

Unfallversicherung Bund und Bahn

Was tun bei Übergriffen/Gewalt?

zugewiesene Opferrolle verlassen:

- ruhig, sicher und selbstbewusst auftreten
- Blickkontakt zum Täter herstellen und versuchen, die Kommunikation herzustellen bzw. aufrechtzuerhalten

auf Eigenschutz achten:

- keine Provokation, d. h. Täter nicht „duzen“, nicht drohen oder beleidigen
- auf räumliche Distanz achten (mindestens Armlänge)
- besser stehen als sitzen, eher schräg (keine „Breitseite bieten“)
- bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren
- sich Fluchtweg offen halten

bei weiterer Eskalation:

- nicht den Helden oder die Heldin spielen
- versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen (wenn dadurch die Situation nicht noch gefährlicher wird)
- wenn Flucht nicht möglich, Alarm auslösen (Sicherheitsdienst oder Polizei) und/oder Hilfe von Anwesenden suchen (persönlich ansprechen)

Was tun nach einem Übergriff?

- Anwesende bitten, als Zeugen zur Verfügung zu stehen
- eventuell bei Polizei Anzeige erstatten
- Unfallanzeige durch Arbeitgeber bei Unfallversicherungsträger
- bei Beschwerden Durchgangsarzt aufsuchen
- zur Unterstützung der Verarbeitung Hilfsangebote des Unternehmens nutzen (Unterstützung durch kollegiale Erstbetreuer oder Betreuung durch Psychologen, z. B. durch die der ias)

Hauptstandort Wilhelmshaven
Weserstraße 47
26382 Wilhelmshaven
Telefon: 04421 407-4007
Fax: 04421 407-1449

Hauptstandort Frankfurt
Salvador-Allende-Straße 9
60487 Frankfurt am Main
Telefon: 069 47863-0
Fax: 069 47863-2902

www.uv-bund-bahn.de
info@uv-bund-bahn.de



Schwierige Kundensituationen:

Wie kann ich Eskalationen vermeiden?
Was kann ich tun, wenn es doch zu
einem Übergriff kommt?



Welche gefährlichen Situationen können auftreten?

- Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen, d. h. der Beschäftigte ist (offensichtlich) im **Besitz einer begehrenswerten Sache**
- Frustration und Verärgerung beim Kunden, hervorgerufen durch Mängel in der Organisation (der „Täter“ **fühlt sich im Recht**)
- Entscheidungen zum **Nachteil** des Kunden müssen getroffen werden
- **Verständigungs-/Kommunikationsprobleme** (sprachlich oder sachlich)
- **keine potenziellen Helfer/Zeugen** in der Nähe, so dass man auf sich allein gestellt ist
- **zu viele potenzielle Helfer/Zeugen** in der Nähe, so dass das Risiko besteht, dass keiner sich verantwortlich fühlt und einschreitet
- die **Fluchtmöglichkeiten** sind stark eingeschränkt
- Kunden/Klienten stehen unter Einfluss von **Alkohol/Drogen**
- der **Täter ist bewaffnet**

Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.

(Definition der International Labour Organization)

Formen der Gewalt:

- verbalisierte Gewalt, d.h. Angriffe mit Worten zur Einschüchterung oder Beleidigung
- indirekte Gewalt durch Drohungen, Nötigungen mit dem Ziel, auf eine Entscheidung Einfluss zu nehmen
- Gewalt gegen Sachen, d.h. Verschmutzungen, Beschädigungen von Gegenständen oder Objekten sowie Randalen
- Überfälle bzw. Übergriffe mit dem Vorsatz, jemanden bewusst physisch oder psychisch zu schädigen

Welche Verhaltenstendenzen von Beschäftigten stellen ein Risiko dar?

- Einstellungen gegenüber bestimmten Personen bzw. der eigenen Rolle (Herausstellen von Autorität und Machtposition, fehlende Einfühlung, Vorurteile)
- dem Kunden einen Dienst oder eine Information verweigern und dies nicht ausreichend erklären
- keine selbstbewusste Körperhaltung/Körpersprache
- Kommunikationsprobleme, sich nicht verständlich machen können (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Erfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in kritischen Situationen
- berufliche Überlastung/private Probleme

Wie verhindere ich Eskalationen?

Deeskalierendes Verhalten:

- ruhig und besonnen bleiben
- Beschwerden/Einwände ernst nehmen
- Respekt und Verständnis zeigen
- kulturelle Unterschiede respektieren
- Reizwörter vermeiden
- im Gespräch bleiben/Lösungen anbieten
- persönliche Beleidigungen vermeiden
- Person keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- Person dabei helfen, ihr Gesicht zu wahren
- Möglichkeit für ehrenhaften Rückzug lassen

Sich selbst vor Kränkung schützen:

- zwischen sich selbst als Person und der Rolle im Beruf unterscheiden
- selbstschonende Interpretation: „Der ist sauer auf mein Unternehmen und meint nicht mich persönlich.“
- nachfragen, um Missverständnisse zu klären
- bei offensichtlicher Überreaktion: Gibt es verborgene Motive? Was könnte mir helfen, dafür Verständnis zu haben?

„Je stärker die Mitarbeiter durch ihre Tätigkeit belastet sind, desto weniger Ressourcen verbleiben für adäquate Reaktionen in Konfliktsituationen und damit für die Verhinderung von Übergriffen. Hierfür muss der Mitarbeiter ein hohes Maß an Empathie, verbalem Geschick und Frustrationstoleranz aufwenden.“

(Gewaltfreier Arbeitsplatz; BAuA 2008)