

ZAHLEN DER AUSGABE



■ **Mona Walker**
Referat Strategisches
Infrastruktur- und
Umweltmanagement
bei der AOK-HV

Insgesamt 17.846.265 Kilometer haben die Beschäftigten 2018 auf Dienststreifen zurückgelegt: 12.969.274 mit dem eigenen Auto, 1.690.846 mit AOK-Poolfahrzeugen, 2.052.277 mit der Bahn und 1.133.868 mit dem Flugzeug. Das ist mehr als 445-mal um die Erde. Stellt sich die Frage, ob manches Meeting nicht auch virtuell stattfinden könnte. ▶

TERMINE

15. + 16.02.

GREEN WORLD TOUR

Die „Green World Tour“ in Stuttgart ist eine Messe für nachhaltige Produkte, Technologien und Konzepte. Zahlreiche Aussteller und Experten präsentieren und informieren zu vielen Themen. Mit dabei ist der greenAOK-Infostand. ▶

📍 autarkia.info/green-world-tour-stuttgart/

14. + 15.03.

VEGGIANALE & FAIRGOODS

Bei der „Veggieinale & FairGoods“ in Freiburg lautet das Motto „Öko meets vegan“. Zusammen mit der AOK präsentieren sich zahlreiche Aussteller. Ein buntes Rahmenprogramm mit Mitmachangeboten, Workshops, Bühnenshows und Verkostungen gehört dazu. ▶

📍 veggienale.de/freiburg

16. – 19.04.

SLOW FOOD MESSE

Bis zum 19. April präsentiert sich die AOK mit dem Kochwettbewerb für Kinder und Jugendliche sowie Kochshows beim „Markt des guten Geschmacks“ auf der Slow Food Messe in Stuttgart. Versicherte sparen online zwei Euro mit dem Vorteilscode „aokmehrwert“. ▶

📍 messe-stuttgart.de/slowfood

18.04. – 31.05.

GESUNDNAH-FEST

Im Frühjahr 2020 lädt die AOK mit der unternehmensweiten Gesundheitskampagne „Entdecke das WIR in DIR“ in 14 Kommunen zum GESUNDNAH-FEST ein. Interessierte erleben Präventionsangebote in den Bereichen Bewegung, Ernährung, Stressbewältigung und psychische Gesundheit. Auch kommunale Gesundheitspartner sind dabei. ▶

IM KUNDENKONTAKT

Immer mit der Ruhe

Nicht erfreulich, kommt aber immer wieder vor: aufbrausende Versicherte, die im Umgang schwierig werden können. Das **Deeskalationskonzept** hilft den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sich dafür zu wappnen. Dazu gehört auch ein Praxis-Seminar

Diesen Hausbesuch wird Nadine Ortlieb nicht so schnell vergessen. In Pullover und Unterhose öffnet der ältere Mann die Tür. Sie tritt ein. Er wirkt verwirrt. Die Wohnung ist verwahrlost. „Ich habe mich sehr unwohl gefühlt“, sagt die Pflegeberaterin vom Sozialen Dienst Freiburg. „Beim Studium haben wir gelernt, wie man Menschen mit Persönlichkeitsstörungen am besten begegnet. In der Realität fühlt sich das anders an. Aber die Gesprächstechniken haben mir geholfen, die Situation trotzdem zu meistern.“

Wenn es schwierig wird für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, egal, ob im KundenCenter oder beim Hausbesuch, muss beim Gegenüber nicht immer gleich eine psychische Krankheit vorliegen. Oft sind es Stress oder Druck, Angst oder finanzielle Not, die dazu führen, dass sich Versicherte außerhalb der Norm verhalten. Sie werden laut, sie schimpfen und manchmal beleidigen sie auch. Das Deeskalationskonzept der AOK Baden-Württemberg soll helfen, solch schwierige Situationen im Kundenkontakt aufzulösen oder besser noch, sie effektiv zu vermeiden.

„Ziel des Konzepts ist es, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor verbalen, psychischen und körperlichen Übergriffen zu schützen, ohne dass Kundinnen und Kunden deswegen pauschal als potenziell gefährlich angesehen werden“, sagt Alena Wolf vom Fachbereich Personal. „Damit trägt die AOK auch ihrer Fürsorgepflicht als Arbeitgeber Sorge.“

Das Deeskalationskonzept des internen Gesundheitsmanagements (iGM) steht auf vier Säulen. Die erste ist die Gefährdungsbeurteilung – heißt, die Standorte werden begangen und mittels betrieblicher Maßnahmen so gestaltet, dass es mög-



Lassen Sie sich
gar nicht erst auf
Provokationen ein

■ **Heidi Prochaska**
Coach und Beraterin,
Stuttgart



Vorbereitet zu sein,
gibt mir
mehr Sicherheit

■ **Nadine Ortlieb**
Sozialpädagogin,
CC Sozialer Dienst, Freiburg



Nutzen Sie
die Seminar-
angebote

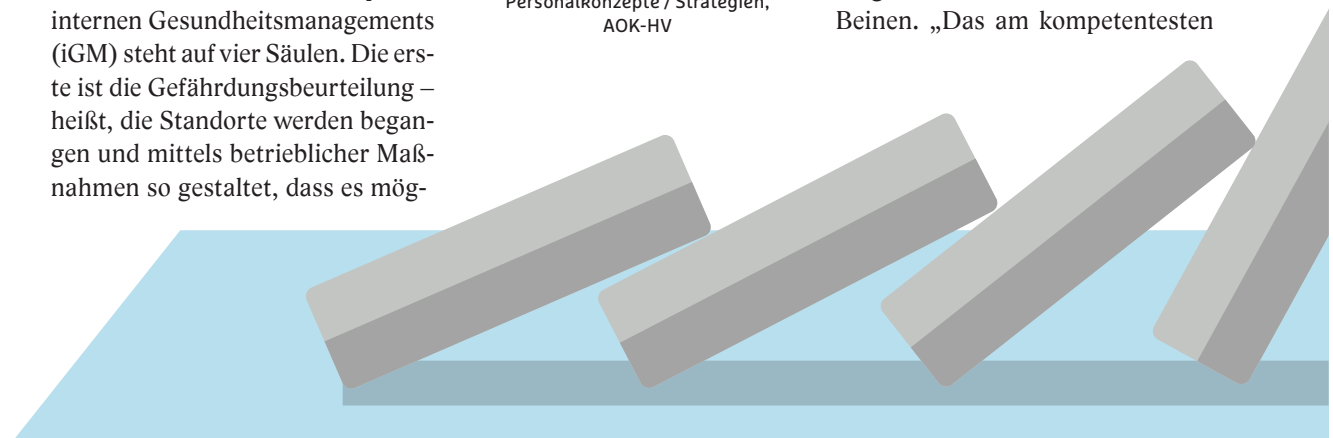
■ **Alena Wolf**
Psychologin im Referat
Personalkonzepte / Strategien,
AOK-HV

lichst wenig aggressionsauslösende Reize gibt. So sind etwa im Wartebereich Sauberkeit, Ordnung, Wärme, Lüftung wichtig. Die zweite Säule besteht aus Informationsangeboten zum Verhalten in Notfallsituationen und zur Dokumentation von Vorfällen. „Im Unterweisungsmagementsystem und im neuen Mitarbeiterportal MAWIN finden sich alle Informationen rund ums Deeskalationskonzept“, erklärt Wolf. Nachsorgeangebote gehören zur dritten Säule. Sollte etwas passieren, können sich Beschäftigte vom Sozialen Dienst des KC Intern beraten lassen. Individuell aber auch als ganzes Team.

Im Team zum Seminar

Als Einzelperson oder als Gruppe kann man auch an den Angeboten der vierten wichtigen Säule teilnehmen – den Deeskalations-Seminaren. Das KC Untertürkheim besuchte im November ein eintägiges Team-Seminar. Schon nach der ersten Runde war klar: Sicherheit hat viele Dimensionen und bedeutet für jeden etwas anderes. Ein selbstsicheres, kompetentes Auftreten kann mit dafür sorgen, dass Diskussionen um Leistungen wie Krankengeld oder Fahrtkosten nicht aus dem Ruder laufen.

Körpersprache ist ein wichtiger Faktor. Trainerin Heidi Prochaska erklärt, dass Menschen sich in Millisekunden ein Bild vom Gegenüber machen und entscheiden, ob sie es ernstnehmen. Sie rät zur geraden Kopfhaltung und sicherem Stand auf beiden Beinen. „Das am kompetentesten



wirkende Kleidungsstück für Frauen ist der Blazer, für Männer ist es der Anzug“, sagt die ehemalige Personenschützerin, die heute für das Personal- und Teamentwicklungsunternehmen Pro Integer arbeitet. Rainer Cisch, Teamleiter in Untertürkheim und einziger Mann in der Runde, berichtet: „Ich habe einen Krawattenbonus, auf den meine Kolleginnen gern zurückkommen.“ Er sagt es mit einem Schmunzeln, Fakt ist aber auch: Verhalten sich Kunden schwierig, dann ist es oft er, der beschwichtigen kann. Nicht allein wegen seiner männlichen Präsenz, sondern auch weil er am längsten dabei ist und sich nicht so schnell von der Wut anderer triggern lässt. Anders geht es Kundenberaterin Yildiz Yavaz: „Wenn mir ein Kunde sagt, ich sei nicht kompetent, dann kann ich das nicht hinnehmen, sondern setze mich verbal zur Wehr.“ Dass sich solche Situationen hochschaukeln können, hat Yavaz schon erlebt. „Zurückschreien hilft nicht, sondern ist eine Einladung zu noch mehr Lautstärke“, sagt Trainerin Prochaska und gibt Tipps für Techniken, um sich und dem Gegenüber Zeit zum Durchatmen zu verschaffen.

Nicht in den Widerstand gehen

Wie geht man mit Provokationen um? Man lässt sich nicht darauf ein. Erst mal durchatmen, zustimmen, dem anderen den Wind aus den Segeln nehmen. „Das beste Wort für eine kleine Pause ist ‚aha‘. Bei verbalen Angriffen gehen Sie nicht in den Widerstand. Bleiben Sie freundlich“, so Prochaska. Dann könne man versuchen, die Aufmerksamkeit auf etwas anderes zu lenken, um dem Versicherten die Chance zu geben, sich wieder zu beruhigen. Wenn



Ich setze mich schon mal verbal zur Wehr

■ **Yildiz Yavaz**
Kundenberaterin,
KC Untertürkheim



Ich kann mich auf den Krawattenbonus stützen

■ **Rainer Cisch**
Teamleiter,
KC Untertürkheim

nichts fruchtet, bricht man die Situation am besten ab.

Welchen Stellenwert ein gutes Team für die Sicherheit hat, lässt sich in Untertürkheim gut beobachten. Die Kolleginnen mit angrenzenden Büros achten aufeinander und springen sich zur Seite, sollte es mal laut werden. Wohl gemerkt kommt das in einem kleinen KC eher selten vor. Doch vor zwei Jahren musste auch hier einmal die Polizei gerufen werden, weil ein Kunde sich in Rage geschrien hatte und nicht gehen wollte. Wegen Erfahrungen wie dieser sind die Seminar-Teilnehmerinnen und -Teilnehmer dankbar für den Austausch und die Methoden, die sie kennenlernen und erproben.

Pflegeberaterin Ortlieb hat kürzlich ein Seminar für Einzelpersonen besucht und kann das Gelernte in schwierigen Gesprächssituationen bei Hausbesuchen einsetzen. „Vorbereitet zu sein und über verschiedene Reaktionsmöglichkeiten Bescheid

zu wissen – schon allein das gibt mir mehr Sicherheit“, sagt sie. ◀

EINHALT GEBIETEN:

Eskalationen sind oft Kettenreaktionen. Können diese unterbrochen werden, gibt es die Möglichkeit für einen neuen, ruhigeren Anlauf

AUF DEN PUNKT

■ **Peter Lutz**
Leiter des
Fachbereichs
Personal



FOTO: PRIVAT

Fühlen Sie sich sicher

Schimpfen, laut werden, deutliche Unmutsäußerungen – im Berufsalltag ist solches Verhalten schon einigen von uns begegnet. Kein Wunder: Wir beraten und betreuen Menschen in Gesundheitsfragen, einem sensiblen Lebensbereich. Nicht selten bestehen finanzielle Zwänge oder große gesundheitliche Sorgen und unsere Kundinnen und Kunden sind auf unser Zutun angewiesen, also in gewisser Weise abhängig von uns. Daraus können sich Konflikte ergeben, die noch verstärkt werden durch strukturelle Gegebenheiten, wie rechtliche Bestimmungen oder Fristen.

Für die AOK Baden-Württemberg dürfen Aggressionen im Kundenkontakt kein Tabuthema sein. Im Gegenteil. Wir gehen offen damit um. Im Fall des Falles können Beschäftigte nicht nur im Team und mit Führungskräften, sondern auch mit kompetenten Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern aus dem Sozialen Dienst des KC Intern reden.

Wir unternehmen etwas. Präventiv, indem wir Arbeitsplätze so einrichten, dass Gefährdungssituationen bestmöglichst vermieden werden.

Und wir können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deeskalations-Seminaren schulen. Jede und jeder kann Techniken lernen, um wütenden Versicherten den Wind aus den Segeln zu nehmen oder Aggressionen nicht versehentlich zu befeuern. Gute Kommunikation ist hervorragende Konfliktprävention. Mit diesem Wissen ausgestattet strahlen Kundenberaterinnen und -berater eine Sicherheit im Auftreten aus, die mit dazu beiträgt, schwierige Situationen erst gar nicht auftreten zu lassen.

Als Arbeitgeber kann die AOK Baden-Württemberg leider nicht ausschließen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Konfliktsituationen geraten, aber wir machen Angebote für den Umgang damit. Damit Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz sicher fühlen können. ◀