



# Safety bei Swisscom

Regel "Gewalt am Arbeitsplatz" (066)

© SiBe Safety Swisscom Konzern

swisscom

C1 Public



# Safety bei Swisscom

## Regel "Gewalt am Arbeitsplatz" (066)



### Definition

- **„Gewalt von aussen“ zeigt sich physisch oder verbal (Beleidigungen/Bedrohungen).** Sie erfolgt von Aussenstehenden (z.B. Kunden) gegen Personen bei der Arbeit. Sie kann die Gesundheit, die Sicherheit oder das Wohlbefinden gefährden und ist eine bedeutende Ursache für arbeitsbedingten Stress. Die Gewalt kann auch religiös oder sexuell begründet sein.

### Gefährdungen / Ursachen

- Unhöflichkeit, Respektlosigkeit. Gewalt (körperlich od. verbal). Absicht zu schädigen / verletzen. Überbegriffe, arbeitsbedingter Stress.





# Safety bei Swisscom

## Regel "Gewalt am Arbeitsplatz" (066)

### ...bei Direktkontakt

## Verhaltensregeln

### ...am Telefon

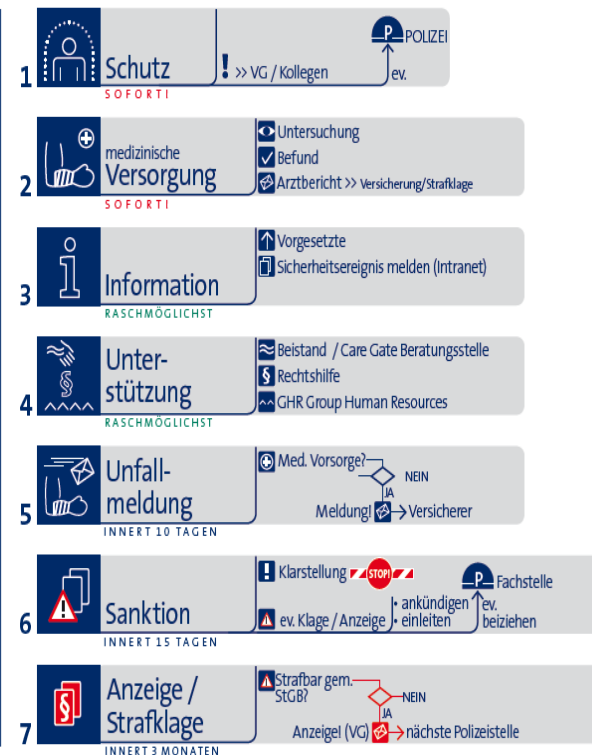
- 1 Ruhig bleiben ...aber bestimmt**  
freundlich, sachlich, klar >> keine Eskalation!
- 2 Ernst nehmen ...keine Angst zeigen**  
Verhindern, dass sich der Aggressor in seiner Rolle wohl fühlt
- 3 Fragen! Anliegen / Wünsche klären**  
Besuchsgrund eruieren, Interesse zeigen >> beruhigt!
- 4 Augenkontakt, persönlich ansprechen**  
Bewusst machen: Konflikt mit Firma – nicht mit mir!
- 5 Absichten erkennen**  
Welche Ziele? Warum? Welche Mittel und Wege?
- 6 Kreativ Lösungen suchen**  
Gemeinsame Sicht finden – zur Lösung finden
- 7 VOR Eskalation (Tätlichkeiten...)**  
Hilfe veranlassen >> Kollegen, Vorgesetzte
- 8 Im Notfall**  
Polizei alarmieren
- 9 Physische Notwehr nur im äussersten Fall!**
- 10 Vorfall verarbeiten...**  
Vorgesetzte informieren und nach «Checkliste für das Verhalten nach Bedrohung, Gewalt, Überfall» vorgehen



- Ruhig bleiben**  
freundlich, sachlich, klar >> keine Eskalation!
- Ernst nehmen, Geduld zeigen...**  
genau zuhören, nicht unterbrechen
- Aufmerksam hinhören...**  
Sprache, Tonfall, Geräusche im Hintergrund
- Im Gespräch bleiben**  
Informationen sammeln
- Absichten erkennen**  
Welche Ziele/Forderungen? Warum?  
Was soll sich wann, wo, weshalb ereignen?  
Bedrohung Swisscom warum?
- Anruf identifizieren**  
Identität (Tel.Nummer...) bestimmen / festhalten
- Kreativ Lösungen suchen**  
Gemeinsame Sicht finden – zur Lösung finden
- Vorfall verarbeiten...**  
Vorgesetzte informieren, ggf. weitere Schritte einleiten,  
(siehe auch «Checkliste für das Verhalten nach Bedrohung, Gewalt, Überfall»)

## Checkliste

für danach...



Bei Problemen am Arbeitsplatz, für Konfliktmanagement usw. kann Care Gate (Beratungsstelle Health & Care Expertise)  
0800 680 860 / care.gate@swisscom.com – kontaktiert werden!