

Zur Wirksamkeit von Deeskalationstrainings



**HOCHSCHULE
MITTWEIDA**
University of Applied Sciences

Beitrag zur Diskussion:

Angriff auf die Daseinsvorsorge: Schutz vor Gewalt im Bahnsystem als gemeinsame Daueraufgabe

Michael Knoll , Ulrike Rösler, Antonia Braun, Sophia
Lorenz, Max von Alt-Stutterheim & Alexander Zill

Projektziele

- Konzeptionelle Spezifizierung des Konzeptes Deeskalationstraining und seiner Varianten
- Systematische Untersuchung der Wirkung von Deeskalationstrainings
- Herausarbeitung von Gelingensbedingungen für wirksame Deeskalationstrainings
- Herausarbeitung von Implikationen für die Praxis (inkl. Machbarkeitseinschätzungen durch potentielle Anwender:innen)
- Herausarbeitung von Implikationen für die Forschung (u.a. Identifikation von Forschungsbedarfen und Möglichkeiten der Umsetzung)
- Identifikation generalisierbarer und setting- bzw. professionsspezifischer Ergebnisse

Bisher (unser Eindruck):

- Training von bestimmten Kompetenzen im Fokus,
- wenig Systematik (z.B. Einordnung in Modelle, theor. Ableitung),
- kaum Evaluation an von Modellen abgeleiteten Kriterien

Unser Ansatz: Beginnen mit

- **Interaktionssituation, die zu eskalieren droht,**
- **zu erwartende Aggressions-/Eskalationsdynamik, sowie**
- **dabei wirkenden Faktoren** (Interaktionsarbeiter/in, Interaktionspartner/in, Umfeld, Situation)

Darauf aufbauend

- **Was (von diesen Punkten) ist bisher Gegenstand von Deeskalationstrainings (DET)?**
- **Welche Ergebnisse wurden erzielt?**
- **Wie ist das einzuschätzen?**

Unser Projekt ist eingebettet in:

BAuA-Projekt: Belästigung und Gewalt bei personenbezogenen Dienstleistungen

– Link zur Projektwebseite:



ILO (2024)

Projektbeginn (Oktober 2024)

Recherchen zum Gewaltbegriff, zu Erhebungsmethoden, Projekten und bisherigen Forschungsergebnissen



Datenauswertungen zur Auftretenshäufigkeit, zu vorausgehenden Bedingungen, gesundheitlichen Folgen und betrieblichen Maßnahmen



Tätigkeitsbegleitungen bei personenbezogenen Dienstleistungsberufen

Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz umfassen „eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, gleich ob es sich um ein einmaliges oder ein wiederholtes Vorkommnis handelt, die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“ (ILO, 2019).

Das Projekt fokussiert auf:

- Belästigung und Gewalt, welche **von Dritten** ausgeht, z. B. Patientinnen, Kunden, Schülerinnen
- Berufe im **personenbezogenen Dienstleistungssektor**, z. B. Gesundheits- und Krankenpflege, Rettungsdienste, Feuerwehr und Polizei, Lehrende, Erziehende

Bei den gelb markierten Projektbausteinen würden Sie uns mit Ihrer Unterstützung sehr helfen:

Interviews mit Betroffenen und Vertreterinnen und Vertretern von Betrieben und Verbänden sowie aus dem Arbeits- und Gesundheitsschutz



Online-Befragung bei Erwerbstätigen im personenbezogenen Dienstleistungssektor



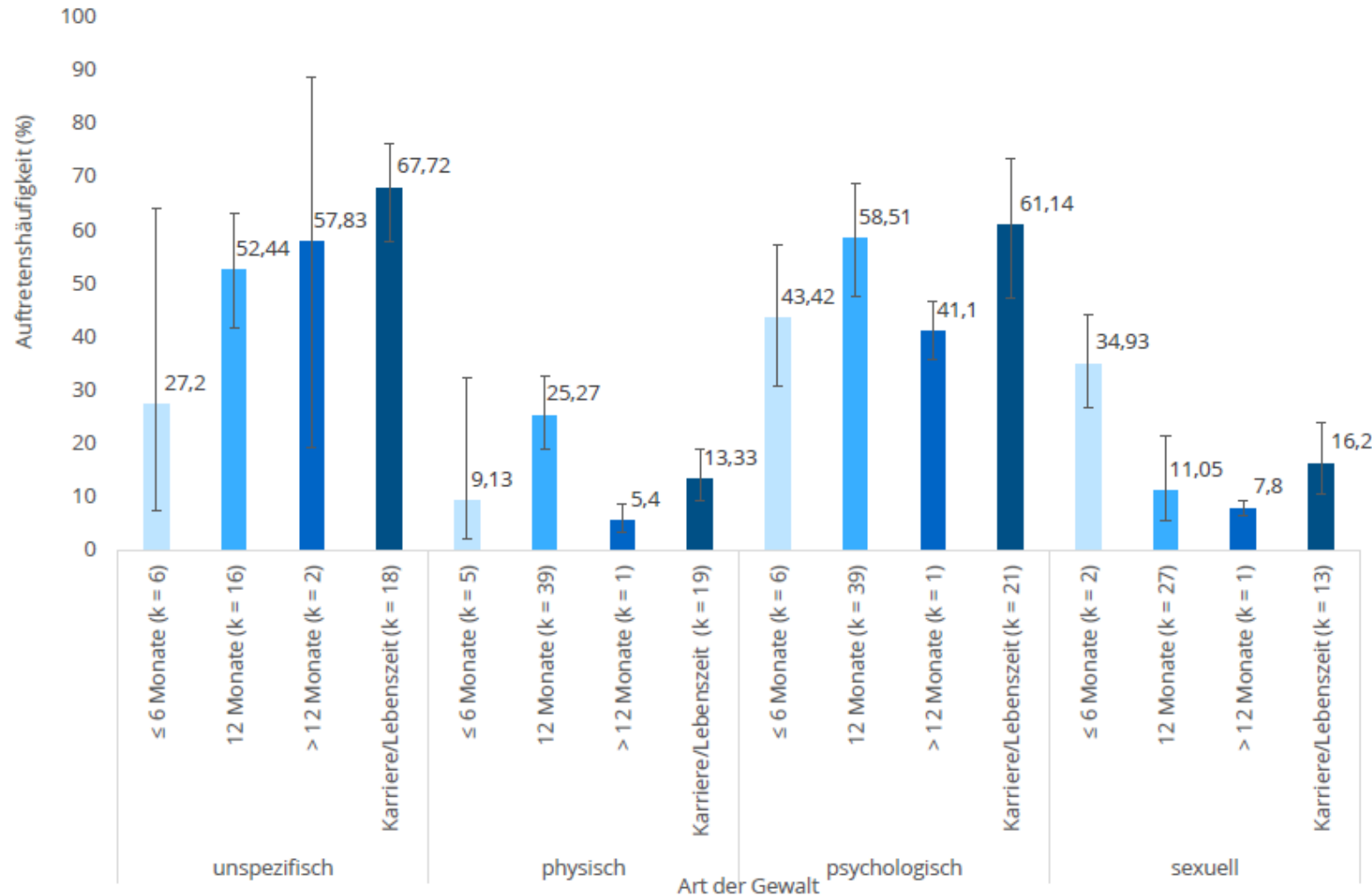
Projektende (September 2028)

Praxisnahe Aufbereitung und Verbreitung der Ergebnisse, z. B. Beiträge in Fachzeitschriften, Handlungshilfen für Betriebe, Veranstaltungen



Fachgespräche mit Expertinnen sowie (über-) betrieblichen Akteuren in Form von Fokusgruppen und Diskussionsrunden

Prävalenz-Metaanalyse für Europa (unveröffentlicht)



Prävalenz zwischen **ca. 5% und 70%** in Abhängigkeit von Gewaltart und abgefragtem Auftretenszeitraum

➡ Beschäftigte besonders häufig von **psychischer** Gewalt betroffen
➡ **ernstzunehmender Gefährdungsfaktor** für die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz

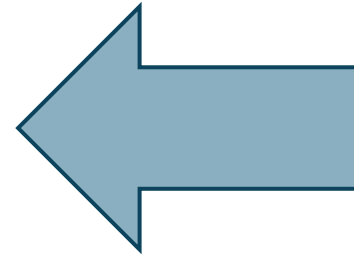
Abb. 1 Prävalenz von Belästigung und Gewalt nach Gewaltart und Auftretenszeitraum

Anmerkung. k = Anzahl eingeschlossener Studien; bei k < 5 mit Vorsicht zu betrachten (Borenstein et al., 2009)



Zum Nachlesen!

- **Publikation:** Blogbeitrag zu Hospitationen in personenbezogenen Dienstleistungen



„Wenn meine Persönlichkeit verletzt wird, beginnt Gewalt.“

Hospitationen zu Gewalt im Arbeitsalltag in personenbezogenen Dienstleistungsberufen

Ob im Bildungssystem, im Gesundheitswesen, sozialen Berufen, Verwaltung oder in Sicherheitsberufen: Wer mit Menschen arbeitet, erlebt immer wieder Gewalt. Was macht das mit den Beschäftigten, und welche Maßnahmen helfen Betroffenen?
Ein Beitrag von Antonia Braun



© Hintergrund v.l.n.r.: iStock/Zhanna Danilova, iStock/Davizro, iStock/Wirestock (oben), iStock/ollo (unten), Vordergrund: iStock/Olga Tsikarishvili, Fotomontage: BAuA

Ein Klassenchat, in dem von der Ermordung von Lehrkräften die Rede ist.
Ein Patient, der im Wartebereich der Notaufnahme lautstark droht.
Ein Kind im Kindergarten, das vor Wut beißt und schlägt.



Antonia Braun, Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Gruppe 3.3 „Arbeitsgestaltung bei personenbezogenen Dienstleistungen“

© IRIS FRIEDRICH

Gewalt am Arbeitsplatz beginnt selten mit einem Schlag. Oft beginnt sie mit Worten, mit Frust, mit Situationen, in denen Emotionen hochkochen. Und sie begegnet Menschen, die eigentlich helfen, unterstützen oder begleiten wollen.

Im Rahmen des BAuA-Projekts „Gewalt und Belästigung bei personenbezogenen Dienstleistungen (pDL)“ hatte ich die Möglichkeit, genau solche Situationen aus nächster Nähe zu beobachten. Als Doktorandin habe ich Beschäftigte in sechs unterschiedlichen Arbeitsfeldern begleitet: in einer Kindertagesstätte, einer Schule, einem Jobcenter, einer Zentralen Notaufnahme, einer ambulanten psychiatrischen Pflegeeinrichtung und einer Dienststelle der Bundespolizei.

Sechs Arbeitsorte - und doch eine gemeinsame Erfahrung: Gewalt und aggressive Situationen gehören für viele

Zum Nachlesen!

- **Publikation:** Handlungshilfen zum Schutz vor Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

