

SCHÖNEBERGER FORUM 2021

DEESKALATION – KONFLIKTBEWÄLTIGUNG, UMGANG MIT BRENZLIGEN SITUATIONEN

Julia Zumbeck - Zentrum für Aus- und Fortbildung in Hamburg

Wilfried Wilkens - Deeskalationstrainer

Berlin 03. – 04. November 2021

- Aktuelle Studien: Zahlen, Daten, Fakten
- Situation und Reaktionen in Hamburg
- Deeskalations-Fortbildung in der FHH
- Inhalte Übergriffe! Ein Kommunikationsproblem?!
- Umgang mit Konflikten und Frühwarnsignalen
- Verwaltung: Sicherheit am Arbeitsplatz
- 07 Forderungen an Personal, Fortbildung, Politik

AKTUELLE STUDIEN: ZAHLEN, DATEN, FAKTEN



EINFÜHRUNG - DATENLAGE

Entwicklungen in den letzten 10 Jahren:

- Seit 2009: Psychosoziales Netzwerk aus Freiburg und Unfallkasse NRW Behandlung verschiedener Fragestellungen (Zielgruppe: Rettungskräfte der Berufsfeuerwehren und zivile Rettungsdienste)
- Bundesweite und regionale Studien z. B. Großstädte: 2011, 2014, 2017, 2018 und 2021

Wichtige Zahlen aus obigen Studien:

- 70 % der Tatausführenden sind Patienten, 30 % Zugehörige, Passanten oder Zuschauer
- **Meist männlich, zwischen 20 und 40 Jahre alt**
- 50 % stehen dabei unter dem Einfluss von Rauschmitteln (meist Alkohol)

Problematik:

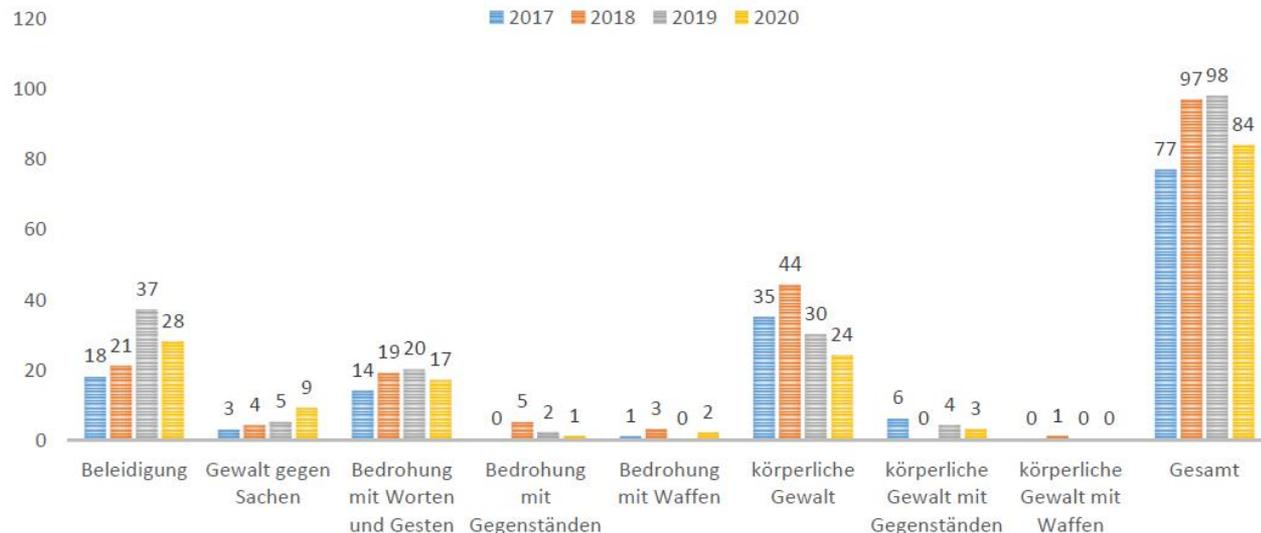
- Dunkelziffer: Nur 20 % der strafrelevanten Übergriffen werden angezeigt.
- DRK Studie 2021: Situation von weiblichen Rettungskräften (deeskalierende Wirkung?)

SITUATION UND REAKTIONEN IN HAMBURG



FEUERWEHR HAMBURG

ENTWICKLUNG ÜBERGRIFFE 2017 - 2020



**Rettungskräfte/
Einsatzkräfte**

Hinweis:

Die Zahl der Übergriffe weicht von den tatsächlich gestellten Strafanträgen ab, da die FW den Strafantrag für den Übergriff insgesamt stellt. Ein Strafantrag kann daher mehrere Delikte sowie mehrere Opfer (Kollegen der Feuerwehr) und auch mehrere Täter umfassen.

Insgesamt wird bei der Feuerwehr jeder gemeldete Übergriff, sofern er der Dienststelle vollständig und fristwährend gemeldet wird, zur Anzeige (des Dienstvorgesetzten) gebracht.

FEUERWEHR HAMBURG

Maßnahmen zur Deeskalation:

- Seit 2019 gibt es in Zusammenarbeit mit dem LB ZAF/AMD eine Fortbildungsreihe „Deeskalation“
- Dauer 5 Jahre
- Jede/r Rettungsbeschäftigte/r absolviert jährlich ein Trainingsmodul „Deeskalationstraining“
- Schwerpunkte: Wahrnehmung, Kommunikation, Selbstdeeskalation. Fallbesprechungen mit feuerwehrfremdem Trainer
- Gesamtumfang der Deeskalationsschulungen: 20 Unterrichtseinheiten (à 45 Min.) in 5 Jahren

Ziel:

- Sensibilisierung für das Frühwarnsystem im Rettungsdienst
- Kommunikative Ressourcen stärken
- Methoden zum Erhalt der „Selbstkontrolle“ kennen lernen

POLIZEI HAMBURG

Wie viele Beschäftigte der Hamburger Polizei wurden von Angreifern oder auf andere Weise im Einsatz verletzt? *

Zeitraum	Anzahl Verletzte		
	Nach Angriffen	Auf andere Weise	Gesamt
Dez. 2018	6	22	28
2019	80	347	427
2020	103	399	502

*Quellen: Bürgerschaft der FHH, Schriftliche Kleine Anfragen. Drucksache 21/19302, Drucksache 22/3173.

PERSONALAMT HAMBURG

**Datenlage zu Übergriffen auf Beschäftigte der FHH in der Verwaltung
(ohne Polizei und Feuerwehr)**

Ergebnisse Gesamt FHH*:

- **Entspannung von 2019 auf 2020.**
- **Männer doppelt so häufig Oper, mehr tatverdächtige Männer**

Diskussion:

Ist das wirklich so? Ist Entspannung auch „gefühl“ oder haben wir die falsche Brille auf!

*** Quelle: Statistik Personalamt Hamburg: Übergriffe gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2020 – Stand 23.03.2021.**

PERSONALAMT HAMBURG

Datenlage zu Übergriffen auf Beschäftigte der FHH in der Verwaltung (ohne Polizei und Feuerwehr)

2019		
Übergriffe gesamt	2026	

* Quelle: Statistik Personalamt Hamburg: Übergriffe gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2020 – Stand 23.03.2021.

PERSONALAMT HAMBURG

2020 (Auszug)*		
Übergriffe gesamt	1734	
Größter Teil: Beschimpfung, Beleidigung, Bedrohung	1100	
Gewalt gegen Personen und Sachen	427	
Schwere Verletzung	2	
Hausverbot	101	
Anzeigen	360	

Quelle: Statistik Personalamt Hamburg: Übergriffe gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2020 – Stand 23.03.2021

PERSONALAMT HAMBURG

Jobcenter team arbeit Hamburg:

2019

- 357 Übergriffe
- Opfer überwiegend weiblich – Täter überwiegend männlich

2020:

- 78 Übergriffe
- 49 Beschimpfung/Beleidigung
- 25 x Bedrohung
- 0 Bedrohung mit Waffen etc. (keine Übergriffe auf Personen)
- 25 Hausverbote, 14 Strafanzeigen

Quelle: Statistik Personalamt Hamburg: Übergriffe gegen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2020 – Stand 23.03.2021.

DEESKALATIONS- FORTBILDUNG IN DER FHH



DEESKALATIONS-FORTBILDUNG DER FHH

Landesbetrieb ZAF/AMD: Zentrum für Aus- und Fortbildung – größtes Fobi-Institut der FHH

LB ZAF/AMD ist nur eines der Fortbildungs-Institute der Stadt Hamburg (neben Akademien der Polizei, Feuerwehr, Lehrer etc.)

Deeskalationsschulungen des ZAF	TN Anzahl
2019	603
2020	392
2021 (Stand 10:2021)	315

INHALTE ÜBERGRIFFE!
EIN
KOMMUNIKATIONSPROBLEM?!

04

INHALTE ÜBERGRIFFE – EIN KOMMUNIKATIONSPROBLEM?!

Ursachensuche:

- Respektloses und gewalttätiges Verhalten wird sich auch künftig nicht absolut verhindern lassen

-> Aber:

Es gibt Möglichkeiten, um die Häufigkeit von Übergriffen und deren negative Auswirkungen auf Menschen zu verhindern.

Mögliche Ursachen – Ausgangslagen – Gründe?

INHALTE ÜBERGRIFFE – EIN KOMMUNIKATIONSPROBLEM?!

Wichtig:

- Es gibt nicht die EINE immer passende Deeskalationsstrategie
- Sie muss zu den Beteiligten – und auch zu der jw. Situation passen

Maßnahmen:

- Vielfalt an Ursachen erfordert ein differenziertes Deeskalationskonzept
- Geplante und strategisch umgesetzte Übergriffe, wie z. B. Anschläge oder Hasskriminalität kann man nur schwer mit kommunikativen Mitteln deeskalieren
- Aber: Bei Affekt-Übergriffen kann eine kommunikative Deeskalationsstrategie gepaart mit sensibler Wahrnehmung gesundheits- und lebenserhaltend wirken.

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNNSIGNALLEN



UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN

Konfliktarten

- Interpersoneller Konflikt (Konflikt zwischen zwei Personen)
- Intrapsychischer Konflikt (Wechselnde Einstellungen einer Person)
- Intersystemischer Konflikt (Konflikt zwischen zwei Gruppen/Abteilungen)
- Interkultureller Konflikt (Konflikt zwischen unterschiedlichen Kulturen)



UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN



Grenzen setzen mit Anker-Sätzen

- „Kurzer Hinweis: Ich verhalte mich respektvoll Ihnen gegenüber, dasselbe erwarte ich auch von Ihnen!“
- „Entweder Sie beruhigen sich jetzt und ich kümmere mich um Ihr Anliegen! Oder Sie beruhigen sich in unserem Wartebereich und kommen später wieder, damit wir Ihr Anliegen ruhig und sachlich klären können.“
- „Wie ich Ihnen bereits sagte, dort ist der Besucherstuhl. Ich bin nur bereit, mich um Ihr Anliegen zu kümmern, wenn Sie jetzt Platz nehmen!“
- „Es tut mir leid. Ich habe nicht die Zeit, Ihnen so detailliert zuzuhören. Was kann ich HEUTE für Sie tun?“

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN

ÜBUNG:

Merkmale konfliktfähiger und wenig konfliktfähiger Persönlichkeiten.

Wie verhält sich eine Person, welche konfliktfähig oder nicht konfliktfähig ist?

(In Gruppe – ca. 10 Min.)

Die konfliktfähige Persönlichkeit	Die wenig konfliktfähige Persönlichkeit
Beispiele	Beispiele

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN

8 Tipps zur Reduzierung von Konflikten

1. Bieten Sie Ihrem Kunden einen Platz an. Im Sitzen schimpft es sich schwerer!
2. Hören Sie aufmerksam zu! (das entschärft die Situation)
3. Versuchen Sie nicht, das Ganze als unwichtig zu betrachten!
4. Bleiben Sie freundlich und sachlich!
5. Geben Sie dem/der KundenIn/BürgerIn das Gefühl, dass Sie Verständnis für ihre/seine Sicht der Dinge aufbringen.
6. Schreiben Sie, wenn möglich, mit! Das veranlasst zu einer langsameren, sachlichen Ausdrucksweise!
7. Wenn eine Beschwerde berechtigt ist – entschuldigen Sie sich!
8. Wenn eine Klärung erforderlich ist, sichern Sie Überprüfung/Benachrichtigung zu.

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN

FRÜHWARNSIGNALE (z. B. Pol Aus?)

Diskussion: Welche Frühwarnsignale gibt es, kennen Sie?

(In Gruppe – ca. 10 Min.)

Anschließend kurze Präsentation an Metaplanwand!

Frühwarnsignale (Person)	Frühwarnsignale (vor Ort)
Beispiel	Beispiel

UMGANG MIT KONFLIKTEN UND FRÜHWARNSIGNALEN

ÜBUNG:

Vorfelddeeskalation – Maßnahmen

VERWALTUNG:
SICHERHEIT AM
ARBEITSPLATZ



VERWALTUNG: SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Persönliche Sicherheit am Arbeitsplatz

- Schere
- Brieföffner
- Geeignete Büromöbel/Deko-Gegenstände
- ... ?

Soziale Sicherheit am Arbeitsplatz

- Wie schnell ist ein Kollege/eine Führungskraft bei mir?
- Wie schnell ist jemand vom Wachdienst bei mir?
- Wie schnell kann ich den Raum verlassen, ohne an dem Kunden vorbei zu müssen?
- ... ?

VERWALTUNG: SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Persönliche Sicherheit durch das Team/die Belegschaft

- Welche kollegialen Absprachen für eine Notfall-Situation gibt es?
- Wurde das Verhalten in Gefahrensituationen im Team geübt?
- **Welche Maßnahmen gibt es bei Ihnen?**

VERWALTUNG: SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Organisatorische Rahmenbedingungen für die Sicherheit am Arbeitsplatz:

- Gibt es auf dem PC installierte Notrufsysteme, z. B. Vocario?
- Gibt es einen Wachdienst?
- Gibt es im Arbeitszimmer einen Notschalter? Wo?
- Ist der Einlass nur individuell nach vorherigem Klingeln möglich?
- Besteht eine direkte telefonische Verbindung zur Polizei?
- Gibt es eine offene Verbindungstür zum Kollegenzimmer?
-???

FORDERUNGEN AN
PERSONAL,
FORTBILDUNG, POLITIK



FORDERUNGEN AN PERSONAL, FORTBILDUNG UND POLITIK

Forderungen an das Personal:

- Konflikte sind ein normaler Begleitumstand des täglichen Dienstes
- Persönliche Haltung zu Konflikten
- Erfolgreiche Konfliktlösung kann als persönliche Weiterentwicklung betrachtet werden
- Persönliche, kommunikative und interkulturelle Kompetenzen erleichtern es, Empathie und Mitgefühl zu entwickeln.

FORDERUNGEN AN PERSONAL, FORTBILDUNG UND POLITIK

Forderungen an die Fortbildung

Welche Schulungen sollen in regelmäßigen Abständen besucht werden?

- Wahrnehmungstrainings
- Eigensicherung
- Kommunikationstraining
- Deeskalation
- Konfliktmanagement
- Selbstschutzmöglichkeiten
- Hilfe holen und Hilfe erhalten

FORDERUNGEN AN PERSONAL, FORTBILDUNG UND POLITIK

Resümee

Forderungen an die Politik

- Aufklärung von Straftaten gegen Rettungskräfte und Verwaltungskräfte muss deutlich verbessert werden. (Demotivation durch hohe Einstellungsquote in Verfahren).
- Wofür sind Rettungskräfte zuständig? Aufklärung in Bevölkerung
- Bessere Nachsorge nach belastenden Einsätzen (Meldesystem)
- Schulungen zu aktuellen rechtlichen Themen
- Verbesserung der Einsatzbedingungen (weniger Vertretungssituationen in der Verwaltung, mehr Pausen- Ruhezeiten bei Einsatzkräften)

DANKE
FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT!

Foto: www.mediaserver.hamburg.de / Michael Zapf