

## Branchenspezifische Gewaltprävention

### Problem

Gewalt am Arbeitsplatz ist in zweifacher Hinsicht ein zunehmendes Problem. Zum einen werden steigende Unfallzahlen aufgrund von Gewaltanwendungen durch betriebsfremde Dritte berichtet, zum anderen verändern sich durch das Wissen um mögliche Gewalt am Arbeitsplatz innerbetriebliche Faktoren: Die Arbeitszufriedenheit sinkt, ein Anstieg von Arbeitsunfähigkeits(AU)-Tagen wird beobachtet und die Distanz zum Kunden nimmt zu bzw. die Kundenorientierung nimmt ab. Um dieser Entwicklung entgegen zu wirken, besteht ein wachsender Bedarf an branchenspezifischen Trainingsprogrammen zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz.

### Aktivitäten

In einem von der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) geförderten Kooperationsprojekt hat das IAG in Zusammenarbeit mit der VBG (Präventionsstab ÖPNV/Bahnen) für Beschäftigte in regionalen Verkehrsbetrieben ein branchenspezifisches Multiplikatorentraining entwickelt, erprobt und evaluiert. Die Multiplikatoren werden im Rahmen der Schulung befähigt, ihren Mitarbeitern präventive Maßnahmen zur Früherkennung und Vorbeugung von Konflikteskalationen und Gewalt zu vermitteln. Das reale Training wird durch ein Computer Based Training (CBT) als effektive Hilfe zur Unterweisung in den Mitgliedsunternehmen der VBG ergänzt. Die Entwicklung des CBTs wurde durch das IAG unterstützt.



### Ergebnisse und Verwendung

Die Multiplikatorenschulung ist modular aufgebaut und bezieht sowohl die Phase vor Auftreten eines Konflikts („Davor“), die Konfliktphase selbst („Darin“) als auch die Phase nach einer Konfliktsituation („Danach“) ein. Der 3-D-Ansatz greift die Notwendigkeit auf, nicht nur über Strategien für die konkrete Konfliktbewältigung zu verfügen, sondern auch Ressourcen für die Vorbeugung sowie Verarbeitung von Konflikten zu besitzen. Ergänzt wird der 3-D-Ansatz durch ein Einführungsmodul, das sich der Begriffsklärung und Entstehung von Gewalt widmet. Die einzelnen Module gliedern sich zudem noch einmal in thematische Bausteine. Durch den Aufbau im Baukastenprinzip ist es den Multiplikatoren möglich, die Vermittlung der Inhalte

an betriebliche Rahmenbedingungen wie z. B. zeitlich begrenzte Möglichkeiten anzupassen und die Mitarbeiter vor Ort in den einzelnen Inhaltsbereichen Schritt für Schritt zu schulen.

### **Nutzerkreis**

Fach- und Führungskräfte, die für Mitarbeiter mit besonderer Gefährdung durch den Umgang mit Kunden verantwortlich sind.

### **Fachliche Anfragen**

IAG, Bereich Psychische Belastungen und Gesundheit

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft, Präventionsstab ÖPNV/Bahnen, Hamburg