

» GEWALT AM ARBEITSPLATZ. «

Übergriffe von Kunden auf Beschäftigte im Publikumsverkehr nehmen seit Jahren zu.

Diese Gewalt am Arbeitsplatz umfasst verbale, physische oder psychische Angriffe auf Mitarbeitende in Situationen, die in Bezug zu ihrer Arbeit stehen und die in Folge ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden beeinträchtigen.

Es gibt bestimmte Situationen für Mitarbeitende, die ein grundsätzliches Risiko für Übergriffe beinhalten, wie der Umgang mit Waren, Bargeld, Wertsachen, das Verweigern von Leistungen, Arbeiten an Einzelarbeitsplätzen oder Durchführung von Einzelberatungen, Kontakt zu Personen, die zu Aggressionen neigen oder unter Alkohol/Drogeneinfluss stehen, lange Kundenwartezeiten, verärgerte Kunden nach Ausstellung fehlerhafter Rechnungen, Bescheide, Auskünfte.

Viele kleine bis mittlere Übergriffe werden nicht erfasst, weil Beschäftigte und Vorgesetzte sie als „zu gering“ oder „nicht anzeigewürdig“ bewerten. Dass diese Taten möglicherweise Straftaten und Arbeitsunfälle sind, wird nicht berücksichtigt. Dabei könnte durch frühzeitiges und angemessenes Handeln mögliche Gewalteskalationen und deren Folgen entgegengewirkt werden.

Die Auswirkungen der Angriffe bei den Opfern reichen von Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivierung, Verzweiflung, Angstzuständen bis hin zu Stresssymptomen und posttraumatischen Belastungsstörungen. Steigende Fehlzeiten, Ausfälle, sinkende Motivation, geringere Produktivität und eine Belastung des Betriebsklimas können Folgen von Übergriffen und mangelnder Krisenintervention im Betrieb sein.

Im Rahmen der Evaluierung sollte in jedem Betrieb eine diesbzgl. Gefährdung ermittelt, beurteilt und geeignete Maßnahmen umgesetzt werden.

Treffen Sie Vorkehrungen für den Notfall:

- ▶ Alarmierungsmöglichkeiten
- ▶ Sensibilisierung der Mitarbeitenden - zum Beispiel im Umgang mit gefährlichen Gegenständen
- ▶ Üben Sie den Ernstfall, um vorbereitet zu sein
- ▶ Raumgestaltung beachten
- ▶ **Im Akutfall:** Abklärung Notwendigkeit Einbindung der Krisenintervention, erstellen Sie eine Dienstunfallmeldung, melden Sie Vorfälle an die/den zuständige/n Arbeitsmediziner/in

Handlungsempfehlung bei Übergriffen am Arbeitsplatz:

- ▶ Versuchen Sie ruhig zu bleiben
- ▶ Vermeiden Sie Fragen und Diskussionen
- ▶ Sprechen Sie klar, laut und deutlich - eine Kommandostimme ist die wichtigste Abwehrmöglichkeit
- ▶ Zeigen Sie Grenzen auf
- ▶ Halten Sie mindestens eine Armlänge Abstand
- ▶ Gehen Sie keine unnötigen Risiken ein

Für weitere Informationen stehen Ihnen Ihre Präventivkräfte des AMD Salzburg gerne zur Verfügung.

Siehe auch http://amd-sbg.at/sites/files/avos/anhang/ersthilfepsyche_final.pdf

Besuchen Sie außerdem unsere Homepage www.amd-sbg.at oder werden Sie Fan auf www.facebook.com/AMD.Salzburg.