiert etwas, dann ist's vorbei,
380 oder? Aber sicher, das entscheidet jeder für sich. Da muss man den gesunden Menschenverstand benutzen.

A: Was dürftest du überhaupt machen, wenn sich einer weigert?

X: Nichts.
385

390 X: Nein, eigentlich nicht. Wir dürfen sie nicht irgendwie hinausschleifen oder so, wir dürfen höchstens, wir dürfen sie höchstens, wenn sie wirklich ausfallend werden oder uns angreifen, dürfen wir sie zur eigenen Sicherheit von ihnen und von uns, dürfen wir sie jetzt in Handschellen legen und zur Polizei bringen, aber nicht mehr. Also wir müssen eigentlich die Polizei anrufen, und die kommen sie dann holen. Also das ist wirklich nur im größten Fall. Und unser „Stöckli“ ist wirklich nur... ja das wird nie gebraucht, eigentlich. Das ist wirklich nur für das äusserste, ja auch Abschreckung natürlich, Selbstschutz, das ist Selbstschutz. Das wird praktisch nie angewendet.

395 X: Doch doch, wir haben auch eine Waffentragbewilligung, wir haben die Prüfung gemacht, aber eben, das brauchst du auch nicht, musst halt ein bisschen Menschenverstand haben, das wär's.

400 K: Aber wenn ich hingehe, sind das auch nur Menschen für mich. Ich meine ok sie machen das, aber sie haben eine Krankheit, aber ich respektiere die wie jeden anderen auch. So zu sagen wie sie mich behandeln, so behandle ich sie. Ich spreche anständig mit ihnen. Wenn jemand aggressiv ist, dann muss ich schon sagen komm mal runter, oder. Ich probiere immer verbal, auch bei einer Konfliktsituation. Das erste Mittel um das Ziel zu erreichen ist zu probieren verbal eine Lösung zu finden. Zum Teil auch Alternativen vorzuschlagen, oder.
405 Dann merkt auch das Gegenüber das ich nicht aggressiv bin und im helfen will und ich ihm Möglichkeiten sage. Dann tut er dann auch wieder anders überlegen, oder, dann kommt er vielleicht von seinem Level herunter. Weil viele im Bahnhof haben eigentlich nicht mal ... verwechseln uns mit der Polizei oder wenn es nicht dies ist, wissen sie nicht haargenau was unsere Aufgabe ist, wenn sie unsere ganze Montur sehen und so... sind dann verwirrt und
410 viele sagen dann auch sie möchten auch gerne Securitrans sein ... dann sage ich einfach ehh... geht euch zuerst informieren, weil es hat auch seine schönen Seiten, ich sage nicht einfach ich will hier... das mache ich auch nicht einfach, ich bin sehr, sehr froh das es auch schöne Seiten hat. Es muss nicht immer zu und her gehen wie an einer Demo oder am WEF, oder was auch immer. Die schöne Seiten für mich ist zum Beispiel Auskunft zu erteilen
415 an einer Person, an einer fremden Person, von einem anderen Land weiter helfen zu können, wo ein Hotel sucht oder eine Strasse.

Hauptaufgabe/ Uniform

420 J: Ja ganz sicher die Passanten, also die Fahrgäste, betreuen, wenn etwas ist, ja. Also ich persönlich seh' das als meine Hauptaufgabe, dass wir für die Leute, die Kunden der SBB, da sind falls etwas passiert.

425 J: Ja, man muss ja fast. Man hat eine Uniform an, man steht in der Öffentlichkeit, man wird beobachtet, oder?

430 S: Ja man hat einfach schon Pflichten. Wenn man mit der Uniform rumläuft, und ich meine, man ist 24 h hier, ich meine die Leute sehen uns auch die ganze Zeit und bilden sich auch eine Meinung über uns, aber wie gesagt, vielfach sind es Leute die Probleme machen, die haben ein Problem mit uns und die andern, die normalen Leute sind froh, dass wir da sind. Und die haben dann auch ständig mit uns zu tun und provozieren es wieder, obwohl sie es wissen müssten. Bis sie merken, dass wir ständig da sind und Zeit für sie haben. [Gelächter]
Dann nehmen wir uns diese Zeit. Es ist so...

435 X: Ja [Uniform], hat mehr mit Präsenz zu tun, es soll Ruhe vermitteln und Sicherheit.

440 X: Kaffee trinken gehen können wir [mit den Leuten] nicht, nein. Aber wir haben sicher Zeit, mit Leuten zu reden, es sprechen uns auch Leute an.

X: Auf ganz verschiedene Sachen. Sei's ein Info und dann gib'ts ein Gespräch daraus oder sei's, dass sie uns danke sagen wollen, weil wir hier sind, oder dass sie's nicht gern haben, dass wir hier sind, dass sie uns einfach blöd finden, oder was auch immer, was wir am meisten hören eigentlich. Dass wir einfach „Möngle“ sind. Das hörst du noch viel hier. Dass
445 das für nichts sei alles, ja. Kommst schon immer in ein Gespräch.

X: Eigentlich nicht. Das ist ja die Uniform. Wenn du das trennen kannst, geht das gut. Also du hörst x-mal am Tag „Arschloch“, aber das kannst du dann schon trennen, oder. Und wenn du dann wieder umgezogen bist, gehst du heim, schaut dich niemand mehr an, der dich zum
450 Beispiel vorher Arschloch genannt hat. Der kennt dich gar nicht mehr. Es sit immer auf die Uniform bezogen, meistens, ausser du hast dann wirklich ein persönliches Problem.

Ausbildung

455

J: Also in Ittigen haben wir das einmal im Monat, also in Ittigen in der Polizeischule. Dort lernt man wie man mit den Leuten umgehen muss. Oder wenn wir spezielle Fälle hatten bereden wir die mit unserem Trainer. Der hat langjährige Erfahrung auf diesem Gebiet.

460 X: Nein [Polizeischulausbildung], äüä. Wir sind von SBB angestellt und das ist ... wie sagen wir dem ... Probezeit sozusagen, Einführungszeit, drei Monate lang, wo du Kurse machst, also Kurse besuchst, die Ausbildung machst du dann erst später am Stock und dann hast du Eigenschutztraining, zwei mal im Monat, einfach Kapo im Ausbildungszentrum in Ittigen, sonst ... man kann immer weiterführende Kurse machen, aber wir sind ja nicht eigentlich
465 Polizei, wir sind auch nicht vereidigt oder so, nicht wie die Bahnpolizei zum Beispiel, die sind ja von der gleichen „Bude“. Wir sind Objektschutz

Ordnungsbegriff

470

F: Also jetzt zum Beispiel Ordnung für den Bahnhof Bern bedeutet für mich tagtäglich durchqueren den Bahnhof tausende von Personen und das wichtigste Anliegen was die Ordnung betrifft bedeutet für mich, dass diese Personen dies ungestört tun können. Auf die Arbeit gehen, dass die Leute in den Läden ungestört ihrer Arbeit nachgehen können. Einfach
475 die Sicherheit der Bevölkerung. Das ist für mich das, was Ordnung bedeutet. Natürlich auch was die Sauberkeit betrifft, das kann man auch noch dazu zählen. [Einkommendes Telefonat]
Ganz speziell Spritzen und Drogenutensilien, das ist auch klar, das gehört auch zur Ordnung. Zur Ordnung gehört auch, dass sich die Leute nicht ungebührlich benehmen.
480 Oder, dass ist das.

J: Für mich in erster Linie, was ich den ganzen Tag sehe, ist der Abfall. Das dünkt mich das Schlimmste. Das schaut manchmal aus, dabei stehen überall Abfalleimer. Wir greifen ganz klar auch ein, wenn jemand eine riesen Mohrerei macht. Das gibt es eben leider immer wie
485 öfters. Dabei sind so viele den ganzen Tag am Putzen, oder? Das ist ja ein riesen Team das hier putzt und trotzdem ist immer eine Mohrerei.

S: [Interpretationsspielraum bei der Hausordnung] Relativ gross. Wir betrachten es von Fall zu Fall. Wenn zum Beispiel eine ältere Frau auf der Treppe sitzt mit einem hoch roten Kopf und keuchend, dann nehmen sie logischerweise nicht weg, oder ich sage vielleicht, wenn wir sehen, dass in der Näh noch ein Stuhl frei ist, dass min die alte Frau vielleicht begleitet zum Stuhl. Weil es ist für sie auch sicherer. Weil wenn etwas passiert, dann ist die alte Frau einfach flach. Es geht ja darum, dass die Treppen eben auch Fluchtwege sind. Und wenn
490 jetzt eine Gruppe von sechs sieben Leuten dasitzt, und es passiert etwas, dann ist's vorbei, oder? Aber sicher, das entscheidet jeder für sich. Da muss man den gesunden Menschenverstand benutzen.
495

500 X: Ja wir haben einfach eine Bahnhofordnung, die ist schweizweit gültig in jedem Bahnhof, von der SBB aus, und es ist ja eigentlich... SBB ist ja Privatgelände, deshalb können sie Hausordnungen stellen. Bös gesagt darfst du eigentlich nichts am Bahnhof, nur durchlaufen und auf den Zug gehen und einkaufen. Es ist eben leider so. Also leider. Es ist schon ein bisschen streng zum Teil.

505 X: Ja das geht mir auch gegen den Strich, wenn jemand auf der Treppe sitzt und ich dem wirklich sagen muss „aufstehen“, oder. Das Problem ist wenn dann sieben oder acht oder zehn auf der Treppe sitzen, dann ist die ganze Treppe versperrt, deshalb geht es einfach ums Prinzip, oder. Klar ist es mir manchmal auch zu dumm, oder. Wirklich, wenn jemand auf der Treppe sitzt und tot müde ist von etwas ist's schon mühsam für mich und für ihn, äh, aufzustehen. Aber das ist halt die Regel und da muss man sich halt dran halten.

510

Sicherheitsbegriff

515 F: Dass einfach Personen sich ungestört im Bahnhof aufhalten können, auf den Zug gehen können, zur Arbeit gehen können, ihrer Arbeit in den Läden nachgehen können, in den verschiedenen Geschäften, die wir hier haben, dass ist das, oder. Wir bekommen eben schon immer wieder Anrufe, dass jemand von Kunden belästigt wird, dass sich jemand auffällig verhält, sich ungebührlich benimmt, oder wenn jemand Alkohol getrunken hat. Ja da kommen Leute vorbei, die sich einfach belästigt fühlen von dem. Wir sind zuständig, dass 520 die sich diese Personen einfach an die Hausordnung halten, oder ähh. Es gibt manchmal Leute, die sich fragen, warum sie nicht mit dem Trottinett oder dem Skateboard durch den Bahnhof rasen dürfen, Aber das hat einfach den Grund, dass es zu gefährlich ist. Besonders wenn sich viele Leute im Bahnhof aufhalten.

525 J: In erster Linie eben wenn Konflikte sind, dass jemand da ist. Dass ich als Bahnhofsbenutzer weiss, wenn etwas ist hier, dass Leute da sind, die schauen kommen, die da sind.

530 S: Dass sich eben die Kunden der SBB sicher fühlen im Bahnhof. Dass sie nicht denken, oh jetzt muss ich wieder durch den Bahnhof, dass sie wirklich kommen und ein gutes Gefühl dabei haben. Soweit das möglich ist. Wir haben natürlich viele Leute hier am Bahnhof, die vielleicht bedrohlich aussehen, aber es nicht sind, oder? Einfach schon rein vom Erscheinungsbild her. Aber dass soviel Sicherheit bieten kann wie möglich. Und dass, wenn mal etwas ist, wir da sind.

Anhang 2: Interviews und Feldnotizen

Interview 1:

M: Nun haben wir doch noch Zeit gefunden, um dieses Interview durchzuführen. Sie hatten ja heute mehrer Ereignisse zum Beispiel den Vorfall im Wartsaal oder den Besuch des Bundesrates. Wie hat heute ihr Arbeitstag ausgesehen?

F: Ja, eigentlich bald wie jeder anderen auch. Ich würde mal sagen, eh... wenn man anfängt der erste Punkt wo man hinkommt, so mach ich es für mich, jeder macht es halt anders von uns, von meinem Standpunkt aus probiere ich immer mit Mentaler Vorbereitung anzufangen.

M: Mmh

F: Ich versuche Ereignisfälle zuerst innerlich abzuspielen, bis ich nachher...also ja, das hilft mir dann auch während des Tages, wenn etwas passiert, das ich dann den Ablauf schon gemacht habe. Dass ich im Fall wenn etwas passiert sofort die ersten Massnahmen ergreifen kann ob es ein Sanifall ist oder ob ich sonst helfen muss oder einen anderen Fall der gröber ist, das man den ersten Punkt eh... in Kraft nehmen kann und gerade das Beste kann durchsetzen, das es schnell über die Bühne gehen kann und ja öhhh...nachher fängt man mal an am Morgen. Also, mein heutiger Tag ist einfach ist mehr spezifisch konzentriert gewesen auf dieses treffen hier, vom Samuel Schmid, da sind wir auch darüber informiert worden. Jeden Tag wenn etwas ist wird man auch informiert von der Alarmzentrale, was aktuell ist oder was stattfinden wird, Promos und alles. Das sind eigentlich solche Punkte, normalerweise sind wir nachher normal auf der Patrouillie, wir sind auch kontaktiert mit der Alarmzentrale, wenn Sachen passieren würden wo wir nicht informiert wurden, ob jetzt irgendwie eine Dame auf dem Perron hinfällt oder jemand ein Herzkollaps hat oder irgendwie eine Schlägerei ist, eine Messerstecherei oder was auch immer, da sind wir meistens schon vor der Polizei anwesend. Weil dass ist eigentlich unser Aufgabenbereich hier, der Hauptbahnhof und vielleicht wie ihr durch Informationen, Medien oder durch Zeitschriften schon mitbekommen habt, ähh.. hat sich das ausgeweitet, in anderen Worten, eh... hat die Securitransfirma, Objektschutz hat nicht nur ihren Standort in Bern, sondern wir sind über die Westschweiz verteilt, die Deutschschweiz, Genf, Yverdon und Lausanne eh... Fribourg vielleicht und Basel, Zürich, Luzern, Winterthur und das Ziel wäre nachher schon, das wir in der ganzen Schweiz präsent wären. Das wäre das definitive Ziel.

M: Mmh

Mit uns zusammen ist dann auch die Bahnpolizei, die sind in der Securitrans integriert, das ist sozusagen die gleiche Firma. Sie machen einfach die Polizeischule, also wo in Neuchâtel gemacht wird, dauert neun Monate. Jetzt haben sie es aufgestockt, früher waren es sechs Monate. Sie sind eigentlich wie wir tätig, aber einfach auf dem Zug mobil. Auch zum Teil im Bahnhof, aber eigentlich spezifisch auf den Zügen. Aber sie sind auch vereidigt, sie machen schon polizeiliche Aufgaben und so. Sie sind auch beschriftet und alles. Sie haben auch mehr Kompetenzen als wir. Aber sie sind einfach mit der Securitransgruppe zusammen.. Wir sind eigentlich von der selben Firma, sozusagen.

M: Ja, genau.

F: Ja.. so und nachher haben wir auch Vorfälle wie wir sie soeben im Wartsaal gehabt haben.

M: Was ist denn eigentlich passiert?

F: Die eine Person ist eben, am Boden gelegen und hatte ein Herzflattern und Zuckungen. Wie sich später herausstellte hatte diese Person das schon mehrere Male. Nachher kam aus das er einfach Probleme mit dem Herz hat. Dann hat man nachher Mobilitätshilfe aufgeboden, das sind Leute die von der SBB angestellt sind. Also...meistens mit einem orangenen Gilet an und SOS, da kann man Informationen über Züge, wo sie kommen oder die helfen einem zum Beispiel einem Blinden oder jemandem im Rollstuhl, wo sich wegen diesen Menschenmassen verirren oder sich beängstigt fühlen. Da helfen sie einem. Bei diesem Fall haben wir sie avisiert und die haben den Herr zum SBB-Räumchen begleitet, wo es ein Ruheplätzchen mit einem Bett hat.

M: Ah ja, das ist sehr gut.

F: Man braucht nicht immer sofort die Sanität.

M: Und jetzt, wenn ein Bundesrat den Bahnhof betritt wird das jedes Mal angekündigt, oder ist das heute eine Ausnahme?

F: Ja, eigentlich schon, wir bekommen schon die Informationen oder sollten sie schon vorher bekommen, das wir uns koordinieren können oder das eh... also unsere Patrouillie das wir nachher auch vermehrt present sind um diese Person herum und auch Leute auf anderen Stockwerken in den Augen haben. Ihr wisst ja, bei den Politiker nicht immer gut an.

M: Gibt es Zeiten wo ihr vermehrt eingreifen müsst? Also Tageszeiten?

F: Ehh... Tageszeiten jetzt...Wie genau meint ihr das?

M: Ob es zum Beispiel am Abend mehr Vorfälle gibt oder in der Nacht?

F: Ja, es ... variiert schon. Es hat zum Teil schon Zeiten wo man weiss, zu dieser Zeit hat es sehr viel Menschen zum Beispiel, am Morgen früh wenn die Leute zur Arbeit gehen oder am Abend wenn sie zurück kommen. Was ich jetzt persönlich denke, am Abend hat es schon mehr Vorfälle. Wie ihr schon wisst ist der Bahnhof ein Punkt wo nebst den normalen Leuten auch Leute anzieht wo ... wo nichts anders haben.

M: Gibt es den auch bestimmte Gruppen, mit welchen, sie es am meisten zu tun haben?

F: Bestimmte Gruppen an sich eigentlich nicht, da kann man glaube ich ehh... so sagen da hat es alle Kulturen dabei, oder. Also nicht nur Weisse, alle Farben, alle Nationalitäten, also... man kann Probleme haben mit Ausländer, man kann Probleme haben mit Schweizer selber.

M: Mhm

F: Und ehh... zum Teil handelt es sich um Drogen, zum Teil ist der Faktor der Alkohol, es spielen da wesentliche Rollen mit. Oder einfach solche die nicht wissen was zu machen und dann fangen sie einfach an am Objekt Schaden zu zufügen.

M: Sind es tendenziell eher jüngere Leute, oder?

F: Jäh... das kann man so nicht sagen. Also... ich persönlich ich hatte auch schon Fälle, wo man gar nicht denkt, Leute wo Probleme machen zum Teil über vierzig oder fünfzig sind. Wo man gar nicht denken würde, dass diese Person so ist, oder.

M: Gibt es auch gewisse Leute die sie schon gesehen haben und gewusst haben mit denen hatten wir schon öfters Problem und werfen dann ein Auge darauf?

F: Wenn man in diesem Bereich hier arbeitet eh... und diese Leute zum Teil ein Hausverbot haben. Das heisst ja nicht Hausverbot, generell heisst das ein Hausverbot wenn sie kein gültiges Billet haben. Wenn man ein Billet hat man das gleiche Recht im Bahnhof herumzugehen und auf das Perron zu gehen, wie jeder andere auch. Aber dann kennt man die Leute schon, weil man haargenau weiss mit diesem hatten wir schon mal einen Fall.

M: Mmh...

F: Mit der Zeit lernt man diese Leute schon kennen, oder:

M: Gibt es auch Konfliktpunkte, Konfliktorte wo vermehrt etwas geschieht am Bahnhof Bern?

F: Ich würde mal sagen, der Treffpunkt ist auf alle Fälle einer, hier. Wenn sich nachher grössere Menschenansammlungen bilden. Nachher auch zum Teil mit Alkohol und so, werden sie lauter und so und ja... Ein anderen Punkt ist der Stadtteil, ich weiss nicht wie ihr da informiert seit, ist der Stadtteil.

M: Ja.

F: Das ist ab dort wo der Gummiboden anfängt, vielleicht seit ihr da ... das Bundeshaus hat da auch, da haben sie zum Teil probiert Regeln durchzusetzen ...

Ä: Vom Wasserfallen.

F: Das ist einfach ein Punkt dort ganz hinten bei den Steinen, mit der Drogenszene, das ist einfach etwas, wo von meinem Standpunkt aus, so wie ich es empfinde, sehr schlecht ist. Und eigentlich dem ganzen Bahnhofsareal der SBB schädigt, weil es ist ok eine Drogenszene aber ich mache mein Beruf. Aber wenn ich hingehe, sind das auch nur Menschen für mich. Ich meine ok sie machen das, aber sie haben eine Krankheit, aber ich respektiere die wie jeden anderen auch. So zu sagen wie sie mich behandeln, so behandle ich sie. Ich spreche anständig mit ihnen. Wenn jemand aggressiv ist, dann muss ich schon sagen komm mal runter, oder. Ich probiere immer verbal, auch bei einer Konfliktsituation. Das erste Mittel um das Ziel zu erreichen ist zu probieren verbal eine Lösung zu finden. Zum Teil auch Alternativen vorzuschlagen, oder. Dann merkt auch das Gegenüber das ich nicht aggressiv bin und ihm helfen will und ich ihm Möglichkeiten sage. Dann tut er dann auch wieder anders überlegen, oder, dann kommt er vielleicht von seinem Level herunter. Weil viele im Bahnhof haben eigentlich nicht mal ... verwechseln uns mit der Polizei oder wenn es nicht dies ist, wissen sie nicht haargenau was unsere Aufgabe ist, wenn sie unsere ganze Montur sehen und so... sind dann verwirrt und viele sagen dann auch sie möchten auch gerne Securitrans sein ... dann sage ich einfach ehh... geht euch zuerst informieren, weil es hat auch seine schönen Seiten, ich sage nicht einfach ich will hier... das mache ich auch nicht einfach, ich bin sehr, sehr froh das es auch schöne Seiten hat. Es muss nicht immer zu und her gehen wie an einer Demo oder am WEF, oder was auch immer. Die schöne Seiten für mich ist zum Beispiel Auskunft zu erteilen an einer Person, an einer fremden Person, von einem anderen Land weiter helfen zu können, wo ein Hotel sucht oder eine Strasse.

Unterbruch durch Telefonat.

M: Was geht ihnen durch den Kopf wenn sie sich einer Konfliktsituation nähern?

F: Wenn ich hinkomme?

M: Ja.

F: Zuerst schaue ich mal das Umfeld an, nachher schaue ich die Leute oder Person an, in welcher Situation oder Verfassung sie sich befindet, zum Beispiel ob jetzt unter Drogen; Ecstasy oder Alkohol und nachher auch auf das Verhalten, ob man ihn in ein Gespräch involvieren kann oder ob hier ein Gespräch überhaupt nicht zu einem Ziel, Ergebnis führen wird, weil hier im Bahnhof hat man das ab und zu, schon, das man zu einem Ort hinkommt, und schon von Anfang an sieht hier kann man keine Diskussion führen, mit dem meine ich einfach wenn man nicht reden kann, man kann dies abschätzen, das kommt aus der Erfahrung. Das kann man nicht von einem Tag auf den anderen lernen, auch die Verhaltenweise der Leute hat man mit der Zeit im Gespür, von anderen Ereignissen.

M: Wie lange arbeitest du denn schon bei der Securitrans?

F: Seit dem August 03 hier in diesem Bahnhof. Vorher arbeitete ich bei der Securitas, beim Botschaftsschutz, Geldtransport und Ausschaffung von Häftlingen Transport.

M: Was bedeutet für dich Sicherheit und Ordnung, persönlich, ist das die von der SBB vorgegebene Ansicht?

F: Ja, eigentlich schon, also ehh... ich denke jetzt mal solange es gut geht, geht es gut. Aber dann sieht man das auch mit einem anderen Bild, oder. Also... ja.

M: Gibt es auch Regeln, die durchziehen musst bei gewissen Leuten, wo du gar nicht möchtest oder du anders machen möchtest, wo du eine andere Die oder Vorstellung hast?

F: Es kommt immer ganz auf die Situation an, sage ich jetzt mal. Wir haben eigentlich schon unsere Grundlinien wo wir durchführen oder gelernt haben wie man sie durchführt. Und eh... Ja, wir sagen einfach wir sind nicht die Polizei. Wir haben einfach andere Kompetenzen, aber wir arbeiten sehr eng mit der Polizei zusammen. Wir bekommen zum Teil auch Telefonate, wo wir zusammenarbeiten, wo wir zusammen an einen Konfliktort gehen und zusammen probieren es zu lösen. Wir sind sehr eng verbunden und wir tauschen auch Informationen aus. Wir sind angewiesen aufeinander.

Ä: Gibt es Sachen, wo du durchsetzen musst, die dir widerstreben?

F: Wo ich anders reagieren würde?

Ä: Ja.

F: Ja, das gibt es schon. Von meiner Sicht würde ich es vielleicht anders Handhaben, aber ich arbeite in dieser Firma und da befolge ich die Regeln so wie sie sind.

Ä: Was würdest du den anders machen?

F: Das kann ich jetzt nicht so grundsätzlich sagen.

Ä: Beispiel?

F: Da gibt es verschiedene. Das ist schwierig zu sagen.

Ä: Strenger? Weniger streng?

F: Ich tue es immer selber abschätzen. Ich habe meine Grundlinien, aber nachher spielt sich das meistens intern im Kopf ab, meistens nach dem Ereignis, den während dem Ereignis, ob man jetzt jemanden packen muss oder sanitäre Hilfeleistung bieten, zu diesem Zeitpunkt hat man keine Zeit sich zu überlegen, wie würde ich es machen, dies kommt meistens nach dem

Vorfall. Dann spiele ich die Geschehnisse in meinem Kopf nochmals durch und überlege mir was ich hätte besser machen können.

M: Hast du am Feierabend noch Sachen die dich weiter beschäftigen oder kannst du gut abschalten?

F: Wenn wir zum Teil Todesfälle haben, denn ehh.... ja

Ä: Das gibt es?

F: Denn...ehh... leider aber wahr, wenn wir Todesfälle haben, denn... gewisse Situationen sind nicht schön zum anschauen.

M: Wie sterben denn die Leute am Bahnhof Bern?

F: Überdosis oder irgendwie aus dem Zug herausspringen oder von der Universität hinunter springen auf die Gleise, auf der hinteren Seite, da. Ja und wenn man dann zu einem Ort hinkommt und nur noch verletzte Körper sieht, dann ist der Verarbeitungsprozess schwierig.

Ä: Musst du dorthin gehen?

F: Ja, dann sind wir da.

Ä: Aber du schaust nur und entscheidest wer kommen muss?

F: Ja, genau. Normalerweise ist sowieso immer die Polizei aufgeboden, oder. Und die Sanität genau gleich. Aber wir sehen ob einer lebt, wenn einer lebt dann unternehmen wir schon die ersten Massnahmen.

M: Wie oft hast du schon eine solche Situation erlebt, seit du bei Securitrans arbeitest?

F: Ich hatte bis jetzt zwei Todesfälle.

M: Mmh

Ä: Mmh.

F: Ein Todesfall, aber da hat sich erst später herausgestellt, das diejenige Dame schon tot gewesen ist, man hatte es gar nicht gewusst. Aber wir hatten die Sanität aufgeboden auf die Gleise, aufs Perron geschickt, wir haben sie fünfzehn Minuten probiert wieder zu beleben, probiert, versucht, versucht, bis wir merkten das die Dame weisser als diese Wand hier war. Aber wir haben zuerst gar nicht gemerkt, dass sie tot ist. Und ihr Mann daneben, hat es auch nicht realisiert. Das schlimme dabei war, das Paar war gerade auf dem Weg in die Ferien.

Ä: Ah, scheisse.

F: Das war einfach eine traurige Angelegenheit. Ich bin auch ein sensibler Mensch. Viele denken das dieser da in der Uniform... Aber innerlich kann ich auch Schmerz empfinden. Ich bin ein sensibler Typ. Aber jeder ist anders, ich bin auch nicht Schweizer. Ich bin Ausländer.

Ä: Merkst du das?

F: Ich arbeite mit meinen Schweizer Kollegen zusammen.

Ä: Merkst du das jetzt insofern, das wenn du etwas regeln willst, das dann ein schräger Spruch kommt?

F: Auf dies lass ich mich gar nicht ein.

Ä: Aber es passiert schon?

F: Solche Sprüche haben wir dauernd. Ihr wisst sich auch das die Polizei manchmal beschimpft wird oder einfach lächerlich gemacht wird, zum Beispiel Bullen nachgerufen wird. Bei uns gibt es das auch. Immer dieses Lachen, ich lache manchmal auch zurück. Ich bin ein fröhlicher Mensch. Ich könnte das einfach nicht acht Stunden ein seriöses Gesicht. Ich mache meinen Job, probiere das Beste zu machen, helfe wo ich kann. Ob ich Ausländer bin oder nicht, wir sind alles Menschen, ob ich jetzt eine andere Religion habe oder nicht. Ich muss einfach lachen wenn viele zu mir sagen du bist Rassist, nachträglich informiere ich dann die Leute, dass ich Ausländer bin. Dann machen die Leute meistens grosse Augen und entschuldigen sich dann auch.

Interview 2, vom 11. Mai 2004:

Gabriel: Wie sieht für sie ein typischer Arbeitstag aus?

J.: Also meistens bei Frühschichten, was viel ist, ist Information, Kontrollgänge, eben viel draussen mit den Leuten, die Fragen haben, oder die Hilfe brauchen. Natürlich die Läden, die wir kontrollieren, vielfach. Die Frühschicht ist eher die ruhigere Schicht.

G.: Und ist heute schon etwas Besonderes passiert?

J.: Ja heute, was haben wir bis jetzt gehabt? Das Mädchen, das Schwindelanfälle hatte, und das wir auf den Bus brachten, aber sonst nichts Grosses. Oder eben Leute, die kein Billet hatten im Wartesaal und die sich daher da nicht aufhalten dürfen, die da schlafen wollen, das hatten wir heute auch schon. Aber sonst nichts Grosses.

G.: Gibt es Zeiten zu denen sie besonders oft eingreifen müssen? Oder zu denen mehr läuft?

J.: Also sicherlich am Wochenende. Das heisst Freitag, Samstag. Oder auch wenn Matche sind, oder so, dann schon. Vor allem am Wochenende. Und dann vor allem abends.

G.: Und gibt es auch spezifische Orte, an denen sie mehr machen müssen als an anderen?

X.: Also im grossen und ganzen schon. Zum Beispiel die grosse Schanze ist schon heikel. Oder auch da wo das Guayas ist, die Disco, ist auch ein heikler Punkt, wo natürlich solche Leute zusammen kommen.

G.: Das liegt also auch in ihrem Kompetenzbereich?

J.: Ja, wenn wir gerade vor Ort sind, schon. Es ist natürlich klar, dass dann die Polizei kommt. Aber wir sind meistens zuerst da.

G.: Und mit was für Gruppen habt ihr denn vermehrt Probleme?

J.: Ja, mit den üblichen Pendlern haben wir eigentlich wenig Probleme, so die normalen Fragen nach dem Weg oder sonstige Fragen. Aber sonst...sind es eben oftmals Schwarze, die dealen. Das ist ein Problem. Auf der Schanze. Das ist ein Hauptproblem. Das geht uns

zwar..., in dem Sinn... haben wir ja nicht die Pflicht, die zu packen. Aber wenn wir etwas sehen, können wir, aber das ist nicht unsere Hauptaufgabe. Ganz klar nicht.

B.: Aber dann können sie schon auch handeln, sie müssen nicht zuerst die Polizei rufen?

J.: Ja, wir können schon handeln, wenn wir jemanden beobachten, der dealt, dann können wir den festhalten. Und das passiert schon ab und zu. Wobei es gibt Zeiten wo man raufgeht, nach Laufplan, aber nicht speziell. Aber wie gesagt, es gibt es, dass man manchmal raufgeht, aber es ist nicht die Hauptaufgabe. Und was es da oben ab und zu auch gibt sind Überfälle. Und dann werden wir auch gerufen. Letztthin hatten wir einen Fall wo ein junger Mann mit einem Messer bedroht wurde, zum Beispiel. Das ist dann aber auch vermehrt am Abend. Oder was wir schon hatten ist, dass Natels gestohlen wurden, das kommt öfters vor, dass dann die Leute zu uns kommen.

G.: Und unten? Wie steht's mit dem Konfliktbereich zwischen dem öffentlichen und privaten Raum?

J.: Ja also im städtischen Teil ist natürlich das Problem mit den BM Konsumenten, wobei ich sagen muss, dass es gebessert hat, gegenüber am Anfang, das war ganz schlimm. Ich glaube, dass das auch daran liegt, dass wir vermehrt kontrollieren und dass sie sich mittlerweile wohl sagen mussten, dass sie sich einen anderen Ort suchen müssen, denk ich schon.

□

G.: Was sehen sie denn als ihre Hauptaufgabe?

J.: Ja ganz sicher die Passanten, also die Fahrgäste, betreuen, wenn etwas ist, ja. Also ich persönlich seh' das als meine Hauptaufgabe, dass wir für die Leute, die Kunden der SBB, da sind falls etwas passiert.

G.: Gibt es auch Situationen, in denen es ihnen selbst auch mulmig wird?

J.: Ja, hat es auch schon gegeben. Beispielsweise kam es schon vor, dass Junge von der Reithalle St. Galler Fussballfans verprügeln wollten und das ist natürlich dann schon heikel wenn man sieht, dass zwei Horden aufeinander losgehen und man steht dazwischen. Da bleibt dann nicht mehr viel übrig ausser der Polizei anzurufen. Das gibt es schon, oder es gibt es auch, dass Gruppen von Jugendlichen aufeinander treffen. Besonders abends.

G.: Wie verhalten sie sich denn in solchen Situationen?

J.: Also in erster Linie versuchen wir zu beruhigen, zu schlichten, zu entschärfen.

G.: Hatten sie denn eine bestimmte Schulung auf diesem Gebiet? Mussten sie Kurse besuchen?

J.: Also in Ittigen haben wir das einmal im Monat, also in Ittigen in der Polizeischule. Dort lernt man wie man mit den Leuten umgehen muss. Oder wenn wir spezielle Fälle hatten bereden wir die mit unserem Trainer. Der hat langjährige Erfahrung auf diesem Gebiet.

G.: Identifiziert man sich stark mit diesem Beruf?

B.: Oder auch mit dem Bahnhof?

J.: Ja, man muss ja fast. Man hat eine Uniform an, man steht in der Öffentlichkeit, man wird beobachtet, oder?

S.: Ja man hat einfach schon Pflichten. Wenn man mit der Uniform rumläuft, und ich meine, man ist 24 h hier, ich meine die Leute sehen uns auch die ganze Zeit und bilden sich auch

eine Meinung über uns, aber wie gesagt, vielfach sind es Leute die Probleme machen, die haben ein Problem mit uns und die andern, die normalen Leute sind froh, dass wir da sind. Und die haben dann auch ständig mit uns zu tun und provozieren es wieder, obwohl sie es wissen müssten. Bis sie merken, dass wir ständig da sind und Zeit für sie haben. [Gelächter] Dann nehmen wir uns diese Zeit. Es ist so...

G.: Was verstehen sie denn persönlich unter Sicherheit?

J.: In erster Linie eben wenn Konflikte sind, dass jemand da ist. Dass ich als Bahnhofsbenutzer weiss, wenn etwas ist hier, dass Leute da sind, die schauen kommen, die da sind.

S.: Dass sich eben die Kunden der SBB sicher fühlen im Bahnhof. Dass sie nicht denken, oh jetzt muss ich wieder durch den Bahnhof, dass sie wirklich kommen und ein gutes Gefühl dabei haben. Soweit das möglich ist. Wir haben natürlich viele Leute hier am Bahnhof, die vielleicht bedrohlich aussehen, aber es nicht sind, oder? Einfach schon rein vom Erscheinungsbild her. Aber dass soviel Sicherheit bieten kann wie möglich. Und dass, wenn mal etwas ist, wir da sind.

G.: Also sie kennen die einzelnen Individuen die immer wieder Probleme bereiten?

J.: Ja, ja. Mittlerweile schon. Die kennen wir mittlerweile alle. Wenn man in den Stadtteil geht, da nach hinten, dann weiss man schon, wenn der das gehabt hat, ist er aggressiv, oder wie sie etwa drauf sind. Doch doch, das schon. Da kann man sagen, Raus und dann gehen sie.

G.: Also die respektieren sie auch mittlerweile?

J.: Ich würde sagen, der grösste Teil ja. Weil sie einfach auch gemerkt haben, wenn sie gehen, nicht viel sagen, lassen wir sie in Ruhe. Es gibt natürlich auch immer solche, die sich querstellen. Aber Mittlerweile haben auch die gemerkt, dass sie den Kürzeren ziehen.

G.: Eine letzte Frage. Was verstehen sie unter Ordnung im Bahnhof Bern?

J.: Für mich in erster Linie, was ich den ganzen Tag sehe, ist der Abfall. Das dünkt mich das Schlimmste. Das schaut manchmal aus, dabei stehen überall Abfalleimer. Wir greifen ganz klar auch ein, wenn jemand eine riesen Mohrerei macht. Das gibt es eben leider immer wie öfters. Dabei sind so viele den ganzen Tag am Putzen, oder? Das ist ja ein riesen Team das hier putzt und trotzdem ist immer eine Mohrerei.

G.: Wie gross ist ihr Interpretationsspielraum in Bezug auf die Hausordnung?

S.: Relativ gross. Wir betrachten es von Fall zu Fall. Wenn zum Beispiel eine ältere Frau auf der Treppe sitzt mit einem hoch roten Kopf und keuchend, dann nehmen sie logischerweise nicht weg, oder ich sage vielleicht, wenn wir sehen, dass in der Näh noch ein Stuhl frei ist, dass min die alte Frau vielleicht begleitet zum Stuhl. Weil es ist für sie auch sicherer. Weil wenn etwas passiert, dann ist die alte Frau einfach flach. Es geht ja darum, dass die Treppen eben auch Fluchtwege sind. Und wenn jetzt eine Gruppe von sechs sieben Leuten dasitzt, und es passiert etwas, dann ist's vorbei, oder? Aber sicher, das entscheidet jeder für sich. Da muss man den gesunden Menschenverstand benutzen.

S.: Wenn zum Beispiel jemand mit Krücken dasitzt käme es mir nie in den Sinn, ihm zu sagen, er solle aufstehen. Soviel Spielraum haben wir dann schon.

G.: Das wäre es gewesen, danke vielmals. Vielleicht noch ihre Namen.

J.: Joussi Daniel.

S.: Senn Markus.

Feldnotizen

Das Interview fand am 11. Mai 2004 von 9.30 bis 9.50 Uhr in der Loge der SECURITRANS statt, nachdem Herr F. seine Kollegen Herrn J. und Herrn S. telefonisch herbeigebeten und zum Mitmachen überzeugt hat.

Sie wirkten auf uns etwas zurückhaltend und distanziert. Nachdem vorerst beide zögerten, bestritt Herr J. den Hauptteil des Interviews. Nach einigen Minuten wurde die Atmosphäre zunehmend entspannter und Herr S. beteiligte sich auch am Gespräch.

Wir schätzen das Alter von Herrn J. auf ca. 35 Jahre, dasjenige von Herrn S. auf ungefähr 25 Jahre. Zudem war Herr J. ranghöher.

Die beiden betonten eher den sozialen Aspekt der Arbeit und weniger den ordnungsdienstlichen.

Interview 3, vom 11. Mai 2004:

Barbara: Zum Einstieg würde ich gerne wissen, wie für Sie so ein typischer Arbeitstag aussieht, wann Sie beginnen, ob Sie einen geregelten Ablauf haben, ob sich die Tage gleichen oder ob es jedes Mal wieder ein bisschen anders läuft?

F.: Ja... Wir haben einen 24-Stunden-Betrieb, also die Frühschicht beginnt um 6 Uhr. Was die Loge betrifft, haben wir 16 h Betrieb. In der Nacht zwischen 22 Uhr und morgens um 6 Uhr wird nach Basel umgeleitet. Das heisst, was an Telefonaten reinkommt, wird nach Basel umgeleitet und geht von da an die Patrouillen, die umhergehen in der Nacht. Die Patrouillen stehen im 24 h Betrieb, da ist immer jemand anwesend und die sind auch immer erreichbar. Die Patrouillenschichten dauern 8 Stunden. Und da wird man auch immer abgelöst und man ist auch immer zu zweit, das ist wichtig, was die Rückendeckung betrifft, wenn man es so ausdrücken kann. Zu zweit ist es einfach besser, als wenn man alleine durch den Bahnhof läuft.

B.: Und die bleiben auch zusammen, die trennen sich nicht?

F.: Nein, da kann es manchmal einen Sanitätsfall geben, wenn die Sanität kommen muss, dass jemand vor Ort ist und der andere weißt ein. Aber sonst ist man immer zusammen.

B.: Und Sie haben vorhin gesagt, wegen der Velokontrolle, gibt es Aufgaben immer um 10 Uhr, müssen Sie dies machen oder um 9 Uhr sind Sie am Treffpunkt anzutreffen? Oder können Sie sich das selbst einteilen.

F.: Ja, es ist so, dass wir einen Laufplan haben und es gibt bestimmte Zeiten, die wir einhalten müssen, und es ist wichtig, dass wir die korrekt einhalten, die Zeiten. Zum Beispiel die Runde im Untergeschoss, da ist es wichtig, dass wir einmal pro Schicht im 2. und 3. Untergeschoss Kontrolle machen, dass man auch die technischen Anlagen kontrolliert, ob alles in Ordnung ist, und im Fall der Fälle auch den Techniker aufbietet, wenn etwas ist, oder eben die Objektbetreuung, der Hausdienst, usw. Oder eben andere Sachen, wo wir an bestimmten Orten sein müssen, zu gewissen Zeiten und zwischendurch kann man auch frei variieren, das ist klar, ja.

B.: Und kommt Ihnen jetzt irgendetwas in den Sinn, das heute schon besonderes passiert ist? Läuft etwas am Morgen, oder sind Sie jetzt vorwiegend...?

F.: Ja also, um 6 Uhr am Morgen als ich angefangen habe war es recht ruhig die ersten anderthalb Stunden, Dann hat die RBS angerufen, dass eine junge Frau mit dem Zug angekommen sei, und der ging es schlecht, ihr war es übel. Da wurde die Patrouille auch aufgeboden die Person zum Bus zu begleiten, da sie nach Bremgarten musste, und da schauen wir einfach auch, dass da eine Hilfeleistung angeboten wird, dass wir das auch machen. Da machen wir auch ab und zu Kurse, CPR Kurse, also Herzmassage, und für das sind wir auch da. Und wir arbeiten eng zusammen mit der Sanitätspolizei und mit der Bahnhofshilfe. Das ist uns schon wichtig, dass wir da eine gute Zusammenarbeit haben. [Ambulanzsirene im Hintergrund zu hören]

B.: Gibt es Zeiten, zu welchen normalerweise viel läuft, wo sie gefordert sind?

F.: Also die Zeiten, zu denen viel läuft, mal was die Tage betrifft, da ist dann mehr das Wochenende, sagen wir mal Donnerstag, Freitag, Samstag, Mittelschicht bis 22 Uhr. Obwohl natürlich am Freitag Abend oder Samstag Abend das auch bis 1 Uhr recht abgehen kann. Und sonst die Zeiten allgemein, unter der Woche, das kann gegen Mittag sein oder... so die vielen Leute die hin und her pendeln und am Abend, Feierabend, den die Leute haben, wieder zurückkommen und auf den Zug müssen, dann sind auch wieder viele Leute anwesend und vor allem auch in der Nacht, sagen wir mal 20, 22 Uhr, gerade der Stadtteil, was das betrifft, wo a Leute wieder zusammen kommen, und da kann es manchmal auch abgehen. Wenn sie uneinig sind untereinander und wir eingreifen müssen.

B.: Also könnte man zusammengefasst sagen, wenn es viele Leute hat am Bahnhof dann haben sie viel zu tun?

F.: Ja, ja, da kann man sagen, wenn viele Leute sind, läuft auch viel, dass wir einspringen müssen, also auf der einen Seite kann man das sagen, aber andererseits nicht unbedingt, je nach dem was auch für Personen am Bahnhof sind, dass können manchmal ganz wenige sein, aber bestimmte Gruppierungen, die unter Umständen Probleme verursachen.

B.: Das wäre gerade eine weitere Frage. Gibt es so Gruppen, die ihnen am meisten zu tun geben? Oder mit wem haben sie bei ihrer Arbeit vor allem zu tun?

F.: Also, regelmässig haben wir es viel mit den BM [Betäubungsmittel] Konsumenten zu tun, obwohl ich sagen muss, die meisten von denen halten sich eigentlich ruhig, klar es ist mühsam, sie kommen immer wieder rein, man muss es ihnen vier oder fünfmal sagen, geht raus und sie gehen dann schon meistens raus. Die meisten machen eigentlich keine Probleme in diesem Sinne. Das Problem ist mehr dass sie die Spritzen manchmal liegen lassen. Und es ist das, gerade im Stadtteil, wo es manchmal Schulreisen gibt, die Bern, die schöne Stadt besichtigen kommen, und äh, und dann sitzen sie auf den Boden, äh, das ist das Problem. Und da weisen wir auch die BM Konsumenten darauf hin. Wir erklären ihnen das, dass es einfach gefährlich ist, gerade für Kinder, die dann hocken, Schulreisen.

Gabriel: Was heisst genau BM?

F.: Also BM, das heisst Betäubungsmittel, also Drogen. Was wir natürlich im Stadtteil auch habe, sind regelmässig die Alkoholiker.

B.: Das ist die Grenze, die den Bahnhof trennt.

F.: Ja, da wo der Kunststoffboden anfängt, genau. Nach dem Steinboden.

G.: Ist das such noch euer Kompetenzbereich?

F.: Unser Kompetenzbereich, wir wurden bewilligt, da durchzugehen, wir dürfen, kar, wir müssen auch dort mit Vorsicht agieren, Das Heisst unser wichtigster Teil ist schon der SBB Teil, aber wir sind bewilligt und auch befugt, den Stadtteil auch zu kontrollieren, das ist klar.

B.: Aber ihr seid eigentlich vom Bahnhof, also von der Rail City angestellt, nicht von der Stadt.

F.: Ja genau. Ja genau. Also Securitrans, das heisst ja Security, Publicity, nein, ähh, jetzt hab ich's gerade falsch gesagt, Security Public Transport, also Security Securitrans kommt ja von Transit, also vom Verkehr, und ähh, und das ist eine Zusammenarbeit von der SBB und Securitas.

B.: Ja, ja. Sie haben's vorhin angesprochen, die Orte, die problematisch sind, sind zum Beispiel der Ort, wo die Alkoholiker sind. Können sie noch andere Orte nennen?

F.: Also dort wo die Steine sind, im Stadtteil, bei den Kinoplakaten, da ist halt immer eine Gruppenansammlung. Was manchmal auch immer wieder Probleme geben kann und auch gibt, und zuhinterst in der Christoffelunterführung bei den Telefonkabinen, wo die BM Konsumenten sich aufhalten, ähhhh, dann die grosse Schanze, da passiert zwischendurch auch etwas, das ist auch unser Bereich, im Winter natürlich weniger, mehr im Sommer, wenn mehr Leute da oben sind. Und sonst je nach dem. Das kann bei den Schliessfächern sein. Dass jemand da aufhält und Drogen konsumiert, bei den Schliessfächern, und das ist auch sehr unangenehm für die normalen Passanten, die schnell das Gepäck holen müssen. Oder dass Leute vor dem SBB Reisezentrum Probleme bekommen. Dass Kunden Probleme berichtet werden. Oder auch Läden. Interventionen die wir machen. Das ist einfach das, wo wir auch eingreifen, bei Diebstählen. Ja das ist das.

G.: Und gibt es denn auch Momente, wo es ihnen auch selbst unangenehm wird?

F.: Klar kann es manchmal unangenehm werden, das ist wahr, und ähhh für mich selbst, wie soll ich sagen, ich habe da nicht unbedingt Schwierigkeiten mit dem, und ich schaue auch immer, dass ich es so rüber bringe, dass mein Gegenüber mich versteht. Ich versuche auch den Grund zu sagen, wieso und warum, wir sind ja keine Türsteher, die einfach sagen, du bleibst draussen oder dich schmeiss ich jetzt raus. Sondern dass wir auch den Grund sagen und klar auch auf die Hausordnung des Bahnhofs hinweisen, das ist klar, und ähh, für mich ist das ähh, wichtig, dass ich das , wie soll ich sagen, durchziehe mit der Hausordnung, dass ich eine gerade Linie habe, aber es auch einfach fair und korrekt rüber bringe. Das ist für mich klar und für mich ist auch die Verhältnismässigkeit wichtig im Dienst. Das ist das. Und diese BM Konsumenten, das kann man schon sagen, sind ja kranke Leute, oder, und ähh, es gibt teilweise schon Leute, die aggressiv sind, aber normalerweise sind die sonst schon schlecht beieinander, und da schau ich schon, dass ich da nicht extra noch drauf drücke und ähh ja, ja, dass ich es einfach sauber rüberbringe. Und klar, wenn jetzt zum Beispiel eben, wenn ich es schon zum dritten vierten Mal gesagt habe, muss man schon mal die Schraube anziehen. Und sagen, Sie, das geht jetzt nicht.

B.: Haben Sie denn die Möglichkeit, diese Menschen vom Bahnhofareal zu verweisen?

F.: Die haben wir, diese Möglichkeit, ja. Sie gehen ja zumeist von selbst, wir schauen einfach, dass sie rausgegangen sind, das ist klar, aber meistens gehen sie selbst.

B.: Sie haben zuvor auch einen Punkt angesprochen, den wir noch ein bisschen vertiefen möchten. Was bedeutet für sie Ordnung?

F.: Also jetzt zum Beispiel Ordnung für den Bahnhof Bern bedeutet für mich tagtäglich durchqueren den Bahnhof tausende von Personen und das wichtigste Anliegen was die Ordnung betrifft bedeutet für mich, dass diese Personen dies ungestört tun können. Auf die

Arbeit gehen, dass die Leute in den Läden ungestört ihrer Arbeit nachgehen können. Einfach die Sicherheit der Bevölkerung. Das ist für mich das, was Ordnung bedeutet. Natürlich auch was die Sauberkeit betrifft, das kann man auch noch dazu zählen. [Einkommendes Telefonat]

Ganz speziell Spritzen und Drogenutensilien, das ist auch klar, das gehört auch zur Ordnung. Zur Ordnung gehört auch, dass sich die Leute nicht ungebührlich benehmen. Oder, dass ist das.

B.: Und sie haben auch gesagt, dass zu ihrer Arbeit gehört, Sicherheit zu gewähren. Was bedeutet denn für sie Sicherheit?

F.: Dass einfach Personen sich ungestört im Bahnhof aufhalten können, auf den Zug gehen können, zur Arbeit gehen können, ihrer Arbeit in den Läden nachgehen können, in den verschiedenen Geschäften, die wir hier haben, dass ist das, oder. Wir bekommen eben schon immer wieder Anrufe, dass jemand von Kunden belästigt wird, dass sich jemand auffällig verhält, sich ungebührlich benimmt, oder wenn jemand Alkohol getrunken hat. Ja da kommen Leute vorbei, die sich einfach belästigt fühlen von dem. Wir sind zuständig, dass sich diese Personen einfach an die Hausordnung halten, oder ähh. Es gibt manchmal Leute, die sich fragen, warum sie nicht mit dem Trotti oder dem Skateboard durch den Bahnhof rasen dürfen, Aber das hat einfach den Grund, dass es zu gefährlich ist. Besonders wenn sich viele Leute im Bahnhof aufhalten.

B.: Gut, as wäre es von unserer Seite. Für die Statistik bräuchte ich noch ihren Namen.

F.: Ja mein Name ist Fuchs, Stephan.

B.: Besten Dank für ihre Offenheit und Zeit.

Feldnotizen zum Interview mit F.

Wir haben uns mit Herrn F. auf seinen Wunsch hin am 11. Mai 2004 um 8.45 in der Loge der SECURITRANS getroffen. Herr F., der an diesem Tag als Diensthabender in der Loge arbeitet, hat sich spontan selbst zur Verfügung gestellt, als wir ihn telefonisch baten, uns den Standort der Patrouille durchzugeben. Dies erwies sich für uns als Glücksfall, da er uns hochmotiviert und offen Red und Antwort stand. Ausserdem war die Loge ein ruhiger Interviewort und stellte eine vertraute Atmosphäre dar. Es bat uns nicht zu setzen sondern schlug vor, das Interview stehend durchzuführen.

Herr F. ist ein Mann von Mitte dreissig, stämmig und kahl rasiert. Er bestätigte gewisse Vorurteile unsererseits, die wir von einem Security Angestellten hatten. Er zeigte sich sehr interessiert an unserem Anliegen und gab grosszügig und ausführlich Antwort. Dies hat sehr zu einem flüssigen Ablauf des Interviews beigetragen.

Nach Beendigung des Interviews überzeugte er seine zwei Kollegen auf Patrouille, die zuvor eine eher ablehnende und uninteressierte Haltung eingenommen hatten, davon sich ebenfalls einem Interview zu unterziehen.

Als wir das Mikrophon bereits weggeräumt hatten, teilte uns Herr F., angeregt durch die lockere Gesprächsatmosphäre, seine ganz persönlichen Ansichten zu Themen der Sicherheit und Weltpolitik mit. Wir hatten den Eindruck, durch unser Interesse ein Ventil geöffnet zu haben um persönlichen Meinungen Ausdruck zu geben.

Ein besonderes Highlight stellte für uns die Veranschaulichung seiner ganz persönlichen Arbeitsprinzipien dar, welche sind: Korrektheit, Fairness, Kompromisslosigkeit. Wobei er selber anfügte, das möge nun ein bisschen komisch klingen.

Interview 4, vom 11. Mai 2004

A: Als erstes möchte ich gerne wissen, wie dein Arbeitstag heute so aussah, was du alles so erlebt hast.

X: Also. Der Arbeitstag fängt natürlich mit dem Umziehen an, dann ziehen wir unsere Uniform an, unsere schöne (grinst), danach kommen wir mal in die Loge hinunter, wo ihr jetzt gerade seit, dann bekommen wir unsere Infos vom Tag, was so im Bahnhof läuft, was vorgefallen ist, und, äh, was für Promostände hier sind zum Beispiel, einfach diverses Zeugs.

A: Promostände?

X: Wenn sie Promo machen, Reklame oder verschiedene „Buden“, kleine Stände zum Beispiel irgendwie, Sunrise oder so. Ja, und danach haben wir unsere Laufpläne wo wir einfach unsere fixen Zeiten machen müssen, zum Beispiel Velostation machen, um drei täglich, müssen wir schauen ob es oben Velos hat, die Leute abstellen auf der Schanze, diverse Leute, natürlich auch Studenten, nein (haha)... das ist zum Beispiel eine Fixzeit, die haben wir so über den Tag verteilt, x so Fixzeiten, und dann patrouillieren wir am Bahnhof und sorgen ein bisschen für Ruhe und Ordnung, und immer gerne Leute helfen natürlich, Auskunft geben ja... und jetzt sind wir natürlich noch nicht in der zweiten Hälfte des Arbeitstages.

A: Wann habt ihr begonnen?

X: Wir haben um halb drei begonnen.

A: Bis wann?

X: Bis halb elf.

A: sind die Schichten immer so?

X: Die sind alle gleich lang. Es sind drei Schichten, es ist ein 24 Stunden Betrieb.

A: 24 Stunden?

X: Ja, es gibt Mittelschicht, Abend- und Morgenschicht.

A: Der Bahnhof ist doch geschlossen in der Nacht?

X: Dann wenn keine Züge fahren, wäre er eigentlich zu, aber wir können ihn nicht zumachen, mit Rollläden oder so wie in Zürich, er ist doch offen.

A: Kann man noch überall hin?

X: Am Bahnhof?

A: Ja, ist nichts fest geschlossen?

X: Ist nichts geschlossen, nein. Doch die RBS, aber das gehört eigentlich nicht mehr zum Bahnhof, also nicht mehr zur SBB

A: Das ist auch nicht ihr Arbeitsgebiet?

X: Doch, wir sind schon dort, doch, aber einfach nicht, äh, ja wir haben keine Aufgaben zu machen dort, nicht patrouillieren.

A: Ihr seid nur auf dem SBB-Areal zuständig?

X: ja, natürlich auch Stadtteil hinten so bis zum Loeb-Ecken und dann rechts bis zur Rolltreppe, wo es Richtung Bubenbergrplatz geht, ja und grosse Schanze gehört auch dazu, und ja natürlich das UG hier, das gehört auch zum Bahnhof.

A: Gibt es Zeiten, wo sie besonders oft eingreifen müssen, wo besonders viel läuft?

X: Ähh... ja natürlich wenn Morgen- und Abendverkehr ist hier im Bahnhof, wenn's viele Leute hat am Bahnhof, oder, zum Beispiel von morgen halb acht bis neun würde ich jetzt mal sagen und am Abend halb fünf so bis um sieben.

A: Passiert dann besonders viel oder muss man besser schauen, weil es mehr Leute hat?

X: Wenn es mehr Leute hat passiert natürlich auch mehr, es hat viel mehr Taschendiebe, es hat viel mehr Leute, die sich verletzen könnten, die Sanifälle sind auch viel mehr in diesen Zeiten, wenn wir einen Sanitätsfall haben, ja, aber viel passieren... das kann man eigentlich nicht sagen, es ist wie überall auch, es passiert wenn's passiert, oder, kannst nicht sagen wir haben von fünf bis sechs irgendwie, weiss auch nicht, ein Todesfall und sieben Ladendiebe.

A: Und wo gibt's am meisten Probleme?

X: Im Stadtteil hinten, wo's viele Randständige hat und Drogenabhängige, und am Treffpunkt kommt's auch immer wieder vor, wo viele Leute warten und sich Gruppen bilden, von linken, von rechten von mittleren... .

A: Mit wem haben sie dann am meisten zu tun?

X: Was zu tun?

A: Auseinandersetzungen.

X: Also wir haben eigentlich gar keine Auseinandersetzungen, wir greifen erst ein, wenn Auseinandersetzungen sind, aber das kannst du nicht sagen, etwa alles gleich viel. In der Stadt hinten haben wir schon die meisten Auseinandersetzungen mit den Randständigen und eben mit den Drogenabhängigen, wo natürlich immer Stoffen kommen, also wenn's kalt ist, und sonst im Sommer, ja, sind sie halt überall in der Stadt, wenn's kalt ist gehen alle hinein.

A: Und was machst du, wenn Junkies dort sind?

X: Was ich mache? Ja wir bitten sie hinauszugehen, zusammenzuräumen, sauber hinterlassen und vor allem die Spritzen mitzunehmen.

A: Und wenn sie sich weigern?

X: Ja die weigern sich eigentlich nie, sie wissen's ja, ich hab's noch nie erlebt, dass sich jemand geweigert hat, also ein Drogenabhängiger, hinauszugehen.

A: Und sonst auch nicht? Andere?

X: Doch, andere natürlich schon. Oder es ist so, wenn sie das SBB-Billet haben, haben sie auch das Recht, drinnen zu sein, dann sind sie SBB-Kunden, aber wir haben hier ein schönes Wort, und das Daueraufenthalter, dann ist es dann gleich ob du SBB-Billet hast, also ein einfaches Billet oder ein Bärenabo oder ein GA, wenn du dich einfach am Stück fünf oder sechs Stunden im Bahnhof aufhältst, und sagen wir einmal Probleme („Lampe“)

machst, können wir sie auch verweisen. Dann gibt's schon manchmal Fälle wo sie sagen, nein, sie wollen nicht raus, aber dann begleiten wir sie einfach.

A: Mit mehr oder weniger...

X: Ganz lieb natürlich.

A: Was dürftest du überhaupt machen, wenn sich einer weigert?

X: Nichts.

A: Nichts?

X: Nein, eigentlich nicht. Wir dürfen sie nicht irgendwie hinausschleifen oder so, wir dürfen höchstens, wir dürfen sie höchstens, wenn sie wirklich ausfallend werden oder uns angreifen, dürfen wir sie zur eigenen Sicherheit von ihnen und von uns, dürfen wir sie jetzt in Handschellen legen und zur Polizei bringen, aber nicht mehr. Also wir müssen eigentlich die Polizei anrufen, und die kommen sie dann holen. Also das ist wirklich nur im grössten Fall. Und unser „Stöckli“ ist wirklich nur... ja das wird nie gebraucht, eigentlich. Das ist wirklich nur für das äusserste, ja auch Abschreckung natürlich, Selbstschutz, das ist Selbstschutz. Das wird praktisch nie angewendet.

A: Das dürftest du gar nicht?

X: Doch doch, wir haben auch eine Waffentragbewilligung, wir haben die Prüfung gemacht, aber eben, das brauchst du auch nicht, musst halt ein bisschen Menschenverstand haben, das wär's.

A: Was habt ihr denn für eine Ausbildung? Polizeischule?

X: Nein, äüä. Wir sind von SBB angestellt und das ist ... wie sagen wir dem ... Probezeit sozusagen, Einführungszeit, drei Monate lang, wo du Kurse machst, also Kurse besuchst, die Ausbildung machst du dann erst später am Stock und dann hast du Eigenschutztraining, zwei mal im Monat, einfach Kapo im Ausbildungszentrum in Ittigen, sonst ... man kann immer weiterführende Kurse machen, aber wir sind ja nicht eigentlich Polizei, wir sind auch nicht vereidigt oder so, nicht wie die Bahnpolizei zum Beispiel, die sind ja von der gleichen „Bude“. Wir sind Objektschutz.

A: So, nun eine ein bisschen persönlichere Frage...

X: Da sag ich nichts.

(gemeinsames Gelächter)

A: Ich frage mal. Wenn es jetzt wirklich heiss werden kann...

X: Dann gehe ich ein Kaffee nehmen (ha ha ha).

A: Als erstes.

X: Nein.

A: Für dich selber, wie ist das so? Hast du dann das Gefühl, ja easy, kein Problem, ich rede mit denen, kommt eh gut...

X: Was für ein Problem meinst du?

A: Du hast vorher vom Treffpunkt geredet, wo manchmal die linken und die rechten zu „buffen“ beginnen, du siehst das und fühlst dich verpflichtet, einzugreifen. Wie ist das so. Stress?

X: Ja also stress... phu... ich meine du schaust zuerst einmal, wenn 20 gegen 20 sind gehst du sicher nicht hin, dann holst du zuerst mal Verstärkung, der Stadtpolizei anrufen, sie sollen mal schnell kommen. Wenn du siehst du kannst was machen, gehst du schlichten probieren, aber ich bin sicher nicht einer, der einfach rein rennt... ist nicht so toll, oder?

A: Hast du schon mal erlebt, dass es wirklich too much war für dich?

X: ja es kommt schon vor, aber ich bin jetzt noch nie wirklich „drunter gekommen“. Du musst halt auch, ja, dich gut einschätzen können, ja wenn du fähig bist... es geht eigentlich gar nicht darum, ob du fähig bist, wenn's mehr sind, sind's mehr.

A: Hast du ein Beispiel?

X: Ja ich kann schon ein Beispiel nennen (lacht). Zum Beispiel mal... was war das... glaub Fans waren's, YB-Fans, sind auf eine linke Gruppierung getroffen, ja dann haben sie provoziert, und dann hat es beiden ausgehängt, und dann kam es zu einer Auseinandersetzung, da haben wir dann zuerst mal die Polizei alarmiert, da sind wir dann nicht einfach reingehüpft, das hat dann einfach geknallt im Bahnhof. Da kannst du nichts machen, das ist halt dann einfach so. Da sind wir dann nicht mehr ... sozusagen zuständig. Das können wir dann nicht regeln.

A: Basiert also euer Job mehr auf Abschreckung? Du kommst in der Uniform....

X: Ja, hat mehr mit Präsenz zu tun, es soll Ruhe vermitteln und Sicherheit.

A: Plapperst du auch manchmal mit irgendwelchen Leuten, hast du auch mal Zeit, ein Kaffee zu trinken?

X: Kaffee trinken gehen können wir nicht, nein. Aber wir haben sicher Zeit, mit Leuten zu reden, es sprechen uns auch Leute an.

A: Auf was denn?

X: Auf ganz verschiedene Sachen. Sei's ein Info und dann gibt's ein Gespräch daraus oder sei's, dass sie uns danke sagen wollen, weil wir hier sind, oder dass sie's nicht gern haben, dass wir hier sind, dass sie uns einfach blöd finden, oder was auch immer, was wir am meisten hören eigentlich. Dass wir einfach „Möngle“ sind. Das hörst du noch viel hier. Dass das für nichts sei alles, ja. Kommst schon immer in ein Gespräch.

A: Geht das an die Moral?

X: Eigentlich nicht. Das ist ja die Uniform. Wenn du das trennen kannst, geht das gut. Also du hörst x-mal am Tag „Arschloch“, aber das kannst du dann schon trennen, oder. Und wenn du dann wieder umgezogen bist, gehst du heim, schaut dich niemand mehr an, der dich zum Beispiel vorher Arschloch genannt hat. Der kennt dich gar nicht mehr. Es sit immer auf die Uniform bezogen, meistens, ausser du hast dann wirklich ein persönliches Problem.

A: Jetzt hast du hier eben den Job, die Sicherheit zu gewährleisten und durchzusetzen, eben beschränkt, wie du gesagt hast, hast du denn von der SBB vorgesetzte Regeln, die du durchsetzen musst?

X: Ja wir haben einfach eine Bahnhofordnung, die ist schweizweit gültig in jedem Bahnhof, von der SBB aus, und es ist ja eigentlich... SBB ist ja Privatgelände, deshalb können sie Hausordnungen stellen. Bös gesagt darfst du eigentlich nichts am Bahnhof, nur durchlaufen und auf den Zug gehen und einkaufen. Es ist eben leider so. Also leider. Es ist schon ein bisschen streng zum Teil.

A: Hast du da nie manchmal – also ich meine du hast ja deine persönlichen Ansichten – dass du etwas vertreten musst, wo du findest – zum Beispiel wenn jemand auf der Treppe sitzt...

X: Das ist ein Fluchtweg. Das ist so ein Beispiel, ja.

A: Du musst dem ja dann sagen: steh auf, geh weg...

X: Ja das geht mir auch gegen den Strich, wenn jemand auf der Treppe sitzt und ich dem wirklich sagen muss „aufstehen“, oder. Das Problem ist wenn dann sieben oder acht oder zehn auf der Treppe sitzen, dann ist die ganze Treppe versperrt, deshalb geht es einfach ums Prinzip, oder. Klar ist es mir manchmal auch zu dumm, oder. Wirklich, wenn jemand auf der Treppe sitzt und tot müde ist von etwas ist's schon mühsam für mich und für ihn, äh, aufzustehen. Aber das ist halt die Regel und da muss man sich halt dran halten.

A: Im Sinn von es ist halt dein Job?

X: Jää ... (Pause) ... das kann man jetzt sagen wie man will. Eben es gibt schon Sachen die ich anders machen würde. Und äh... ich mach es. Aber ein anderes Beispiel. Jegliche Werbung und Plakatieren und Verkaufen und so hast du zu unterlassen, wenn du eine Privatperson bist. Es ist klar das du eine Bewilligung brauchst. Sonst haben wir dann auch so Basarstände am Bahnhof.. Das ist dann auch nicht so fair, da die die sonst etwas verkaufen wollen, wie Swisscom, dann Bewilligung brauchen.

A: Gut

X: IU.

A: Willst du noch was sagen?

X: Ich?

A: Ja.

X: Nö.

Feldnotizen

Wir befinden uns zu zweit mit drei Securitrans in ihrer Loge, ein kleiner, neonlicht-beleuchteter Raum im Untergeschoss des Bahnhofs. Während des Interviews mit X sitzt Y auf dem Tisch und hört zu, Z hämmert irgendwelche Daten in den Computer, sehr mit sich beschäftigt. Es ist ungefähr vier Uhr Nachmittags, Schichtbeginn war halb drei. Das Interview haben wir auf Schweizerdeutsch geführt, die Übersetzung versucht dem so gerecht wie möglich zu werden, auch wenn dies teilweise ein bisschen beschissen tönt..

Feldnotizen 2

Feldnotizen vom 10. Mai 04 16:00

Interview Versuch:

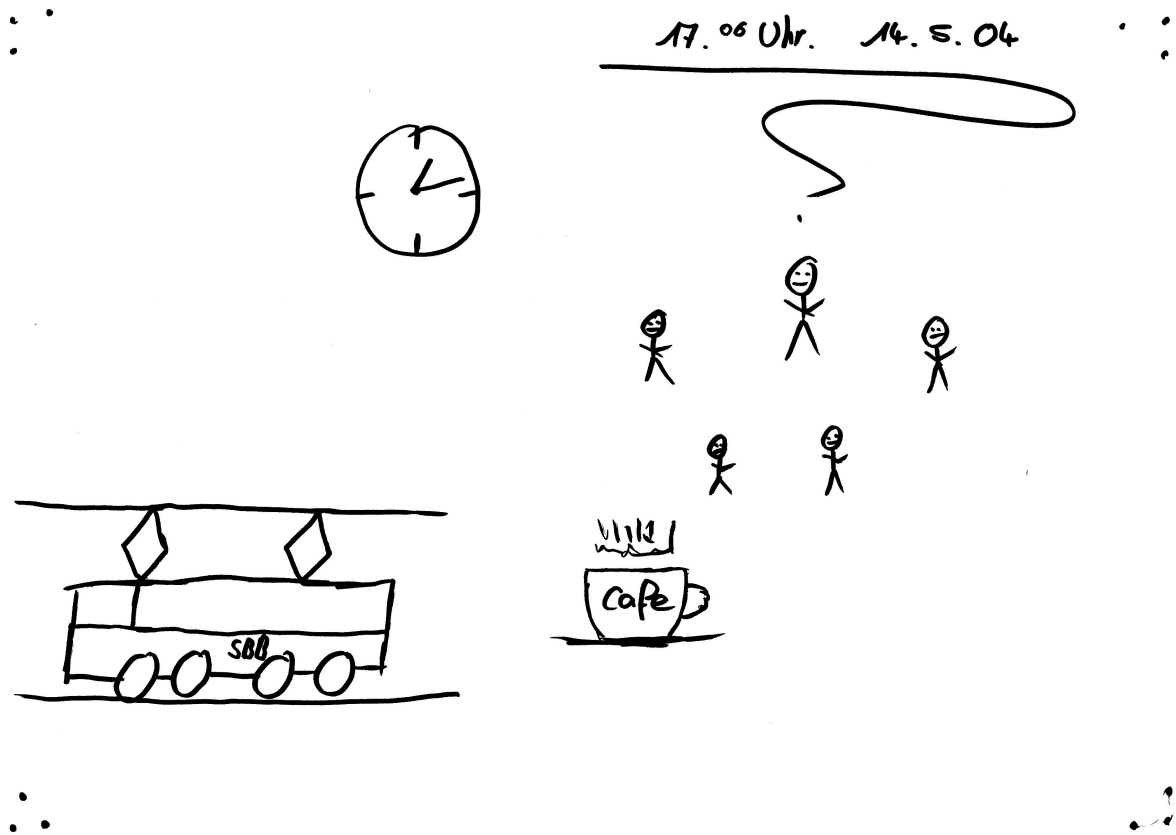
Andreas und Dominik bereiten uns auf das Interview vor. Wir Rufen der Loge an und vereinbaren, dass wir die 2 Securitrans welche Dienst haben um 16:15 beim Treffpunkt treffen können. Um ca. 16:30 kommen sie vorbei, aber nicht etwa, weil sie uns Treffen wollten, sondern weil sie auf ihrem Rundgang waren. Der eine erklärt uns er habe schon ein interview gemacht, der andere zwar nicht und sie habe im Moment keine Zeit, weil sie patroulieren müssen.

Feldnotizen vom 11. Mai 04

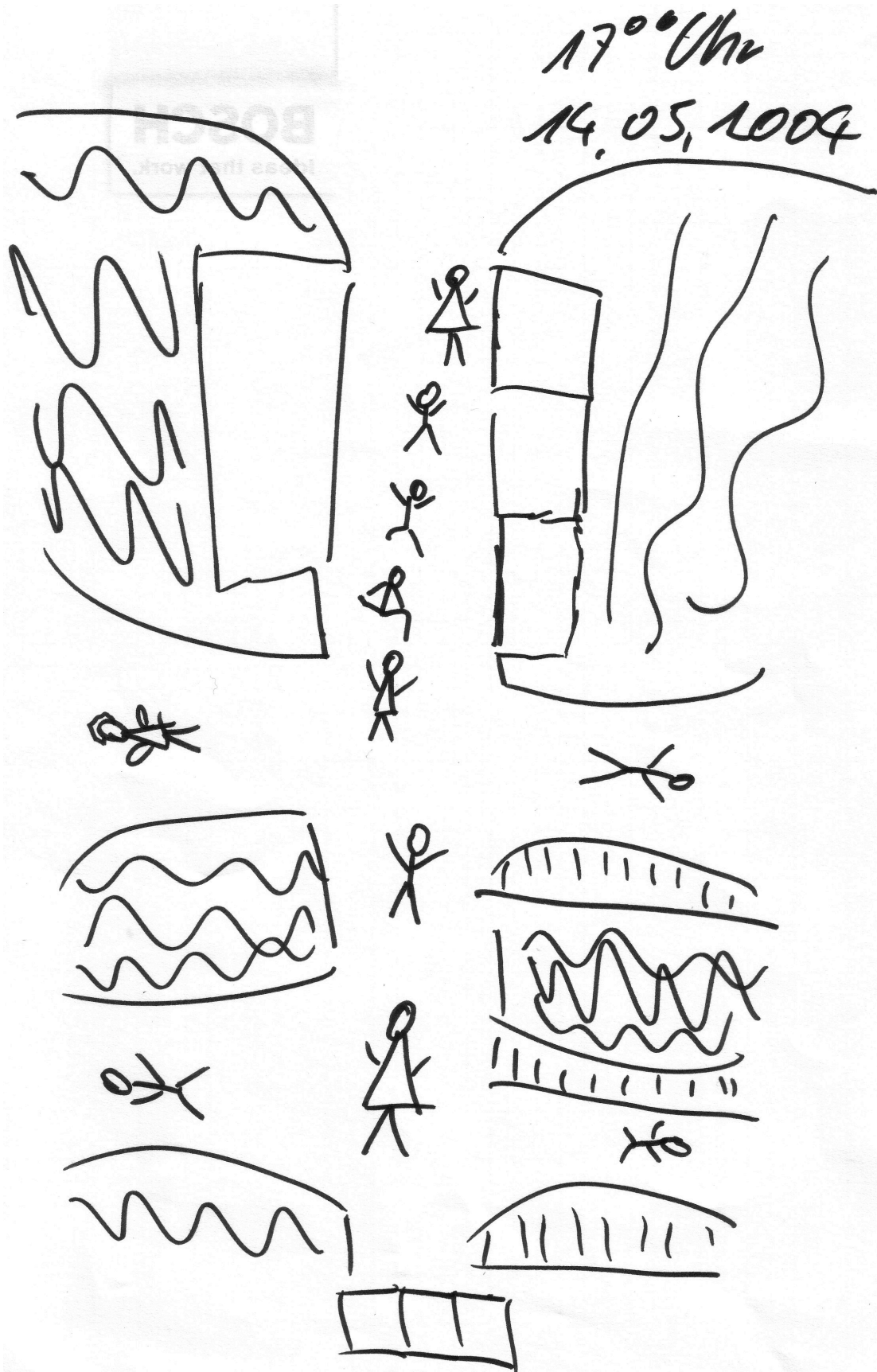
Andreas hat wieder der Loge angerufen, ob wir ein Interview mit den Dienst habenden Securitrans machen können. Er macht ab, dass diese um 15:15 auf der Grossen Schanze sind. Als diese um 15:15 noch nicht gekommen sind. Ruft Andreas wieder an. Nach ein Bisschen Überzeugungsarbeit können wir in die Loge gehen, wo einer bereit ist ein Interview zu geben. Der andere welcher Logier ist hat bereit eines gegeben (der anderen Gruppe) und will, keines mehr geben. Der letzte ist schliesslich so verklemmt, dass er uns nicht einmal guten Tag sagt, da nützen auch alle Aufmunterungen der Kollegen nichts. Der Interviewte schliesslich sagt nachdem das Interview beendet ist: „ Es ist natürlich auch nicht sein Traumjob, er mache diesen Job nur, weil es absehbar ist, dass er bald wieder etwas anderes machen werde.“

Anhang 3: Mentalmaps

Mentalmap 1



Mentalmap 2



Anhang 5: Fragestellung

Thema der Forschung	Konflikte bei der Durchsetzung der gesetzlichen Rahmenbedingungen im vermeintlichen öffentlichen Raum des Bahnhof Bern
Weshalb dieses Thema? Begründung	Die Sicherheitskräfte bewegen sich an der Front weltanschaulicher Interpretationen des öffentlichen Raums, im Spannungsfeld zwischen Freiheit und Ordnung
Allgemeine Forschungsfrage	Spezifische Konfliktorte, -gruppen, -zeiten? Angstsituationen?
Akteursgruppe	Securitrans-Angestellte
Weshalb ist es eine Akteursgruppe	Durch den gemeinsamen Arbeitsauftrag im Bahnhof. Erkennendes Merkmal: Uniform

Anhang 5: Fotografie Bewilligung

 SBB CFF FFS

Immobilien, RailCity Bern 3011 Bern

Bucheli Dominik
Unterstedtstr. 40
4900 Langenthal

Bern, 18. Mai 2004

Bewilligung für Film- und Fotoaufnahmen auf SBB-Gebiet Bahnhof Bern
(ohne kommerzielle Verwendung)

Anlass: ☒ Fotoaufnahmen

☐ Filmaufnahmen (zutreffendes ankreuzen)

Thema/Grund: Übung Analytische Methoden, Thema
Bahnhof + Sicherheit

Zeitraum: 1 Monat

Ort: Bahnhof Bern

Bedingungen: siehe Rückseite

Besonderes: Kostenlose Bewilligung, diese Bestätigung muss auf Verlangen von SBB-Personal resp. Bewachungspersonal Securitas/Securitrans vorgewiesen werden.

Mit freundlichen Grüßen

Objektleitung **Schweizerische Bundesbahnen SBB**
Immobilien, RailCity Bern
Bollwerk 4
3011 Bern

Kopie: OL, _____

Schweizerische Bundesbahnen SBB
Immobilien, RailCity Bern
Bollwerk 4, 3011 Bern, Telefon 0512 20 29 31, Fax 0512 20 48 06

8828



Vorbehalte bei Foto- und Filmaufnahmen

Bitte beachten Sie folgende Vorbehalte:

- Es dürfen keine Standorte gewählt werden, welche die Zugbenützer und Züge behindern
- Es dürfen keine Zugverspätungen verursacht werden
- Das Überschreiten von Gleisanlagen, wie auch der Aufenthalt im Gleisbereich ist verboten
- Es dürfen nur Standorte gewählt werden, welche für das Publikum zugänglich sind
- Die Durchfahrt für Fahrzeuge von SBB und PTT sowie Rettungsfahrzeuge muss jederzeit gewährleistet sein
- Die Anweisungen des Bahnpersonals und des Sicherheitsdienstes sind zu befolgen
- Aufnahmen von Personen/Passanten dürfen nur mit deren ausdrücklichen Erlaubnis erstellt werden
- Fotos/Filme dürfen ohne vorherige Verständigung des Pressedienstes SBB nicht öffentlich publiziert werden, d.h. keine kommerzielle Verwendung
- Für Unfälle, die aus einer Nichtbeachtung dieser Anweisungen entstehen, können die SBB keine Haftung übernehmen. Es ist eine entsprechende Haftpflichtversicherung abzuschliessen durch den Bewilligungsnehmer.

Anhang 6: Fotos:



Lift und Restaurant grosse Schanze, Fotografiert aus der Richtung Unihauptgebäude



Schanzelift Armatur mit Zerstörter Scheibe. Fotografiert beim einsteigen auf der Schanze



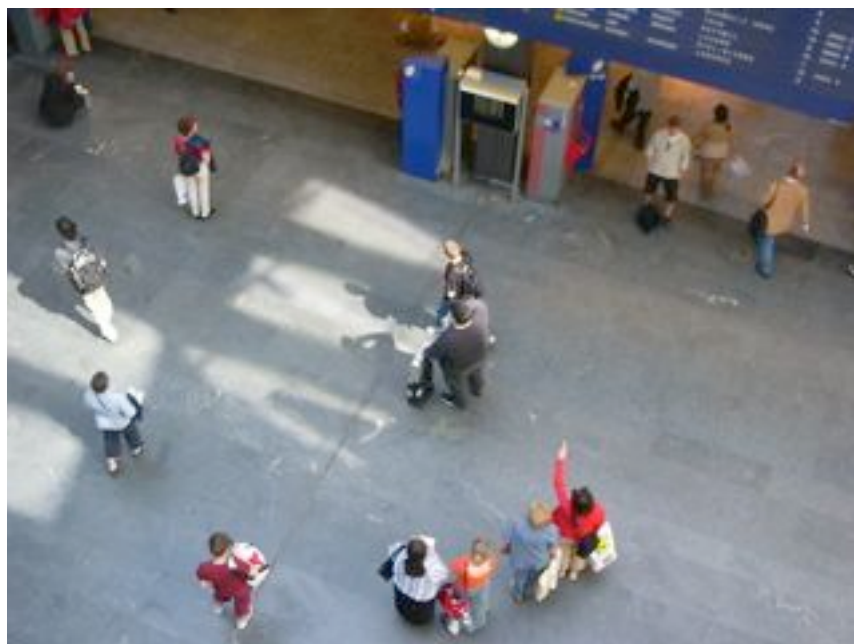
Securitrans bei der Arbeit in der Geleiseunterführung



Die Loge der Securitrans. Fotografiert vom Eingang her.



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Der Treffpunkt Bern Fotografiert aus dem 2. Stock



Securitrans partoulieren auf der Grossen Schanze, Fotografiert von Unihauptgebäude her.



Vom Gleis 7/8 Richtung Zürich



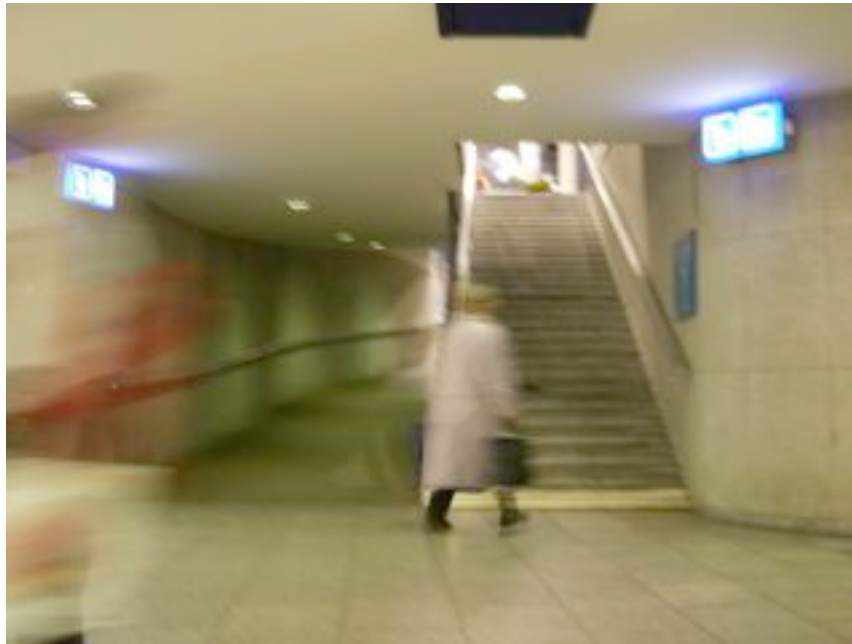
Vom Gleis 7/8 Richtung Zürich



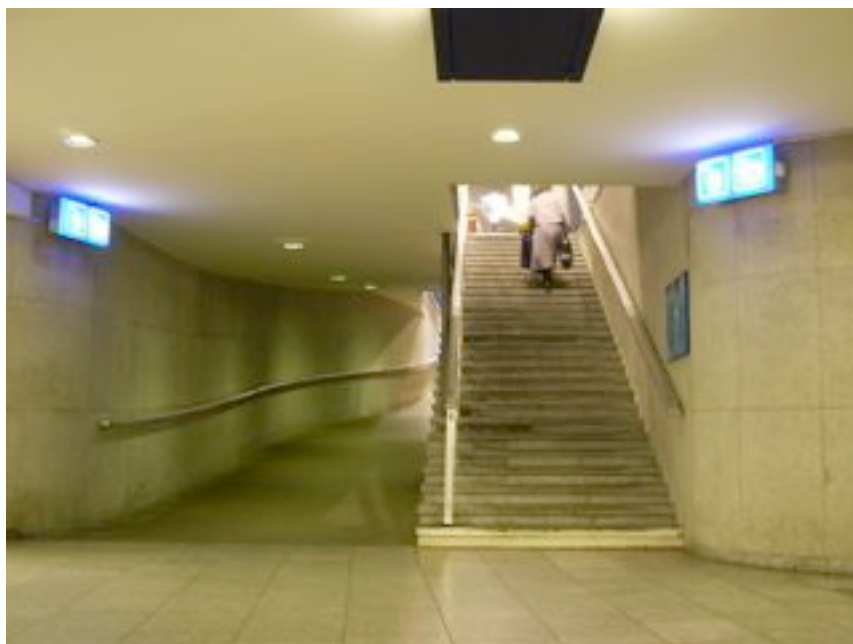
Vom Gleis 7/8 Richtung Zürich



In der Gleisunterführung Richtung Schanzenlift



Aufgang zu Gleis 9/10 von der Unterführung aus



Aufgang zu Gleis 9/10 von der Unterführung aus



Treffpunkt von der Bäckerei Reinhard aus.



Treffpunkt von der Bäckerei Reinhard aus.



Die Postomaten von Treffpunkt aus



Die Grenze Stadtteil/SBB vom SBB-Areal aus beim Nordsee



Die Grenze Stadtteil/SBB vom SBB-Areal aus beim Nordsee



Die Grenze Stadtteil/SBB vom vom Stadtteil/Cerdit Suisse her



Die Ruinen im Stadtteil mit 3 Randständigen



Die Ruinen im Stadtteil mit 3 Randständigen



Der Stadtteil in Richtung SBB-Areal



Der Stadtteil mit Aufgang zum Trambahnhof



Der Stadtteil mit Aufgänge zum Trambahnhof



Der Stadtteil in Richtung SBB-Areal



Die Ruinen im Stadtteil mit 3 Randständigen



Die Ruinen im Stadtteil mit 3 Randständigen



Die Grenze Stadtteil SBB-Areal von Stadtseite her.



Der Treffpunkt



Der Treffpunkt Ecke Gleis/Christoffelunterführung



In der Gleisunterführung Richtung Schanzenlift



In der Gleisuntertüführung Richtung Schanzenlift



Unterföhrung und Aufgang zur Neuengasse



Die Bewachte Velostation von den Schliessfächern her.



Die Bewachte Velostation von den Schliessfächern her.



Die Schliessfächer von Eingang her



Veloabstellplätze, Taxi, Fussgänger und Bus



Promoaktion in der Gleis Unterführung



Gleis 9/8 von Perro 9/10 in Richtung Passerelle Schanzenstrasse



Einfahrender Zug aus Biel auf Gleis 9



Baustelle von neuer Passerelle



Aufgänge zur Passerelle Schanzenstrasse von Gleis 9/10 aus



Die Gleise Richtung Zürich



Die Passerelle Schanzenstrasse in Richtung Bushaltestelle Schanzenstrasse



Die Gleise von der Passerelle Schanzenstrasse her



Das Gguayas von der Schanzenstrasse her



Das Gguayas von der Schanzenstrasse her



Die Grosse Schanze aus der Richtung SBB-Hauptsitz



Die Einfahrt der von Zürich von der Grossen Schanze her



Die Einfahrt der von Zürich von der Grossen Schanze her



Die Einfahrt der von Zürich von der Grossen Schanze her



Die Einfahrt der von Zürich vom Exwi-Neubau aus



Die Einfahrt der von Zürich vom Exwi-Neubau au



Die Einfahrt der von Zürich vom Parking 1. Geschoss



Die Einfahrt der von Zürich vom Parking 1. Geschoss



Parking- 1. Geschoss in Richtung Postauto-Bahnhof