



swf-Jahresforum, 7.-8. Mai 2026, Berlin

Unter Anwesenden

Eskalationen und De-Eskalationen in öffentlichen Räumen

—

ein Beitrag von Christian Oberberg und Udo Kluttig,

Organisations- und Personalentwicklung

LOGO Bochum – Gesellschaft für Schulung und Beratung

„Ich gehe mit Angst zur Arbeit“, sagt der Bochumer, der im Knappschafts-krankenhaus arbeitet. Ein Vorfall beschäftigt ihn noch nach Monaten.

Eve Bernhardt

Bochum. Drohungen, Beleidigungen und Gewalt: Was Pfleger Serkan C. (26) im Oktober in der Notaufnahme im Knappschafts-krankenhaus in Bochum-Langendreer erlebt hat, das ist keine Ausnahme mehr. Seit sechs Jahren arbeitet er in dem Beruf. Nach dem Vorfall im Oktober denkt er bis heute darüber nach, den Job zu wechseln.

Der Täter: „Der Patient kam zu uns und klagte über einen engen Brustraum. Die Symptomatik mussten wir schnell und engmaschig untersuchen, weil es ein Anzeichen für einen Herzinfarkt hätte sein können. Wir haben ihn mitgenommen und in einen Dreibett-Untersuchungsraum gebracht und an die Geräte angeschlossen. Dort war er erst einmal alleine mit einer Begleitperson. Das EKG hat keine Auffälligkeiten gezeigt.“

Patient sei ausgeflippt

Später kam eine weitere Patientin mit Verdacht auf Herzinfarkt in die Notaufnahme. Wir haben sie ebenfalls in das Zimmer gebracht, um beide gut überwachen zu können. Die Begleitperson des ersten Patienten haben wir gebeten, das Zimmer zu verlassen – um die Privatsphäre der anderen Patientin zu schützen. Die Begleitung hat das verstanden und ist gegangen. Nur der Patient nicht.“ Die Eskalation: „Er ist ausgeflippt. Der Patient hat zu einem Kollegen gesagt, er sei ein Nazi. Ich habe das mitbekommen, habe versucht, den Pati-



Serkan C. arbeitet in ganz konkreten Vorfa

Beleidigt und bedroht: Pfleger schildert Alltag in der Notaufnahme

... seinem Alltag dort und von

... Lisa-Marie Pütter / Universitätsklinikum Bochum / Knapp

zu drohen: Ich werde die

... Schnee und ich

Staatsanwaltschaft

beit. Leute hebeln di

Gewalt gegen Klinikpersonal: Dortmunder Krankenhaus testet Bodycams

Gewalttätige Übergriffe in Notaufnahmen nehmen zu. Das Klinikum Dortmund startet im Januar ein Pilotprojekt mit Bodycams.

Britta Bingmann

Dortmund. Zum Schutz der Mitarbeiter vor gewalttätigen Übergriffen testet das Klinikum Dortmund ab kommendem Jahr den Einsatz von Bodycams. Sie werden ab Mitte Januar für eine dreimonatige Pilotphase in den Notaufnahmen der Standorte Mitte und Nord sowie der Kinderklinik eingeführt, teilte die Klinik mit. Danach soll entschieden werden, ob

weiterhin eingesetzt werden, möglicherweise auch in anderen Klinikbereichen.

Hintergrund der Maßnahme sei ein Anstieg der Angriffe auf das Personal in Krankenhäusern. Schon vor einem Jahr hatte Arbeitsdirektor Michael Kötzing in einem Video-Beitrag auf Instagram beklagt, Klinik-Mitarbeiter sähen sich immer wieder Beleidigungen und Pöbeleien bis hin zu tätlichen Angriffen ausgesetzt. Derzeit ist bekannt, dass die Notauf-

nahmen, wenn in der Nacht Patienten unter Alkohol- oder Drogeneinfluss dort eintreffen. Auch von Diebstählen und Trickbetrügereien berichtete Kötzing.

Angriffe haben zugenommen

Mit seiner Einschätzung steht er nicht allein. Eine repräsentative Umfrage des Deutschen Krankenhausinstituts habe gezeigt, dass die Zahl der Angriffe aufs Klinikpersonal in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen sei, heißt

es. In der Umfrage nenne die Hälfte der Kliniken die Notaufnahme als davon besonders betroffen.

In Dortmund sollen die Minikameras vor allem im Empfangsbereich zum Einsatz kommen. Er hofft werde eine präventive und deeskalierende Wirkung, wie dies bei Polizei und Ordnungsämtern der Fall sei. Komme es zu Taten, die zur Anzeige gebracht werden, könnten die Aufnahmen außerdem der Beweissicherung dienen.

heißt es weiter.

Eingeschaltet werden sollen die Kameras laut Klinikum ausschließlich in eskalierenden Situationen – nicht während einer medizinischen Behandlung oder vertraulichen Situation. Das Aufzeichnen muss dem Gegenüber deutlich angezeigt werden. Mitarbeiter können wählen, ob sie mit einer Bodycam ausgestattet sein möchten und wann sie diese einschalten.

Das Vorhaben war umfassend rechtlich geprüft worden. Laut

verschiedener Rechtsexperten, unter anderem aus dem NRW-Gesundheitsministerium sowie von der Landesdatenschutzbeauftragten, ist die Verwendung von Kameras unter eingegrenzten Voraussetzungen grundsätzlich möglich. Das Konzept, das die Klinik erstellt hat, sehe eine datenschutzkonforme Aufzeichnung, Verarbeitung, Speicherung und automatisierte Löschung der Daten vor. Auch der Betriebsrat unterstütze das Projekt. mit dpa

Fast jedes zweite Krankenhaus erstattet Anzeige wegen Gewalt

Laura Lindemann

Düsseldorf. Beschimpfungen, Bedrohungen, körperliche Angriffe: Immer mehr Beschäftigte in Krankenhäusern erleben Übergriffe im Arbeitsalltag. Fast jedes zweite Krankenhaus

vestieren zusätzliches Geld in Präventionsprogramme, Sicherheits-technik oder sogar Wachpersonal. Doch diese Maßnahmen

ge der Kliniken abhängen“, so der Kassenärztlichen Vereinigung/Präsident.

kut die Lage in den Kliniken zeigt ein aktuelles Beispiel: Das Klinikum Dortmund testet ab Januar den Einsatz von Bodycams in der Notaufnahme. Hintergrund ist ein Anstieg von Gewalttätigkeiten auf das Personal in der Notfall-

ndheitsminister Mann (CDU) verurteilt auf Klinikpersonal. „Unfair und unerträglich“, dass Beschäftigte im Gesundheitsbereich während ihres Dienstes an der Allgemeinheit beleidigt, angepöbelt oder sogar angegriffen werden“, sagte Laumann dieser Redaktion. Ein solches Verhalten sei „völlig inakzeptabel“. Das Land habe deshalb gemeinsam mit Akteuren des Gesundheitswesens einen Beschluss verabschiedet und eine Kampagne gestartet, um auf das Problem aufmerksam zu machen und Solidarität mit den Beschäftigten zu zeigen.

Kommunikation als aktive Gestaltungsaufgabe

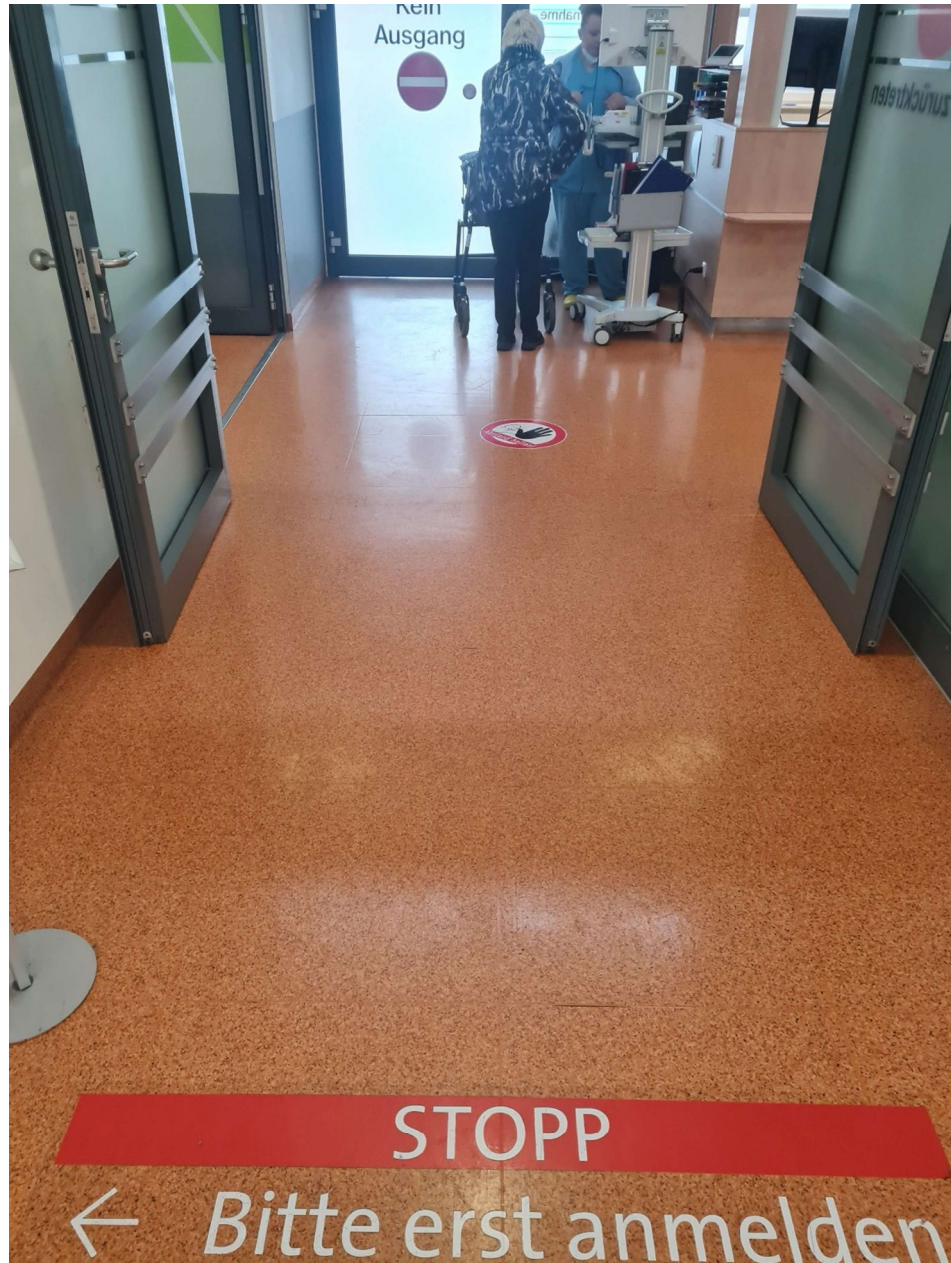
- **Patient:innenorientierung (Prozesse)**
 - **Qualifikationsaufgabe**
- **Fürsorge für Mitarbeitende (PSAH)**

Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“

Menschen – Organisationen
Menschen – Menschen

STOPP

← Bitte erst anmelden



LOGO

Zentrale Notaufnahme

Anmeldung

Bitte melden Sie sich an
über die Sprechanlage. ●

Nehmen Sie dann Platz
im Wartebereich.

Sie werden aufgerufen.

Evangelisches Klinikum Bochum

Maske
aufsetzen



Bitte einmal klingeln, Sie werden aufgerufen.

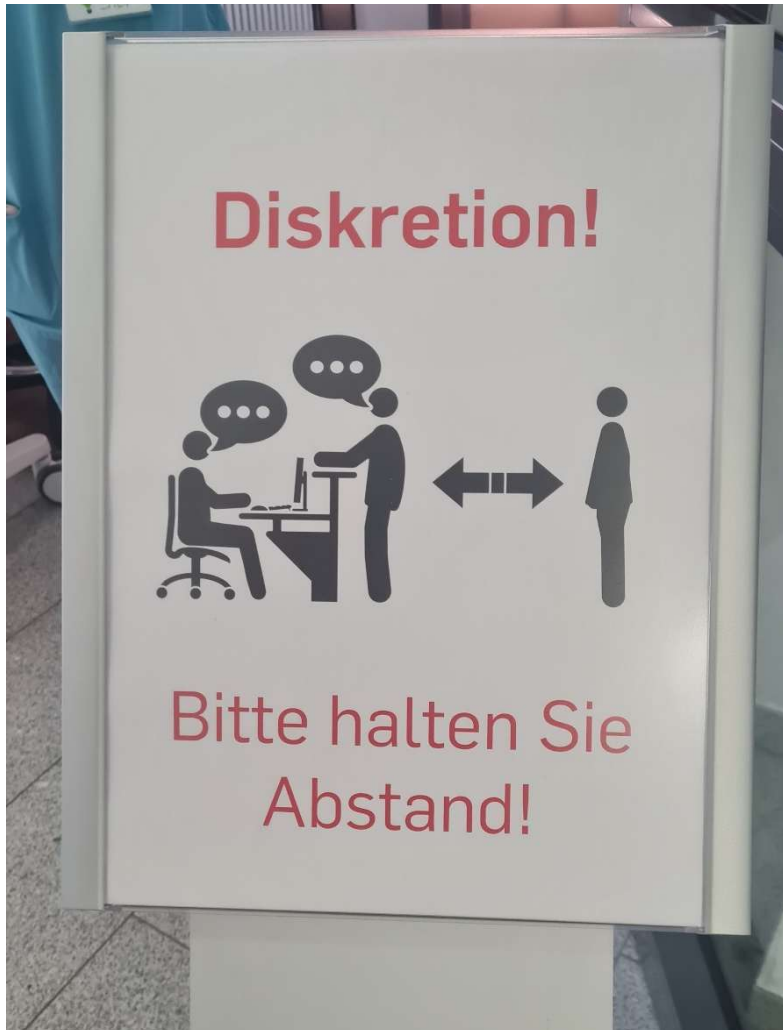
Bitte Diskretion wahren und nur einzeln eintreten!

Please ring the bell once, and you will be called in.

Please be discreet and enter only one at a time!

Lütfen bir kez zili çalın, ve sonra bekleyiniz sizi çağıracaklar.

يرجى قرع الجرس مرة واحدة، سيتم استدعاؤكم. يرجى الحفاظ على الخصوصية والدخول فرادى!



Röntgen



Liebe Patientinnen Liebe Patienten

Wir begrüßen Sie ganz herzlich in der
Radiologie des UKE und freuen uns
Sie angemessen, höflich und mit Respekt
zu behandeln.

Bitte behandeln Sie unsere
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
ebenfalls so.
Sie sind sehr engagiert und leisten tolle
Arbeit.

Vielen Dank!

Ihr Team der Radiologie & Neuroradiologie

Sehr geehrte Patienten,

*In letzter Zeit nehmen die verbalen Attacken
gegenüber den Anmelde-Schwestern massiv
zu.*

*Wir bitten höflichst um Anstand und
Respekt!!!!!!!*

**Liebe Patientinnen,
liebe Patienten**

**Bitte behandeln Sie unsere
Mitarbeiter mit Respekt.**

Dr. med. Steffen Hampf • Facharztpraxis für Orthopädie und Unfallchirurgie, Chirotherapie, Akupunktur

Liebe Patientinnen und Patienten,

bitte seien Sie nett zu meinen
Mitarbeiterinnen.

Sie sind viel schwerer zu bekommen als
neue Patientinnen und Patienten.

Dr. med. Steffen Hampf

Dr. med. Steffen Hampf
Facharzt für Orthopädie
- Akupunktur / Chirotherapie -
Pastorstraße 38, 10407 Berlin
72 44406 Tel. 030/428 02 897
Fax 030/428 90 98

LOGO

Liebe Patienten

Bitte seien Sie freundlich zu unseren
Mitarbeiter/innen.

Denn diese sind derzeit viel schwerer zu bekommen
als Patienten.

Vielen Dank!



Liebe Patienten

Bitte seien Sie freundlich zu
unseren Mitarbeiter/innen,
denn diese sind derzeit viel
schwerer zu bekommen als
Patienten.

Vielen Dank 😊



Liebe Patienten,

Unser Praxisteam kümmert sich jeden
Tag mit hohem Einsatz und großer
Freundlichkeit um die Wünsche unserer
Patienten



Wir bitten Sie deshalb, die
Mitarbeiter/innen mit Respekt und
Höflichkeit zu behandeln.

Sollten Sie der Meinung sein, die
anspruchsvolle Tätigkeit unseres
Praxisteams besser zu erledigen, freuen
wir uns auf Ihre Bewerbung 😊



Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“ *Menschen – Organisationen*

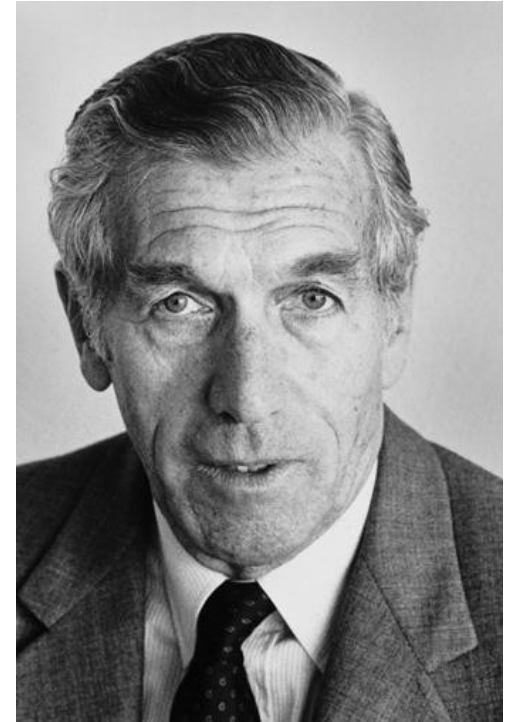
Kommen Sie bitte um 7:30 Uhr zur administrativen
Aufnahme!

und

danach warte ich 4h, bis ich auf mein Zimmer kann.



**Wir können nicht
nicht kommunizieren!**



Dynamik, Stress, Aggression, Eskalation

durch

- Erfahrungen von Kränkung und Verletzung
- fehlende Patient:innenorientierung,
und *falsche* Erwartungen und *Fehlverhalten* von außen

***Patientenorientierung* gelingt nicht nur
durch Kommunikation.**

***Patientenorientierung* gelingt wesentlich
durch Organisation.**

Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“

Menschen – Menschen

Die Haltung:

Kommunikation ist die Arbeit!

**Sie ist wesentlicher Teil der
professionellen Qualität.**

**Ich bin persönlich präsent,
aber nicht privat.**

Ich bin Profi.

Logo

**... die negative Alternative:
„Der Kunde ist König!“**

**hierarchisches Beziehungsmodell
Dienstleistende als „Untertanen“**

Unsere Grundhaltung:

***We are ladies and gentleman
serving ladies and gentleman.***

(Ritz-Carlton)



Ich bin selbstbewusst.

**Mein Selbstbewusstsein
schützt mich am besten vor
Kränkung und Verletzung.**

... agieren statt reagieren:

**Meinen Tonfall
bestimme ich!**

Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“

Menschen – Menschen

**Patienten/innen und deren Angehörige
sind Sinn und Zweck meiner Arbeit.**

Ich bediene sie.

**Ich bin dafür da, mich um Ihre Anliegen
zu kümmern.**

Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“
Menschen – Menschen

Ich bin o.k.!

Du bist o.k.!

Reflexion der Erwartungshaltungen
***Akzeptanz* auf der Beziehungsebene**
„Die dürfen etwas von uns fordern!“

**Mir ist klar, dass ich in meiner Rolle als
Vertreter/in**

- **des Krankenhauses,**
- **aller meiner Kollegen/innen**
- **des Gesundheitssystems,**
- **...**

wahrgenommen werde.

Ich bin loyal.



Ich bin loyal.

**Intern Kritisches wird intern besprochen und
gehört **nicht** in die Außenkommunikation!**



Kommunikation als „in-Beziehung-Treten“
Menschen – Menschen

unsicherer Ort Krankenhaus

- gesundheitliche Beeinträchtigung
- Krankheit, Tod und Sterben
- riskant!

Menschen in Sorge, Angst und Stress

Menschen in reduzierter Rationalität

**Ich lege die Worte von kranken,
verunsicherten, oder schlecht
informierten Menschen nicht auf
die Goldwaage.**



**Wenn die Welt besser
machen möchtest,
mache sie sicherer!**

Kommunikationsaufgabe **Sicherheit**

Grundbedürfnisse

- Sicherheit
- Bindung
- Autonomie

Auftreten der Hilfe-Profis

- Kompetenz / Selbstsicherheit

- Zugewandtheit / Verständnis
> 90% nonverbal / paraverbal

- Respekt

Fragen stellen / shared-decision

explizite Übertragungen annehmen



Beispiel: Vom Geburtshaus zur Uniklinik

Yes-Sets

- *Sie kommen aus dem Geburtshaus zu uns.*
- *Sie wollten dort eigentlich die ganze Geburt sein.*
- *Es ist Ihnen wichtig, unnötige Eingriffe zu vermeiden. Das verstehen wir sehr gut. Sie wollen das Beste für Ihr Kind.*
- *Ihre Hebamme hat gut entschieden, zu uns zu kommen. In dieser Situation ist es so sicher für Sie und für Ihr Kind.*
- *Wir werden Sie in Ihrem Sinne bestmöglich unterstützen.*
- *...*

**Ich spreche authentisch.
Ich bin selbstbewusst und
selbstsicher.**

- **kompetent**
- **verständlich**
- **respektvoll**

**Ich respektiere die Wahrnehmung
meiner Gesprächspartner/innen
und stelle sie nicht in Frage.**

... bei Beschwerden:

- ernst nehmen
- Verständnis geben
 - „Tut mir leid, wenn ... “
 - „Ich sehe ja, dass Sie ... „
 - „Ich verstehe, dass ... „
- Wahrnehmung nicht in Frage stellen
- Informationen geben
- Angebote machen
- Lösungen herstellen

Ich bleibe Profi.

Auch bei Kritik oder Vorwürfen.

Auch wenn ich im Recht bin.

**Ich akzeptiere die Verletzungen und
Verstrickungen von Menschen im
Krankenhaus.**

**Ich lenke positiv das Gespräch Sorge dafür,
dass es für beide Seiten gut weitergeht.**



Wenn es nötig ist, kann ich mich klar
und konstruktiv abgrenzen.

Beispiel:

*„Ich rede vernünftig (bzw. freundlich /
respektvoll) mit Ihnen. Tun Sie dies
bitte auch mit mir. Danke!“*

Ich informiere klar und verständlich.

Ich reagiere positiv.

Ich sage: „Danke.“ oder: „Bitte!“

Ich sage „gerne“.

**Ich lasse meine Gesprächspartner ausreden
und unterbreche nicht.**

Ich sage „bitte“ statt „müssen“.

Beispiel: *Eigene positive Ziele*

- *Bitte nehmen Sie Rücksicht!*
- *Danke, dass Sie Rücksicht nehmen!*
- *Wir achten hier sehr auf Persönlichkeitsschutz.
Bitte halten Sie Abstand.*
- *Wir möchten Ruhe und Erholung für alle unsere
Patienten/innen.*
- *Wir achten hier sehr auf Hygiene.*
- *Zur Sicherheit desinfizieren Sie bitte zunächst gut
Ihre Hände.*
- *...*

Professionell gut: „Bitte“ statt „müssen“

Sie müssen hier noch
unterschreiben.

.....
.....

Sie müssen zum Röntgen.

.....

Sie müssen sich festhalten.

.....

Sie müssen noch warten.

.....

Sie müssen erst zur
Aufnahme.

.....
.....

Sie müssen draußen bleiben.

.....
.....

**negativ /
problemorientiert**

„10 % der Patientinnen berichten über Nebenwirkungen ...“

„Sie werden jetzt einen Stich und ein Brennen spüren, als hätte Sie eine Biene gestochen, - das ist der schlimmste Teil der ganzen Prozedur.“ (Schmerzskala 5,2)

„Das tut nicht weh.“

„Jetzt machen Sie sich mal keine Sorgen!“

**positiv /
lösungsorientiert**

„Die meisten Patientinnen vertragen diese Maßnahme sehr gut ...“

„Wir werden Ihnen jetzt eine Lokal-anästhesie geben. Sie macht den Bereich taub, wo wir die Spinal-Anästhesie durchführen, damit es für Sie angenehm ist.“ (Schmerzskala 3,1)

„Es kann sein, dass es sich 30 Sekunden lang kalt, nass oder kühl anfühlt. Manche beschreiben es auch als Kribbeln.“

„Wir passen gut auf Ihr Kind auf!“

**negativ /
problemorientiert**

„Momentan haben wir keinen Platz für Sie.“

„Melden Sie sich wieder, wenn Sie Schmerzen haben.“

„Sie brauchen keine Angst zu haben.“

„Manchen wird davon übel.“

„Wir spritzen Ihnen ...“

„Sie werden dann nichts mehr spüren.“

**positiv /
lösungsorientiert**

„Das nächste freie Bett bekommen Sie.“

„Meine Kollegen/innen und ich sind für Sie da.“

„Ich bin währenddessen gleich nebenan

„Die meisten vertragen das sehr gut.“

„Wir geben Ihnen ...“

Es wird angenehm taub.“

Kommunikation als „in-Beziehung-treten“

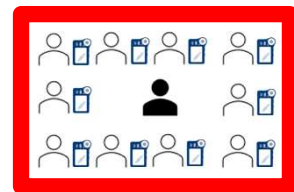
Mitarbeitende – Organisationen

Kommunikation als Gestaltungsaufgabe für Arbeitgeber/innen

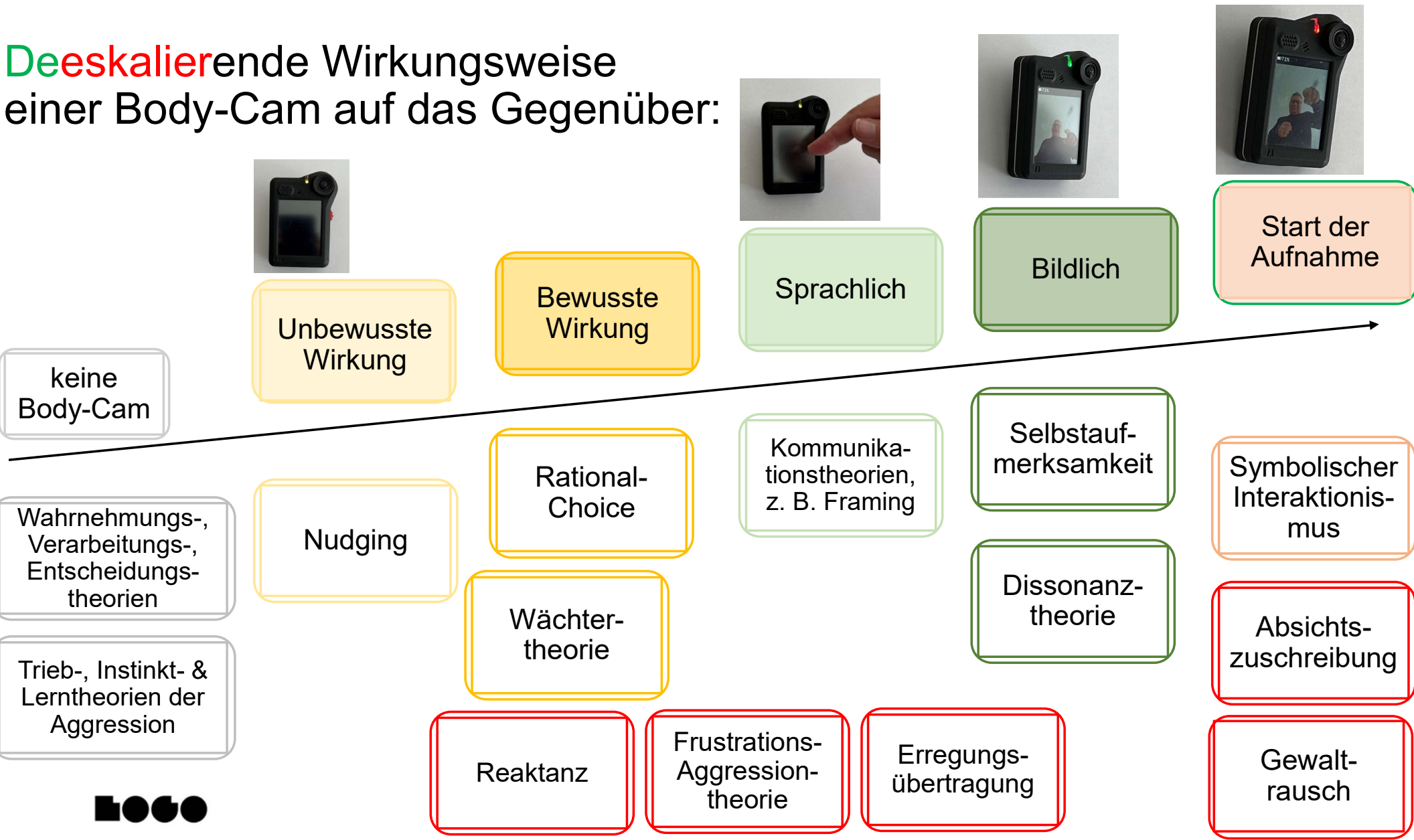
- Patient:innenorientierung (Prozesse)
- Qualifikation der Mitarbeitenden
- organisatorischer / hierarchischer Rückhalt
- Fürsorge für Mitarbeitende (PSAH)

Deeskalation durch Bodycams? – Wirkungs- und Schulungserfahrungen am Beispiel des Einsatzes in Zügen

- Psychologische Effekte I: Wie wirken Body-Cams auf das Gegenüber? *Warum gibt es so viele unterschiedliche Befunde zur Eskalation/Deeskalation?*
- Psychologische Effekte II: Wie wirken Body-Cams auf den Träger? *Warum sind nicht alle Mitarbeitenden begeistert, wenn die Body-Cam eingeführt wird?*
- Konsequenzen für die Einführung in einer Organisation und die Vorbereitung / Ausbildung der Body-Cam-Tragenden. *Warum reicht die Bekanntgabe und Einweisung nicht?*



Deeskalierende Wirkungsweise einer Body-Cam auf das Gegenüber:



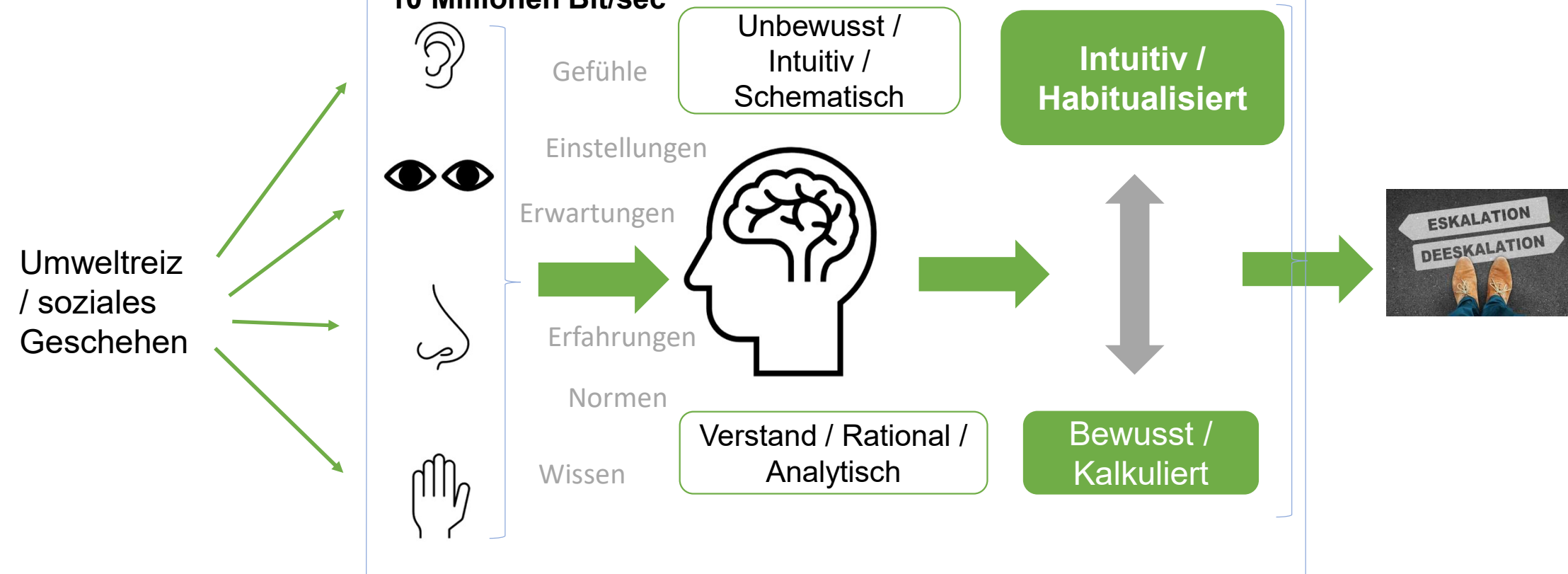
Vereinfachtes Modell menschlicher Wahrnehmung, Verarbeitung und Entscheidung

Realität

Wahrnehmung und Verarbeitung, aktiv & subjektiv konstruierte Realität
10 Millionen Bit/sec

Entscheidungen
20.000/Tag

Verhalten,
Handlung



„Es sind nicht die Dinge, die uns beunruhigen, sondern die Meinungen, die wir von den Dingen haben.
Nicht Tatsachen, sondern Meinungen über Tatsachen bestimmen das Zusammenleben.“ (Epiktet)

Wirkungsmechanismus

Nudging

Nudging (dt: „anstupsen, anstoßen“)

- Entscheidungsarchitektur (nach Thaler & Sunstein, 2008)
 - Bewusste Gestaltung des Umfelds eines Menschen, sodass bestimmte (positive) Verhaltensweisen gefördert/wahrscheinlicher werden
 - Entscheidungsfreiheit bleibt gewahrt
 - Nudges = durch subtile, kleine, gezielte Änderungen in der Entscheidungsumgebung als Anstoß
- Menschen haben eine bestimmte Einstellung zu einem Thema z. B. Verschmutzung ist schlecht, Sauberkeit wichtig – oder bezogen auf Body-Cam: Ich bin ein friedliebender, sozialer Bürger
- Nudges können helfen, Impulse zu geben, damit die Verhaltensintention wirklich in Verhalten umgesetzt wird. (z. B. Hinweisschilder, zahlreiche, nahe und gut sichtbare Abfallsammelboxen)

Das Tragen einer Body-Cam als professioneller Bestandteil einer Dienstkleidung kann ein prosoziales, respektvolles und kooperativeres Verhalten des Gegenübers unbewusst fördern.



Beispiel: Fliege im Urinal verringert die Verschmutzung & -Reinigungskosten erheblich



Wirkungsmechanismus

Reaktanz

- Psychologisches Konzept, das beschreibt, wie Menschen auf **Einschränkungen ihrer Freiheit** (z. B. durch Bevormundung oder Druck) reagieren
- Wenn Menschen den Eindruck haben, dass ihnen in einem wichtigen Bereich ihre Entscheidungs- oder Handlungsfreiheit genommen wird, entsteht psychologische Reaktanz – d. h. ein Widerstand gegen die Einschränkung
- Dieser Widerstand kann sich in **Widerspruch**, **Trotz** oder sogar **Regelverstößen** äußern
- Ziel ist es, die **verlorene Freiheit wiederherzustellen**
- Body-Cams **können Reaktanz auslösen**, wenn:
 - ...sich Personen ständig überwacht fühlen
 - ...Personen denken, sie dürfen jetzt nicht mehr frei agieren oder sprechen
 - ...Personen glauben, die Kamera dient nicht dem Schutz, sondern der Kontrolle

Wirkungsmechanismus

Rational-Choice

- Individuen stehen in bestimmten Situationen mehrere Handlungsmöglichkeiten zur Verfügung
- Individuen führen dabei diejenigen Handlungen aus, bei denen **der subjektiv erwartete Nutzen die subjektiv erwarteten Kosten am stärksten übersteigt**
- Erklärung u. a. für Abschreckungswirkung von Strafen
 - steigende Sanktionshärte und steigende Entdeckungswahrscheinlichkeit verringern Nutzen und erhöhen Kosten einer Straftat
- Durch die Möglichkeit der **Body-Cam**, Verhalten zu beobachten und aufzuzeichnen, schätzen die **beteiligten Personen die Entdeckungs- und Sanktionswahrscheinlichkeit in Bezug auf ihr Verhalten höher ein**
- Personen halten sich dadurch kalkuliert eher an geltende allgemeine Normen und orientieren sich eher an den Erwartungen der Interaktionspartner
- Prinzip der **Abschreckung** (Deterrence Theory): Schwere, sichere und schnelle Strafen übersteigen den erwarteten Nutzen



Wirkungsmechanismus

Wächter- theorie

„Guardian Theory“

- Nicht nur rationale Kosten-Nutzen-Abwägung steuern Verhalten, sondern auch soziale Kontrolle und Selbstwahrnehmung
- Menschen verhalten sich regelkonformer, wenn sie sich beobachtet oder kontrolliert fühlen → selbst bei kleineren Fehlverhalten, bei denen keine großen Konsequenzen drohen
- **Zentrale Mechanismen:**
 - „Audience effect“: Das Wissen, dass Andere (auch symbolisch – z. B. durch eine Kamera) zuschauen könnten, verändert Verhalten
 - Menschen wollen soziale Normen einhalten und moralisch wirken, wenn sie sich beobachtet fühlen
 - Es geht um Selbstkontrolle, soziale Erwünschtheit und Vermeidung von Gesichtsverlust



Wirkungsmechanismus

Dissonanz- theorie

Theorie der kognitiven Dissonanz (Festinger, 1957)

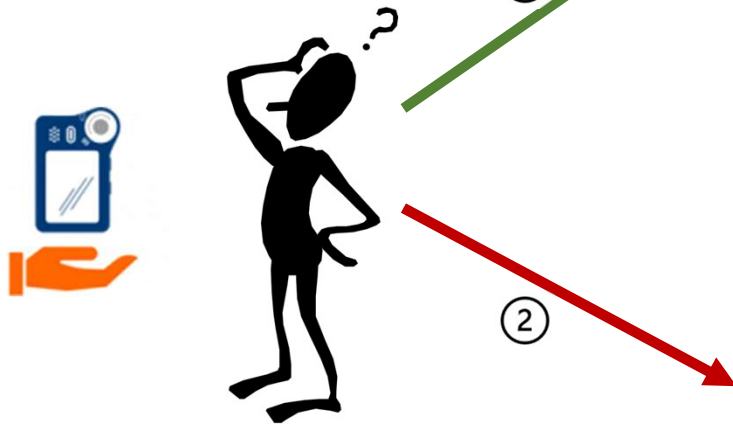
- Kognitive Dissonanz: ein als unangenehm empfundener Gefühlszustand, der durch unvereinbare Kognitionen (Wahrnehmungen, Gedanken, Einstellungen, Absichten...) entsteht
- Wenn zwei dieser **Kognitionen im Widerspruch** stehen, entsteht **Dissonanz**
- **Dissonanz wird als unangenehm empfunden** und erzeugt **innere Spannung**, die der betroffene Mensch **abbauen möchte**:
 - Dazu kann er entweder **seine Überzeugungen oder sein Verhalten** ändern
- **Body-Cam**: Eine Person hält sich für einen besonnen, ausgeglichenen und friedvollen Menschen - sieht sich allerdings jetzt mit einer wütenden / aggressiven Körpersprache im Display der Body-Cam. → **Dissonanz kann durch ein ruhigeres Verhalten abgebaut werden**



Psychologische Effekte II: Wie wirken Body-Cams auf die Tragenden?

Wie wirkt die neue Nachricht, dass Body-Cams angeschafft werden auf Ihre Mitarbeitenden?

- Zwei Wahrnehmungsmöglichkeiten



- Anerkennung des bisherigen Handelns / des bisherigen Rollenverständnisses
- Bereicherung / Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten
- Erhöhung des Kontrollgefühls, Reduktion/Bewältigung von Stress

- Zustimmung, Annahme
- Steigerung des subjektiven Sicherheitsgefühls
- Positive Verstärkungskreisläufe
- Sachgemäße Anwendung
- Höhere Zufriedenheit mit dem Beruf / Arbeitgeber

- Kritik des bisherigen Handelns / des bisherigen Rollenverständnisses
- Beschränkung der Handlungsmöglichkeiten, -freiheit
- Verringerung des Kontrollgefühls, Stresserhöhung

- Reaktanz, Ablehnung
- Verunsichertes Verhalten
- Negative Verstärkungskreisläufe, ggf. Boykott, Sabotage
- Niedrige Wahrscheinlichkeit positiver Anwendungserfahrung
- Ggf. größere Unzufriedenheit mit dem Beruf / Arbeitgeber

Erfahrungswerte zur deeskalierenden Wirkung der Body-Cam:



- **Phase 1: Reines Tragen im Standby** - Body-Cam hat eine unbewusste verhaltenslenkende Wirkung (Nudging) und eine bewusste i.d.R. positive Wirkung (Rational-Choice, Wächter-Theorie)



- **Phase 2: Aktiver Hinweis auf die Body-Cam** (positives Framing) ggf. mit Bildschirmaktivierung (Selbstaufmerksamkeit, Dissonanz) – deeskaliert bei lagegerechtem Vorgehen bis zu 80 % der Situationen ohne Aufnahme

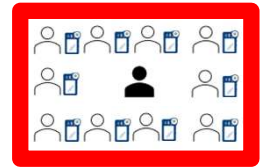


- **Phase 3: Aufnahmestart „rotes Signal“** – Wirkt weiterhin meist deeskalierend: Über 50 % der Aufnahmen werden nicht angezeigt / als Beweissicherung genutzt

Die Body-Cam bedeutet für die vorbereiteten und rollensicheren MA:

- Häufiger respektvoller Umgang des Gegenübers
- Erweiterung der eigenen Handlungsmöglichkeiten in potenziell kritischen Situationen, Steigerung der Selbstwirksamkeitserfahrung
- Verringerung von Gewalt & Steigerung des subjektiven Sicherheitsgefühls
- Darüber hinaus: Repressiver Nutzen durch Beweissicherung / Schutz vor falschen Anschuldigungen

Konsequenzen für die gelungene Einführung von Body-Cams in Organisationen

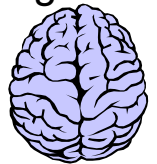


1. Betroffene frühzeitig zu Beteiligten machen: Body-Cam-Tragende im Vorfeld einbinden!
2. Übereinstimmende, offene Kommunikation – Verunsicherungen vermeiden!
3. Freiheitsräume / Entscheidungen ermöglichen / betonen (Reaktanzen vorbeugen)
4. Sicherheiten geben / verbindliche Regeln einführen (Einsicht von Aufnahmen,...)
5. Positive Erfahrungen machen lassen, Vorläufigkeit / Offenheit betonen (Evaluationszeitraum)
6. Niedriger Erwartungsdruck, Unsicherheiten / Fehler ankündigen, spielerisches Lernen ermöglichen
7. Betonung, dass in Deutschland / bei Ihnen die Einführung zum Schutz und nicht zur Kontrolle der Mitarbeitenden stattfindet
8. Als Führungskraft immer wieder Unterstützung anbieten (Anregungen spürbar aufnehmen) – z. B. begleitende Bürgerinformation über die Einführung, Datenschutzkarte / -info
9. Gute Vorbereitung der MA durch eine zugeschnittene verhaltensorientierte Schulung (s. u.) durch geeignete und speziell qualifizierte Trainerinnen / Trainer

Konsequenzen für die Vorbereitung / Ausbildung der Body-Cam-Träger



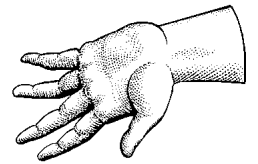
- **Vermittlung von Kenntnissen:** „Wissen“ um die rechtlichen, betrieblichen und technischen Hintergründe.
- Positive Einstellung zum Einsatzmittel im Vorfeld & im Training fördern:
 - Auswahl von freiwilligen und geeigneten Pilot-Tragenden
 - Bisherige Anwendungserfahrungen vergleichbarer Organisationen vorstellen
 - Kritische Vorerfahrungen der TN abfragen mit der Zusatzfrage: „Hätte eine Body-Cam bei diesem Vorfall nutzen können?“
 - Bedenken (rechtliche, innerbetriebliche etc.) sammeln und offen klären/besprechen
 - Freiheitsspielräume aufzeigen (Träger/in entscheidet über Aktivierung,...)
- Schärfung des **Urteilsvermögens**, Abschätzung von Erfolgswahrscheinlichkeiten, Motivation und Courage unter Berücksichtigung des Eigenschutzes fördern
 - Ein Großteil der Situationen können deeskaliert werden – aber keine 100 % / kein Allheilmittel!
 - Der Verzicht auf die Thematisierung der Body-Cam bzw. einer Aktivierung der Kamera kann auch die bessere Wahl sein
 - Auf „zusätzlichen“ Stress vorbereiten: z. B. kritische Nachfragen von Personen, die besonders sensibel auf die Wahrnehmung von Kameras reagieren



Konsequenzen für die Vorbereitung / Ausbildung der Body-Cam-Träger



- **Einübung der situationsgerechten Handhabung im Training**



- Unterschiedlich schwierige / kritische Situationen behandeln
- Möglichst vorgeschlagene Lagen / Konstellationen von Teilnehmenden aufnehmen
- „Entkrampften“ Umgang mit der Body-Cam fördern, jede/r Teilnehmende übt mindestens einmal in der professionellen Rolle und erhält (Video-) Rückmeldung
- Reflexion z. B. über
 - Zeitpunkt / Form des Hinweises auf die Body-Cam
 - Entscheidung / Umsetzung der Aktivierung der Body-Cam
 - Einhaltung der Einsatzstufen bzw. -phasen bzw. der rechtlichen Vorgaben
 - Aufnahmequalität (z. B. Blickwinkel)



Konsequenzen für die Vorbereitung / Ausbildung der Body-Cam-Träger



Empfehlungen für die **Auswahl** von internen Trainerinnen und Trainern

- Positive Einstellung zur und ggf. eigene Einsatzerfahrungen mit der Body-Cam – „In Dir muss brennen, was du in anderen entzünden willst – Nur wer selbst brennt, kann Feuer in anderen entfachen“ Augustinus von Hippo
- Gute Kenntnis des Einsatzfeldes / der Tätigkeit der Zielgruppe
- Wertschätzende und authentische Haltung den Teilnehmenden gegenüber
- Vorerfahrung als Deeskalationstrainer/-in bzw. in der Schulung des Umgangs mit kritischen Gesprächspartnern / Einsatzlagen
- Bereitschaft als Verhaltenstrainer/in zu arbeiten, d. h. praktische Situationstrainings mit konstruktiven Video-Feedback durchzuführen.



Konsequenzen für die Vorbereitung / Ausbildung der Body-Cam-Träger



Empfehlungen für die **Qualifikation** von internen Trainerinnen und Trainern

- Aufbauend und abgestimmt auf die Ausgangsqualifikation der TN
- Mehrtägiges T-t-T-Seminar in einer kleinen Gruppe (max. 8 TN)
- Handlungsorientierte Methoden, didaktische-methodische Vorbereitung
- Handwerkskoffer mit obligatorischen und fakultativen Übungen/Themen
- Trainingsanlage anschaffen und auf dem Umgang damit vorbereiten
- Praktische Begleitung bei den ersten eigenen Schulungen – Unterstützung und Supervision erforderlich
- Rahmenbedingungen förderlich gestalten (Vorbereitungs- / Seminarzeiten...)





Vielen Dank für Ihr Interesse!

Christian Oberberg / Udo Kluttig

Logo – Gesellschaft für Schulung und Beratung bR

Alleestraße 119a

44793 Bochum

0234/332156,

mail@logo-bochum.de

Logo