

5

14. November 2013

Prävention und Umgang mit Aggression und Gewalt

- Ziele für den Arbeitsschutz und die Ausbildung -

10

Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte ist ein Thema von hoher Sensibilität und für die betroffenen Personen meist ein traumatisierendes Erlebnis, da sie in der Rolle als Helfende normalerweise als unantastbar galten.

15

Die Studienlage zur Qualität und Häufigkeit ist noch sehr dünn, in Wien beträgt die Häufigkeit unter 0,8 %; deutsche Erhebungen liefern hauptsächlich Erkenntnisse zur Qualität.

20

Die AGBF empfiehlt eine mitarbeiterorientierte Antwort basierend auf vier Bausteinen, die der Reihe nach zur Anwendung kommen können und den Erkenntnissen von Polizei, Ordnungsämtern und Dienstleistern folgt¹:



Handlungsverpflichtung und Ziel

25 Nach dem deutschen Arbeitsschutzrecht ist der Arbeitgeber verpflichtet, Maßnahmen zu treffen, welche die Sicherheit und die Gesundheit der Arbeitnehmer garantieren sollen. Ziel ist es, die Mitarbeiter ausreichend auf die empfundene Gefahrezunahme von Aggression und Gewalt im Rettungswesen vorzubereiten. Die Lösungstaktiken sollen die Mitarbeiter dazu befähigen, angemessen auf mögliches Aggressions- und Gewaltverhalten im Einsatz zu reagieren, sodass die physischen und psychischen Verletzungsrisiken der Rettungsdienstmitarbeiter minimiert werden.

30

Der Mitarbeiter im Zentrum

35 Die Rettungsdienstmitarbeiter stellen den zentralen Dreh- und Angelpunkt dar, denn sie sind es, die vor Aggression und Gewalt im Rettungsdienst geschützt werden sollen, und sie sind es, welche später die Maßnahmen aus den vier Bausteinen anwenden sollen. Ob die zu entwickelnden Maßnahmen dabei Scheitern oder Erfolg haben werden, hängt in erster Linie von der Einstellung der jeweiligen Rettungsdienstmitarbeiter ab.

40 Durch Gestik und Mimik, Tun und Lassen kommuniziert jede Einsatzkraft auch ihre Einstellung an der Einsatzstelle. Fehlende Motivation infolge von Unzufriedenheit, Abgestumpftheit, Desinteresse, Antipathie gegenüber bestimmten Patientengruppen, wie eventuell alkoholisierten Personen, privaten oder beruflichen Problemen oder ein Burnout-Syndrom begünstigen eine Eskalation von Aggression und Gewalt im Einsatz und können in Extremsituationen sogar zu einem aggressiven Auftreten der Einsatzkraft führen.

45

Defizite beider Parteien in der sozialen Kompetenz und im Sozialverhalten wirken sich negativ auf eine Deeskalation aus. Ein Scheitern ist auch wahrscheinlich, wenn Deeskalation von der Einsatzkraft als sinnlos, unnötig oder nicht zielführend empfunden wird.

50

Die grundlegenden Voraussetzungen sind daher:

- Rahmenbedingungen zur allgemeinen Motivation schaffen
- soziale Kompetenz der Mitarbeiter steigern
- Vermittlung von interkultureller Kompetenz für einen sicheren Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen
- Akzeptanz des Ziels Deeskalation und von Maßnahmen gegen Aggression und Gewalt im Rettungsdienst

60

1. Baustein: Prävention von Konfliktsituationen

- Verbesserung der Fähigkeiten zur Früherkennung potentieller Aggressions- und Gewaltsituationen. (Gefahr erkannt, Gefahr gebannt)
- gezielte Erkundung der Einsatzstelle nach Aggressions- und Gewaltpotential
- angemessene psychologische Betreuung der Patienten, der Angehörigen und Freunde
- Verbesserung der verbalen und nonverbalen Kommunikationsfähigkeiten der Mitarbeiter

65

2. Baustein: Konfliktsituationen mit Aggression

- 70
- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter in Konfliktsituationen mit Aggression
 - Entwicklung von Deeskalationstrainings zum gezielten Abbau von Aggressionen
 - Anpassung und Verbesserung der Eigensicherungsgrundsätze

75 3. Baustein Konfliktsituationen mit physischer Gewalt

- Trainieren der Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit der Mitarbeiter in Konfliktsituationen mit Gewalt
- Entwicklung von sicheren Rückzugstaktiken
- Entwicklung von einfachen Befreiungsgriffen und Fixierungstechniken.

80

- Vermittlung von rechtlichen Grundlagen, damit sich kein Mitarbeiter strafbar macht.

4. Baustein: Nach der Konfliktsituation

- Ermöglichen einer angemessenen Einsatznachbesprechung nach schwerwiegenden Aggressions- und Gewalteinsetzten.

85

- Ermöglichen einer psychosozialen Unterstützung durch Kollegen, Seelsorger oder Spezialisten
- Dokumentation, um das Angebot von Lösungstaktiken zu aktualisieren.

90 Ergebnis

1. Die deutschen Berufsfeuerwehren befürworten Ausbildungen zur Erhöhung der Sozial- und Konfliktkompetenz der Einsatzkräfte im Rettungsdienst. Sie begrüßen jede gesellschaftliche Ächtung von Aggression und Gewalt gegen Einsatzkräfte.

95

2. Die deutschen Berufsfeuerwehren lehnen eine aktive oder defensive Aufrüstung durch Pfefferspray, Schutzwesten, Kampftraining, usw. ab, da sie eine falsche Sicherheit suggeriert, die Gefahr durch Aggressionssignale steigern kann und nachhaltig den gesellschaftlichen Schutz des Helfenden durch Gewaltlosigkeit und Unantastbarkeit gefährdet.

100

Kontakt:

AGBF Bund - AK-R

105 Vorsitzender: Dr. Jörg Schmidt
Berufsfeuerwehr Köln, Scheibenstraße 13, 50737 Köln
joerg.schmidt@stadt-koeln.de, (02 21) 97 48 – 94 00

¹ Literatur:

- Masterarbeit „Aggression und Gewalt im Rettungsdienst“ von Jan-Henrik Bergen, Fachhochschule Köln 07/2013,
- Polizei-Leitfaden 371 „Eigensicherung“, Innenministerien des Bundes und der Länder 2002;
- Handbuch Polizeitraining, Bundespolizeiakademie 02/2012