

Gewalt am Arbeitsplatz

► Körperliche Gewalt und Androhung körperlicher Gewalt kommen bei Aufgaben im Kundenservicebereich erschreckend häufig vor. Gewalt kann zu unterschiedlichen körperlichen Gebrechen oder sogar zum Tode führen. Allein die Androhung körperlicher Gewalt kann fortwährende Furcht und Angst verursachen. Wie auch immer, es ist möglich auf Gewalttätigkeit vorbereitet zu sein, ihre Entstehung im Vorfeld zu vermeiden oder die Situation besser unter Kontrolle zu haben.

Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Gewalt am Arbeitsplatz bezieht sich auf Vorkommnisse im Arbeitsverhältnis bei welchen Personal verbal beschimpft, bedroht oder tätlich angegriffen wird und welche direkt oder indirekt ihre Sicherheit, ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit gefährden.

Gewalt und bedrohende Situationen können das Werfen von Gegenständen, Beschimpfungen, Anschreien und Unterdrucksetzen einschließen. Diebstähle können sich zu Gewaltsituationen entwickeln, wenn der Täter gefasst wird. Die gefährlichsten Situationen sind Raubüberfälle, Bedrohungen mit Waffen und tätliche Angriffe.

Vorkommen von Gewalt am Arbeitsplatz

Eine von der EU 1996 durchgeführte Untersuchung ergab, dass 4% (6 Millionen) aller Beschäftigten in Europa körperlicher Gewalt ausgesetzt waren. 2% waren Opfer sexueller Belästigung und 8% hatten unter Einschüchterung und Schikanen zu leiden. In letzter Zeit wird Psychoterror am Arbeitsplatz (Mobbing) immer häufiger thematisiert.

Wer ist durch Gewalt am Arbeitsplatz bedroht?

Zu den Risikogruppen gehören Beschäftigte von Hotels und Restaurants, Polizei- und Sicherheitskräfte, Transport-, Gesundheits- und Pflegepersonal, Sozialdienste und der Handel. Das Risiko Gewalt ausgesetzt zu sein nimmt mit Faktoren wie dem Arbeiten in der allgemeinen Öffentlichkeit, dem Umgang mit Geld oder der Bewachung von Wertgegenständen zu. Einzelarbeitsplätze oder Arbeit an Orten mit wenig Personal, Nacharbeit oder Arbeit in den frühen Morgenstunden, Zusammentreffen mit berauschten oder psychisch instabilen Menschen steigern das Risiko.

Organisatorische Mittel

Richtlinien für präventive Handlungen gegen Gewalt am Arbeitsplatz sollten arbeitsplatzspezifisch bestimmt werden. Es sollte entschieden werden, wer die Hauptverantwortung für Beschäftigte und Kunden trägt, und es ist wichtig, dass alle Beschäftigten wissen, wer die verantwortliche Person ist. Risikosituationen, wie Arbeit an Einzelarbeitsplätzen, sollten vermieden werden.

Besonders zu Öffnungs- und Ladenschlusszeiten sollten mindestens zwei Mitarbeiter anwesend sein, von denen einer hinreichende Berufserfahrung hat.

Sicherheit durch Planung

Systematische Planung ist ein gutes Mittel Gewaltsituationen zu begrenzen. Die Planung sollte bereits beginnen, wenn die Standorte für Büros und Filialen ausgesucht sind. Bei laufenden Tätigkeiten, liefert eine Untersuchung der aktuellen Situation die Grundlage für die Entwicklung von Sicherheitskonzepten.

Die Arbeitsumgebung sollte so gestaltet sein, dass Situationen von Gewalt und Bedrohung schon im Vorfeld bestmöglich erkannt werden und dem Eintreten dieser Situation vorgebeugt ist. Beispiele für Gestaltungsprinzipien sind:

- Stabile Materialien und Strukturen, schützendes Mobiliar
- Gute Sichtverhältnisse zum und vom Arbeitsplatz
- Gute Beleuchtung im Gebäudeinneren, an den Ausgängen, in Vorgarten und Hinterhof und auf den Parkplätzen
- Augenkontakt mit ankommenden Kunden kann aufgenommen werden
- Es ist leicht von Arbeitsplatz aus zu entkommen
- Sicherheitsvorkehrungen wurden für den Bereich der Registrierkasse getroffen
- Hintertüren sind verschlossen und wer durch sie eintritt kann identifiziert werden
- Für Fremde wurde der Zugang zu Stellen außerhalb des Kundenbereichs versperrt

Technische Vorrichtungen

Technische Vorrichtungen werden dem Bedarf entsprechend genutzt, um das Eintreten von Gewalt und Bedrohung zu vermeiden. Sie erhöhen das Risiko für Straftäter gefasst zu werden.

Für die Überwachung können Spiegel oder Video-Beobachtung eingesetzt werden. Bei Bedarf kann die Polizei, eine Wach- und Schließgesellschaft oder ein benachbartes Geschäft über einen an geeigneter Stelle angebrachten Alarmknopf oder einem tragbaren persönlichen Alarmauslöser alarmiert werden. Es ist gut Notrufnummern in Sichtweite der Telefone aufzubewahren oder sie als Kurzwahlnummer abzuspeichern. Die Benutzung einer *time delay box* zur Geldaufbewahrung und Hinweise, die über technische Sicherheitssysteme und Praktiken informieren, beugen Raubüberfällen

vor. Zusätzlich ist es wichtig regelmäßige Funktionstests an den eingesetzten technischen Einrichtungen durchzuführen.

Arbeitsmethoden, Unterweisungen und Schulungen

Sichere Arbeitsmethoden und die erforderlichen Anweisungen müssen zu guter letzt im Hinblick auf die folgenden Sachverhalte abgewogen und zusammengestellt werden:

- Ab- und Aufschließen von Türen
- Aufrechterhaltung von Ordnung und Reinlichkeit
- Benutzung von Sicherheitsvorrichtungen und der Alarmauslösung
- Transport und Umgang mit dem Geld
- Bedrohliche und schwierige Kundensituationen
- Verhalten im Falle von Diebstahl, Raub oder Geiselnahme oder Bombendrohung

Schulung und Unterweisungen sind ein wichtiger Bestandteil der Prävention und des richtigen Umgangs mit Gewalt und Bedrohung. Wie auch immer, grundlegende Sicherheit muss zu erst durch andere Maßnahmen hinreichend gewährleistet werden. Es ist ratsam, dass das gesamte Kundenservicepersonal - einschließlich der Teilzeitbeschäftigten – an einer Schulung teilnimmt. Arbeitsmethoden und Anweisungen werden in der Schulung durchgenommen. Beschäftigte sollten daran erinnert werden, dass Einzelheiten der Sicherheitsabsprachen Fremden nicht mitgeteilt werden dürfen. Hier sind einige Anweisungen für verschiedene Situationen:

Schwierige Kundensituation

- Bleiben Sie in der Rolle des Kundenbetreuers
- Vermeiden Sie persönliche Beleidigungen
- Geben Sie dem Kunden die Möglichkeit zu einem ehrenhaften Rückzug

Situationen der Bedrohung

- Bleiben Sie ruhig und sachlich
- Berühren Sie die bedrohende Person nicht
- Kehren Sie ihr nicht den Rücken zu
- Sichern Sie sich ihren Fluchtweg und versuchen Sie, falls nötig, zusätzliche Hilfe zu bekommen
- Versuchen Sie nicht, eine Waffe an sich zunehmen!

Diebstahl

- Überwachen Sie die Handlungen des Verdächtigen. Wenn möglich, fordern Sie einen Wächter oder Vorgesetzten an.
- Versuchen Sie nicht den Verdächtigen festzuhalten und tasten sie ihn auch nicht ab.
- Sorgen Sie für Ihre Sicherheit, wenn Sie mit einem Dieb auf die Polizei warten.
- Verfolgen Sie verdächtige Personen nicht. Geben Sie der Polizei eine Beschreibung.

Bewaffneter Raubüberfall

- Befolgen Sie gelassen die Anweisungen des Räubers.
- Verinnerlichen Sie sich die körperliche Erscheinung des Räubers.
- Lösen Sie so schnell sie können Alarm aus, ohne jemanden zu gefährden. Achten Sie darauf, dass keine Geiselnahme möglich wird.
- Geben Sie der Polizei eine genaue Beschreibung der Situation.
- Schließen Sie das Geschäft und schirmen Sie das Umfeld vom Geschehen ab.
- Fassen Sie nichts an.

Unterstützung und psychologische Beratung

Opfer von Gewalt und Bedrohung geworden zu sein, ist immer eine traumatische Erfahrung, welche die Unversehrtheit und das Selbstwertgefühl einer Person angreifen. Je früher Unterstützung und psychologische Beratung in Anspruch genommen wird, um so besser wird das traumatische Ereignis verarbeitet. Hilfe bieten Psychologen und einige Berufsgenossenschaften an.

Meldung von Zwischenfällen

Kommt es am Arbeitsplatz zu einem gewaltbedingten Arbeitsunfall, muss der Beschäftigte der Versicherungsgesellschaft einen Unfallbericht schicken. Arbeitsunfälle mit tödlichem Ausgang oder schweren Verletzungen müssen umgehend der Polizei und der zuständigen Berufsgenossenschaft gemeldet werden. Es ist sinnvoll branchenspezifische Daten über gewaltbedingte Arbeitsunfälle und Bedrohungen zu sammeln. Diese Daten sollten für die Erweiterung und Verbesserung des Risikomanagements genutzt werden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen sind bei der ortsansässigen Polizei, Versicherungsgesellschaften, Berufsgenossenschaften und Sicherheitsfachkräften erhältlich.