



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

1 Definition „Gewalt bei der Arbeit“

„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.

2 Gefährdungen / Ursachen

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

3 Referenzierte Grundlagen¹

Referenzierte Grundlagen gemäss Dok. SE-01354-C2-HD-Safety Gesetzeskompass und zusätzlich:

Verschiedenes	<ul style="list-style-type: none"> FACTS Nr. 24 der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz „Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?“ – Unfallkasse Nordrhein-Westfalen
---------------	--

4 Ziel der Safety-Regel

- arbeitsbedingten Stress und seine wichtigsten Auslöser zu bekämpfen/reduzieren
- geeignete praktische Massnahmen zu treffen (Hilfe durch Information / Vorschläge)

5 Wer ist von „Gewalt am Arbeitsplatz“ betroffen?

Gemäss einer EU-weiten Erhebung berichten 4% der arbeitenden Bevölkerung, dass sie Opfer von Übergriffen Dritter geworden sind. Von Bedrohungen, Beleidigungen oder anderen Formen psychischer Gewalt werden weitaus mehr betroffen sein.

Auch Swisscom bleibt davon nicht verschont!

Als potenziell gefährliches Umfeld gilt der Dienstleistungssektor (Bereiche Gesundheit, Verkehr, Handel, Finanzen Bildung). Kundenkontakt erhöht das Risiko, Gewalt ausgesetzt zu sein.

Bei Swisscom sind vor allem folgende OE's betroffen²:

OE	Tätigkeitsbereich
Customer Field Service (SAS)	Kontakt mit Kunden (persönlich), inkl. durchführen von Aktivitäten im Haus des Kunden
Shops&Retails Channels (SAS)	Einzelhandelssektor, Kontakt mit Kunden (persönlich)
Rollout & Access (INI)	Kontakt mit Kunden (persönlich)
Call Centers	Kontakt mit Kunden (telefonisch)

Nicht auszuschliessen: Gewalt könnte auch von einer internen Person ausgehen!

¹ Feedback GHR-COO-HCE Zurkirchen Adrian, 08.05.2019

² Basis: Gefahrenportfolio Safety BGL20 (C3)



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

6 Folgen von Gewalt

In Fällen körperlicher Gewalt sind Schäden und Verletzungen meist offenkundig. Allerdings sind auch die Auswirkungen verbaler Gewalt nicht zu unterschätzen. Sie ähneln denen physischer Gewalt und können Arbeitszufriedenheit und Leistungsfähigkeit wesentlich beeinträchtigen. Die Folgen von Gewalterlebnissen sind bei den Betroffenen sowohl kurz- als auch langfristig beobachtbar. Die gesundheitlichen Auswirkungen hängen von verschiedenen Faktoren ab und können für den Einzelnen sehr unterschiedlich sein. Sie reichen von Demotivierung und verletztem Stolz (auf die ausgeübte Tätigkeit) bis hin zu Stress und körperlichen oder psychischen Schäden. Symptome wie Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können auftreten. In Extremfällen kann es zu einer posttraumatischen Belastungsstörung kommen.

7 Vorbeugende Massnahmen

A. Arbeitsumfeld

- Technische Sicherheitsmassnahmen treffen, z.B. Schlösser der Eingangstüren, Schutzwände, angemessene Beleuchtung, Empfangsschalter, Notausgänge, Videoüberwachungssysteme, Alarmsysteme, Türen mit Zugangscode etc.

B. Arbeitsorganisation und -gestaltung

- Einzelarbeitsplätzen möglichst vermeiden. Falls nicht möglich: periodischer Kontakt sicherstellen
- Ausreichendes Personal
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Empfang und Besucher- bzw. Kundeninformation stetig verbessern
- Warteschlangen -verkürzen, Warteschlangenmanagement optimieren
- Möglichst bargeldlos arbeiten
- Bargeld und Wertgegenständen regelmässig sichern
- Ausweispapiere von Besuchern überprüfen
- Gegebenenfalls Personal begleiten



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

C. Ausbildung und Information des Personals

- Sicherheitsvorschriften kennen / einhalten
- Angemessene Kommunikationsformen kennen und praktizieren
- Unannehmbares Verhalten und frühe Anzeichen von Aggression erkennen
- Schwierige Situationen mit Kunden richtig handhaben
- Aggressionen bei einer anderen Person abbauen können
- Ermittlung der Kunden mit einer gewalttätigen Vergangenheit
- Vermeidung von Stresssituationen und emotionelle Kontrolle

8 Wie kann Gewalt bei der Arbeit verhindert werden

A. Vor der gewalttätigen Handlung (Präventionsarbeit)

- Arbeitsorganisation und Arbeitsumfeld untersuchen
- Mögliche Gefährdungen ermitteln / bewerten
- ggf. vorbeugende Massnahmen treffen
- Personal informieren und ausbilden
- Massnahmen branchenspezifisch anpassen!

B. Nach gewalttätigen Zwischenfällen (Schadensbegrenzung)

- Wichtig:
 - Opfer in den Stunden nach dem Zwischenfall nicht allein lassen;
 - Bei adm. / rechtlichen Themen unterstützen (Fach- & Führungskräfte)
- Vorgang und seine Ursachen analysieren, Schlüsse ziehen / melden

066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

9 Verhaltensregeln bei Bedrohungen bzw. Drohungen

...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



Gewalt
am Arbeitsplatz

- Ruhig bleiben**  **1**
freundlich, sachlich, klar >> keine Eskalation!
- Ernst nehmen, Geduld zeigen...**  **2**
genau zuhören, nicht unterbrechen
- Aufmerksam hinhören...**  **3**
Sprache, Tonfall, Geräusche im Hintergrund
- Im Gespräch bleiben**  **4**
Informationen sammeln
- Absichten erkennen**  **5**
Welche Ziele/Forderungen? Warum?
Was soll sich wann, wo, weshalb ereignen?
Bedrohung Swisscom warum?
- Anruf identifizieren**  **6**
Identität (Tel.Nummer...) bestimmen / festhalten
- Kreativ Lösungen suchen**  **7**
Gemeinsame Sicht finden – zur Lösung finden
- Vorfall verarbeiten...**  **8**
Vorgesetzte informieren, ggf. weitere Schritte einleiten,
(siehe auch «Checkliste für das Verhalten nach Bedrohung, Gewalt, Überfall»)

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



066: Gewalt am Arbeitsplatz - Violence au travail - Violenza sul posto di lavoro

10 Checkliste für Verhalten nach Bedrohung, Gewalt oder Überfall

Checkliste für danach...

