

Ungewöhnliche Schulung

Deeskalation lernen

Mitarbeiterschulung gehört speziell bei Dienstleistern zu den unverzichtbaren Elementen. Ungewöhnliche Probleme bedürfen spezieller Lösungen, wie ein Beispiel aus Wien zeigt.

Der Spezialist im Dienstleistungsbereich, Blitz Blank mit knapp 900 Mitarbeitern, ist für einen großen Bereich der Stationsreinigung im Wiener U-Bahnnetz verantwortlich und sorgt so Tag und Nacht für Sauberkeit auf zwei Drittel der Wiener U-Bahn-Strecken. Weil diese Einsätze nicht ungefährlich sind, hat sich Geschäftsführer Werner Pillwein mit dem Qualitätsmanager des Dienstleisters, Ing. Franz Schröpfer, einen ganz neuen Weg einfallen lassen und für die Mitarbeiter eine Sicherheitsschulung bei der Wiener Polizei organisiert. „Wir haben leider immer wieder unliebsame Vorfälle, mit denen unsere Mitarbeiter konfrontiert werden. Dies reicht von verbalen Beleidigungen bis hin zu körperlichen Attacken. Mitarbeiter, die in der Verkehrsflächenreinigung eingesetzt sind, haben wirklich einen schweren und mitunter auch gefährlichen Job“, so die beiden Verantwortlichen. Als Lösung für dieses Problem wurde von Peter Walter, Sicherheitsfachkraft der Blitz Blank, eine Schulung zur Sicherheit der Mitarbeiter vorgeschlagen, die vor kurzem von der Wiener Polizei durchgeführt wurde. Der Schulungstag wurde von Chefinspektor August Baumühlner, Leiter des Assistenzbereiches Kriminalprävention, mit zwei Kollegen vorbereitet und durchgeführt.

Bedrohungsszenarien

Bereits im Vorfeld untersuchten die Polizisten das Arbeitsumfeld auf den Bahnsteigen und sprachen mit Blitz-Blank-Mitarbeitern

vor Ort über das gesamte Problemfeld. So konnten sich die Beamten nicht nur ein Bild von der Gefahrenlage aus Betroffenenensicht machen. Von Unterstandslosen, Alkohol- und Drogensüchtigen (die speziell in der Winterzeit gerne in den Toilettenanlagen nächtigen und so eine Reinigung erschweren) bis hin zu sozial und geistig Auffälligen und auch Jugendbanden reichte dabei das Spektrum der möglichen Bedrohungen. Mit diesen Problemstellungen konfrontiert, wurde ein spezielles Seminarprogramm für bis zu 15 Mitarbeiter ausgearbeitet, die an einem Tag in die Polizeischulungsräumlichkeiten in der Berggasse einrückten.

Zu Beginn war Theorie angesagt, die Blitz-Blank-Mitarbeiter wurden über Aggressionen und wie sie entstehen genauso wie über die rechtlichen Rahmenbedingungen bei Notwehr und Anhaltungen geschult. „Wichtig war es für unser Team, dass dies alles in einer verständlichen Sprache geschah, denn mit Juristendeutsch können wir nichts anfangen. Die Polizisten haben das ausgezeichnet herübergebracht, sodass alle wussten, was Sache ist“, so Werner Pillwein, der sich von der Professionalität und der Umsetzung beim ersten Kurs selber überzeugen konnte. Nach der Theorie ging es dann ganz schnell zur Praxis. In verschiedenen Rollenspielen mussten nun die Reinigungskräfte sowohl „Täter“ als auch abwechselnd „Opfer“ spielen, um sich so in beide Seiten „einleben“ zu können. Anschließend wurde das Erlebte ausführlich diskutiert und besprochen. Ziel der ganzen Sache war ein Erken-



Mit realistischen Rollenspielen wurden verschiedene Situationen geübt.



Wie reagiere ich richtig auf einen Angriff?



Die beiden Geschäftsführer von Blitz Blank, Mario Reichel (links) und Werner Pillwein, setzen bei ihren Mitarbeitern auf Schulungen.

nen von möglichen Angriffen und wie man gezielt eine Situation deeskalieren kann. Wie haben die Teilnehmer die Schulung erlebt? „Für mich als Bereichsleiter, ich bin mit meinem Vater Zvonko für den Reinigungsbereich U-Bahn zuständig, hat die Schulung wirklich viel gebracht. Ich kann jetzt mein Team viel besser auf die Gefahren aufmerksam machen und deren mögliche Abwehrstrategien trainieren. Das bringt uns allen ein viel größeres Gefühl der Sicherheit, weil wir nun mehr Wissen und mehr Instrumente zur Hand haben“, sagt Daniel Todorovic, Schulungsteilnehmer und Gebäudereinigungsmeister.

Hohe Kosten

Wie Werner Pillwein, der seit 1. Juni 2014 die Geschäftsführung von Blitz Blank gemeinsam mit Mario Reichel innehat, betont, rechnet sich die Maßnahme trotz der hohen Kosten. „Wir investieren pro Kurstag knapp 2.500 Euro und müssen darüber hinaus natürlich auch die Kolle-

gen ersetzen, sodass diese Maßnahme doch kostenintensiv ist. Die Sicherheit unserer Mitarbeiter hat bei uns aber absolute Priorität. Ich habe die Begeisterung unserer Mitarbeiter beim Seminar gesehen, dass dies genau das Richtige für uns ist und die Vortragenden wirklich auf unsere Sorgen und Wünsche eingegangen sind“, sagt der fürsorgliche Geschäftsführer. Für heuer ist noch ein Kurs und in den kommenden Jahren werden an zwei Terminen ausgesuchte Kräfte geschult, die dann ihr Wissen an ihre Teams weitergeben werden. So entsteht nicht nur ein besseres Sicherheitsgefühl im gesamten Verkehrereinigungsteam, sondern auch der Wissensaustausch unter den Mitarbeitern und den Führungskräften. In den regelmäßigen Teambesprechungen wird das Gelernte noch weiter intensiviert. Bei Blitz Blank setzt man auf ein kollegiales Miteinander, das auch aktiv jeden Tag gelebt wird.

Thomas Mayrhofer | thomas.mayrhofer@rationell-reinigen.at



Die Schulungsteilnehmer werden ihr neues Wissen im Unternehmen weiter geben.
Fotos: Blitz Blank



www.buls.at

DIAMANTPAD-Schulungsangebot



Themen:

Unterhaltsreinigung: für alle Hartböden sowie elastische Bodenbeläge geeignet!

Hartböden „kristallisieren“ ohne Chemie, z.B. auf Marmor, Terrazzo, Granit usw.

Hartböden sanieren! einfach und kostengünstig, keine teuren Bodenschleifmaschinen, eine einfache Einscheibenmaschine genügt und der Boden wird wie neu!

für **alle Bodenbeläge** mit relativ glatter Struktur: z.B. Kautschuk-/Gummibeläge, Linoleum, Fliesen, Stein, Marmor, Beton, Feinsteinzeug, Kunststoffböden, PVC usw.

Organisation:

Dauer: 1 Std. Theorie, 3 Std. Praxis,
Beginn: jeweils 10.00 Uhr
Ort: Niederlassung von BULS
inkl. Getränke, Imbiss, Unterlagen
und Teilnehmerzertifikat
Kostenbeitrag € 50,- (wird refundiert ab
einem Einkauf von € 200,-)
Anmeldung unter: h.lembacher@buls.at

Diamantpadschulungen der BULS - academy® am:

Wien: 07. November 2014
Graz: 14. November 2014
Tirol: 21. November 2014
Linz: 28. November 2014



Wir schaffen die Voraussetzung für erfolgreiches Reinigen



ChemieGeräteMaschinen