

Aus der Arbeit des IAG

Ausgabe 12/2021

617.0-IAG: 638.9; 980

Evaluation einer Ausbildung für ein systematisches Deeskalationsmanagement

Problem

Die Zahl der meldepflichtigen Unfälle durch Gewalt, Angriff und Bedrohung am Arbeitsplatz ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen. Vor allem in Branchen wie Pflege, Feuerwehr oder Krankenhaus kann es bei der Arbeit zu Konflikten mit Dritten kommen. Diese äußern sich beispielsweise in Form von Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen oder sogar als tätliche Übergriffe und stellen eine große Belastung für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar.

Die Kommunale Unfallversicherung Bayern (KUVB) und die Bayerische Landesunfallkasse haben im Rahmen eines dreijährigen Projektes Mitgliedsbetrieben aus den Bereichen Gesundheitsdienst, Rettungsdienst sowie öffentliche Verwaltung eine Ausbildung für Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren zum systematischen Deeskalationsmanagement angeboten. Ziel war es, die Anzahl und die Schwere von Arbeitsunfällen durch den Einsatz deeskalierender Strategien zu reduzieren.

Die Ausgebildeten geben ihr Wissen im eigenen Unternehmen weiter und sichern so den Transfer in die Praxis. Insbesondere sollen sie Beschäftigte im Umgang mit herausfordernden oder aggressiven Personen trainieren. Des Weiteren wirken sie beim Aufbau eines systematischen Deeskalationsmanagements mit bzw. begleiten die Einführung und Weiterentwicklung eines Gesamtkonzepts in ihrem Unternehmen.



Deeskalation bei einem Rettungseinsatz (Szene nachgestellt) © DGUV/Wolfgang Bellwinkel

Aktivitäten

Um die Umsetzung, Wirksamkeit und Nachhaltigkeit der Ausbildung bewerten zu können, wurde diese von 2018 bis 2020 durch KUVB und IAG umfänglich mit unterschiedlichen Methoden evaluiert. Dazu gehörten neben einer Online-Befragung der ausgebildeten Multiplikatorinnen bzw. Multiplikatoren auch eine Befragung der von ihnen geschulten Kolleginnen und Kollegen im Betrieb.

Zusätzlich wurden die Unfallereignisse vor und nach der internen Schulung statistisch erfasst und um ein kurzes, anonymisiertes Unfallschilderungsformular ergänzt. Interviews zum Gesamtkonzept „Deeskalationsmanagement“ mit verantwortlichen Personen aus den teilnehmenden Unternehmen komplettierten die Evaluation.

Ergebnisse und Verwendung

Die im Evaluationsprojekt gesammelten Ergebnisse lassen folgende Schlussfolgerungen zu:

- Die Ausbildungs- und Schulungsangebote „Gewaltprävention/Deeskalation“ sensibilisieren für den Umgang mit dem Thema „Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz“.
- Die Ausbildung kann ein wesentlicher Baustein für Unternehmen sein, um in wirksamer Weise präventiv tätig zu werden – zum einen Gewaltsituationen zu erkennen und richtig einordnen zu können und zum anderen Kompetenzen der Deeskalation zu erwerben und anwenden zu können.
- Die Schulung gibt den Teilnehmenden die Sicherheit, das erworbene Wissen und die Kompetenzen anwenden und in Konfliktsituationen deeskalierend wirken zu können.
- Die Unternehmen sollten geeignete Personen für die Ausbildung zur Multiplikatorin bzw. zum Multiplikator für ein systematisches Deeskalationsmanagement auswählen.
- Verhältnisbezogene Maßnahmen, die sich auf die Gestaltung des Arbeitsumfelds auswirken, sind ebenso einzubeziehen wie auch verhaltensbezogene Ansätze. Gut geschulte Beschäftigte in einem optimal gestalteten Arbeitsumfeld sollten das Ziel aller Bestrebungen sein.
- Systematisches Deeskalationsmanagement ist ein Gemeinschaftsprojekt und erfordert die Unterstützung der Unternehmensleitungen, Führungskräfte und Beschäftigten.
- Professionelles Deeskalationsmanagement sollte als Teil einer modernen und nachhaltigen Unternehmensstrategie verstanden werden.

Nutzerkreis

Unfallversicherungsträger und ihre Mitgliedsbetriebe, Einrichtungen der Aus- und Weiterbildung; Interessierte am Thema „Gewaltprävention“

Fachliche Anfragen

IAG, Bereich Evaluation und Betriebliches Gesundheitsmanagement