



Am Arbeitsplatz können Beschäftigte mit Personen konfrontiert werden, die ihre Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Derartige Situationen können jederzeit und unangekündigt auftreten. Dies ist für Beschäftigte eine außergewöhnliche Situation. Schockreaktionen körperlicher und psychischer Art sind deshalb normal. Sie können sofort nach dem Gewaltereignis auftreten oder erst Tage später.

Arbeitgeber und Führungskraft haben hier im Rahmen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes eine besondere Verantwortung und Fürsorgepflicht.

Sie können den Betroffenen auf vielfältige Art helfen, das Erlebte zu verarbeiten, und Unterstützung anbieten. Durch diese Unterstützung können langfristige Traumafolgen - beispielsweise eine Posttraumatische Belastungsstörung - minimiert werden.



Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Gesundheitsamt

Verantwortlich
Dagmar Wandt

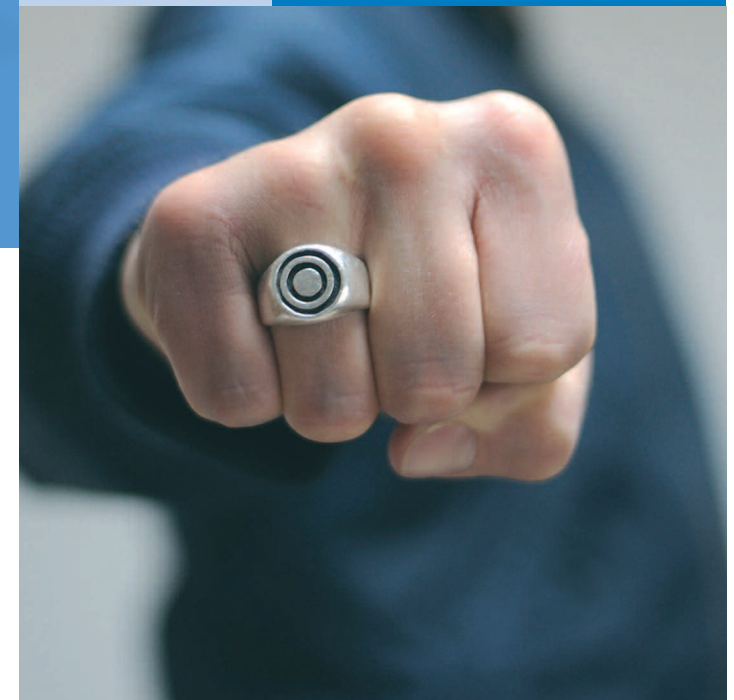
VI/11-2,5.
www.duesseldorf.de

Ge
sund
heits
konferenz
Düsseldorf

Praxis Betr
Klinik Pfleg
Behörde P
Betrieb Kli
Pflege Beh
Praxis Betr
Klinik Pfleg
Behörde P

Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt

Info für Arbeitgeber
und Vorgesetzte





Was können Sie als Arbeitgeber und Führungskraft tun?

Gewaltprävention

Um Gewalterleben vorzubeugen und das Erkennen von Gewaltereignissen zu verbessern, können Sie als Arbeitgeberin und Arbeitgeber bereits viel tun:

- Aufklärung am Arbeitsplatz: Gewalt ist nicht nur körperliche Gewalt, auch das Miterleben von gewaltbestimmten Situationen kann zu psychischen Schockreaktionen und gewaltbedingten psychischen Störungen führen.
- Ausbildung von Sicherheitsbeauftragten: Schulen Sie Einzelne - und gegebenenfalls das gesamte Team - in Deeskalationstechniken und als direkte Ansprechperson für Menschen mit Gewalterfahrung.
- Arbeitsplätze und Umgebung sowie Arbeitsabläufe angenehm und aggressionsvermeidend gestalten.

Soforthilfe

Unmittelbar nach dem Ereignis sind, falls notwendig, Rettungsdienst und Polizei zu informieren. Der Tatort ist möglichst unverändert zu lassen und alle Beteiligten sollten erreichbar bleiben.

Betroffene sollten keinesfalls allein gelassen werden.

- Lassen Sie stressbedingte Reaktionen zu, vermeiden Sie Bagatellisierung.
- Schirmen Sie das Opfer von der Situation oder Neugierigen ab.
- Vermeiden Sie Schuldzuweisungen.
- Machen Sie deutlich, dass die Gewalt nicht persönlich gemeint war, sondern dass Geld, Ware etc. das Ziel war.
- Unterstützen Sie das Opfer bei allen weiteren Schritten (Kontakt zur Polizei, Melden des Ereignisses etc.).
- Stellen Sie das Opfer für einige Zeit (2 - 3 Tage) von der Arbeit frei, begleiten Sie oder eine Vertrauensperson das Opfer nach Hause und bieten Sie in den Folgetagen Gespräche an.

Langfristige Hilfen

Melden Sie jedes Gewaltereignis innerhalb weniger Tage Ihrer zuständigen Berufsgenossenschaft.

Halten Sie, Ihre Sicherheitsbeauftragte oder Ihr -beauftragter engen Kontakt zum Gewaltopfer. Sollten sich psychische Auffälligkeiten (Schlaflosigkeit, häufiges Weinen, sozialer Rückzug etc.) länger als drei Tage zeigen, dann suchen Sie sich professionelle Hilfe (Betriebsarzt oder -ärztin, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Unfallversicherungsträger etc.).

Die Liste der Ansprechpartner und -partnerinnen für Ihren Betrieb sollte im Vorfeld bereits zusammengestellt sein, so dass Sie im Bedarfsfall schnell handeln können!

Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen können sein:

- Betriebsärztin oder Betriebsarzt
- zuständige Berufsgenossenschaft
- zuständiger Unfallversicherungsträger

