



UNTERWEISUNG PLUS

Multimedial. Präventiv. Wirksam.



GEWALTERLEBNISSE

MOBBING ALS BEISPIEL PSYCHISCHER GEWALT

Woran Beschäftigte Mobbing erkennen und wie sie sich dagegen wehren können. **S. 6**

PRÄVENTION VOR DEESKALATION

GEBEN SIE GEWALT KEINEN RAUM!

Mit dieser Checkliste bereiten sich Beschäftigte auf schwierige Gespräche vor. **S. 8**

SICHER FÜHREN, SICHER ARBEITEN

5 Tipps für Führungskräfte:
So schützen Sie Ihr Team aktiv
vor Gewalterlebnissen. **S. 9**



DAS EXPERTENTEAM



Svenja Dammasch (SD)

Freiberufliche Fachkraft für Arbeitssicherheit und Dozentin mit dem Anspruch, komplizierte Arbeitsschutzvorschriften einfach zu erklären und umzusetzen



Werner Böcker (WB)

Dipl.-Ing. für Elektrotechnik, technischer Unternehmensberater, Fachautor und Dozent mit über zehn Jahren Erfahrung als Geschäftsführer eines Sicherheitsunternehmens



Maria Markatou (MM)

Rechtsanwältin mit Schwerpunkt im individuellen und kollektiven Arbeitsrecht, Wirtschaftsrecht sowie im allgemeinen Zivilrecht

Bitte machen Sie Platz – ich bin Arzt!

Liebe Leserin, lieber Leser,

nach vollbrachter Arbeit schaue ich zur Zerstreuung gerne Arztserien und bin immer beeindruckt, wie die Einsatzkräfte ruhig und gelassen jede Notfallsituation in den Griff bekommen. Selbstbewusst bahnen sie sich den Weg zum Patienten und helfen. Das Umfeld bleibt respektvoll auf Abstand und hilft, wo es kann. Wie hart der Unterschied zwischen Fiktion und Realität ist, zeigt dagegen ein Fall aus dem echten Leben: Zwei Rettungssanitäter versorgen nach einem schweren Verkehrsunfall ein Kind – es muss reanimiert werden. Währenddessen werden sie von einem wütenden Anwohner tätlich angegriffen: Er will zur Arbeit und der Rettungswagen blockiert die Ausfahrt seines Parkplatzes. Was für mich eine schwer nachvollziehbare Reaktion ist, ist für viele Rettungskräfte leider Alltag. Nicht nur Beschäftigte im Gesundheitswesen benötigen deshalb Strategien und Kompetenzen zur Deeskalation von Gewalt.

Svenja Dammasch

Svenja Dammasch

ALLES INKLUSIVE



Ihr Onlinebereich

Nutzen Sie über 500 Checklisten, Muster und Vorlagen unter www.safetyxperts.de



Videos

Unterstützen Sie Ihre Sicherheitsmaßnahmen mit erklärenden Videos.



Bibliothek

Lesen Sie weiterführende Texte rund um die Themen Ihrer Unterweisungen.



Experten-Service

Ihre individuellen Fragen zum Thema Unterweisung beantwortet das Expertenteam unter <https://www.safetyxperts.de/expert/>



Souverän mit Beschwerden umgehen – goldene Regeln für entspannte Kundengespräche

Es gibt Gespräche, die nur wenige gerne führen: Beschwerden. Wenn ein Artikel defekt oder eine Dienstleistung mangelhaft ist oder schlicht den Erwartungen der Kundschaft nicht entspricht, drohen schwierige Kundengespräche. Die besondere Herausforderung liegt darin, dass das Gegenüber schon verärgert ins Gespräch geht. In diesen Fällen sind Ruhe, Professionalität und eine ordentliche Portion Fingerspitzengefühl gefragt. Dennoch kann ein entspanntes Gespräch gelingen. (SD)

Frau Sahin arbeitet in der Reklamationsabteilung eines großen Versandunternehmens. Gerade ruft ein Kunde verärgert an: Seine Bestellung kam beschädigt an, und die Ersatzlieferung ist noch nicht eingetroffen. Er macht seinem Ärger lautstark Luft. Ruhig atmet Frau Sahin durch und ruft sich die fünf goldenen Regeln für schwierige Kundengespräche in Erinnerung:

1. Zuhören
2. Verständnis zeigen
3. Hintergründe erklären
4. nach Lösungen suchen, Alternativen anbieten
5. ruhig und freundlich im Gespräch bleiben

Fokussieren Sie sich auf den Kunden

„Ich verstehe, dass das ärgerlich für Sie ist. Lassen Sie uns gemeinsam eine Lösung finden.“ Mit dieser ruhigen und freundlichen Einleitung signalisiert sie dem Kunden, dass sie seine Frustration ernst nimmt. Dann lässt sie ihn ausreden, ohne ihn zu unterbrechen. Sie notiert sich die wichtigsten Informationen und fasst noch einmal zusammen: „Wenn ich Sie richtig verstehe, haben

Sie die beschädigte Ware bereits reklamiert, aber die Ersatzlieferung ist noch nicht angekommen?“ Sie wartet seine Zustimmung ab und erklärt ihm dann sachlich, dass ein Lieferengpass die Zustellung verzögert: „Ich kann gut nachvollziehen, dass das frustrierend ist. Ich prüfe sofort, ob wir eine schnellere Lösung für Sie finden können.“ Sie bietet ihm zwei Alternativen an: eine sofortige Rückerstattung oder eine schnellere Lieferung mit einem alternativen Versanddienstleister. Der Kunde, nun merklich ruhiger, entscheidet sich für die zweite Option. Frau Sahin verspricht ihm eine Bestätigung per Mail. „Vielen Dank für Ihre Geduld. Ich hoffe, dass wir Ihnen mit dieser Lösung weiterhelfen konnten.“ Der Kunde bedankt sich – nun deutlich entspannter.



Mein Tipp

Lassen Sie die Teilnehmenden in Kleingruppen für schwierige Gesprächssituationen Formulierungen und Reaktionen durchspielen. Ideal ist es, wenn die Beschäftigten konkrete Situationen aus dem eigenen Alltag einbringen und alternative Lösungsideen entwickeln.

1/3 (!) aller Beschäftigten mit Kundenkontakt war im letzten Jahr Opfer eines Übergriffs

Psychische Gewalt gegenüber Beschäftigten ist dagegen kein Einzelfall. Im Gegenteil: In einer Forsa-Umfrage aus dem Dezember 2024 gab gut ein Drittel der mehr als 2.500 Befragten mit häufigem Kontakt zu betriebsfremden Personen wie Kunden oder Patienten an, in den vergangenen zwölf Monaten verbale Übergriffe bei der Arbeit erlebt zu haben. (SD)

Viele Betroffene von Gewaltereignissen fühlen sich unsicher und trauen sich nicht, Gewaltereignisse zu melden. Signalisieren Sie in der Unterweisung eine Null-Toleranz-Strategie. Gewalt, egal ob physisch oder psychisch, darf nicht toleriert werden.



Psychische Gewalt spielt die Hauptrolle

Gewalt am Arbeitsplatz beginnt nicht erst bei körperlichen Angriffen. Nur 8 % der Befragten gaben an, in den letzten zwölf Monaten von physischer Gewalt durch betriebsfremde Personen betroffen

zu gewesen zu sein. Am häufigsten sind Schubsen, Anspucken sowie Tritte und Schläge. Es sind die Formen psychischer Gewalt, die die Befragten der Forsa-Umfrage besonders häufig genannt haben. Ein hohes Risiko, so das Ergebnis der Umfrage, haben Beschäftigte, die im Gesundheits- und Sozialwesen bzw. in der öffentlichen Verwaltung tätig sind. In diesen Branchen hat mehr als die Hälfte der Beschäftigten angegeben, in den letzten zwölf Monaten Erfahrungen mit verbalen oder psychischen Übergriffen durch betriebsfremde Personen gemacht zu haben.



Mein Tipp

Psychische Gewalterlebnisse zeigen sich oft erst zeitverzögert, z. B. in Form einer Posttraumatischen Belastungsstörung. Der Versicherungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung gilt auch hier. Weisen Sie die Beschäftigten an, auch diese Ereignisse im Verbandbuch zu dokumentieren.

Gewalt deeskalieren – so bereiten Sie Ihre Mitarbeitenden praktisch vor

Gewaltsituationen am Arbeitsplatz sind selten, aber wenn sie auftreten, kann das schwerwiegende Folgen haben. Theoretisches Wissen allein reicht nicht aus – um in kritischen Momenten richtig zu reagieren, braucht es praktische Übung. In diesem Beitrag stellen wir Ihnen praxisnahe Methoden vor, mit denen Sie Ihre Mitarbeitenden auf herausfordernde Situationen vorbereiten können. (WB)

1. Wahrnehmung schärfen: „Wie hätte ich reagiert?“

Mitarbeitende erkennen oft erst im Nachhinein, dass eine Situation brenzlig wurde. Um die eigene Wahrnehmung zu schärfen, können Sie die folgende Übung durchführen:

Ablauf:

- Zeigen Sie Ihren Teilnehmenden kurze Fallbeispiele (z. B. Videos, Fotos oder geschriebene Szenarien) mit Situationen, die potenziell eskalieren könnten.
- Lassen Sie die Gruppe diskutieren: Welche Anzeichen gibt es für eine Eskalation? Wie hätten sie reagiert? Welche Alternativen gäbe es?
- Wiederholen Sie diese Übung mit unterschiedlichen Szenarien, um den Blick für kritische Situationen zu schärfen. Nutzen Sie Fallbeispiele aus der eigenen Arbeitsumgebung, um die Relevanz zu erhöhen.

2. Rollenspiele:

Die Eskalation verstehen und entschärfen

Ein praktisches Rollenspiel hilft, die Dynamik einer bedrohlichen Situation nachzuvollziehen und richtige Handlungsweisen zu verinnerlichen.

Ablauf:

- Bilden Sie Kleingruppen. Eine Person spielt eine aggressive oder angespannt wirkende Kundin, ein Kollege eine fremde Person. Die andere Person soll versuchen, ruhig zu bleiben und die Situation zu entschärfen.
- Wichtige Techniken: ruhiger Tonfall, offener Blickkontakt, klare und nicht provozierende Sprache.
- Nach jeder Runde gibt es eine Reflexion: Was hat gut funktioniert? Was hat die Situation verbessert oder verschlechtert?
- Variieren Sie die Rollen und Eskalationsstufen, um verschiedene Szenarien durchzuspielen. Geben Sie gezielte Anweisungen, um das Verhalten bewusst zu beeinflussen und verschiedene Lösungsstrategien zu testen.

3. Die 3-Schritte-Methode:

„Stop – Klären – Lösen“

Diese Methode hilft Mitarbeitenden, sich in angespannten Situationen zu strukturieren.

Ablauf:

- Stop: Sobald ein Konflikt eskaliert, sollte eine kurze mentale Pause erfolgen. Tief durchatmen, sich selbst beruhigen. Dies verhindert impulsive Reaktionen, die die Situation weiter anheizen könnten.

- Klären: Was passiert gerade? Welche Signale sendet mein Gegenüber? Ermutigen Sie die Teilnehmenden, sich in die andere Person hineinzusetzen.
- Lösen: Treffen Sie eine Entscheidung: Ruhig bleiben? Sich zurückziehen? Eine dritte Person hinzuziehen? Spielen Sie verschiedene Szenarien durch.



Auch eine Kündigung kann aggressives Verhalten hervorrufen.

4. Notfallplan einüben:

„Was tun, wenn nichts mehr hilft?“

Wenn eine Situation trotz Deeskalation eskaliert, ist schnelles und besonnenes Handeln gefragt.

Ablauf:

- Simulieren Sie mit Ihren Mitarbeitenden einen Notfall: Eine Person gerät völlig außer Kontrolle.
- Lassen Sie die Gruppe erarbeiten, welche Notfallmechanismen es gibt: Alarmknopf, Polizei rufen, andere Kolleginnen und Kollegen informieren.
- Besprechen Sie klar, wer wann welche Verantwortung trägt.
- Führen Sie eine realistische Übung durch, bei der die Teilnehmenden einen konkreten Notfallplan durchspielen. Wiederholen Sie die Abläufe regelmäßig, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten im Ernstfall vorbereitet sind.
- Klären Sie zudem, wie die Nachbereitung einer eskalierten Situation aussieht: Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden? Wie geht es den Betroffenen danach? Welche Unterstützung gibt es für Mitarbeitende, die Gewalt erlebt haben?



Fazit

Durch praktische Übungen können Sie Ihre Mitarbeitenden nicht nur für das Thema sensibilisieren, sondern ihnen auch konkrete Strategien an die Hand geben. Das sorgt nicht nur für mehr Sicherheit, sondern auch für ein selbstbewusstes Auftreten in schwierigen Situationen.



Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz:

Prüfen Sie das Wissen Ihrer Teilnehmenden

Gewalt am Arbeitsplatz kann unterschiedliche Formen annehmen – von verbalen Bedrohungen bis hin zu körperlichen Angriffen. Mit diesem Quiz sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeitenden für das Thema und testen ihr Wissen darüber, wie sie sich in kritischen Situationen richtig verhalten können. (WB)

Frage 1: Welche der folgenden Situationen können als Gewalt am Arbeitsplatz gelten?

- ☒ Körperliche Angriffe
- ☒ Bedrohungen und Einschüchterung
- ☒ Psychische Gewalt wie Mobbing

Frage 2: Wie kannst du dich in einer eskalierenden Situation am besten schützen?

- ☒ Ruhig bleiben und Distanz wahren
- ☒ Die Situation durch lautes Schreien verschärfen
- ☒ Den Angreifer provozieren
- ☒ Falls möglich, sich zurückziehen und Hilfe holen

Frage 3: Welche Maßnahmen kann ein Unternehmen ergreifen, um Gewalt am Arbeitsplatz vorzubeugen?

- ☒ Schulungen zur Deeskalation anbieten
- ☒ Klare Verhaltensregeln und Notfallpläne aufstellen
- ☒ Ignorieren, dass Gewalt überhaupt vorkommt
- ☒ Sicherheitsmaßnahmen wie Alarmknöpfe oder Videoüberwachung einführen

Frage 4: Was solltest du tun, wenn du Zeuge von Gewalt am Arbeitsplatz wirst?

- ☒ Die Situation einschätzen und gegebenenfalls Hilfe holen
- ☒ Unbedingt eingreifen, auch wenn damit eine eigene Gefährdung verbunden ist
- ☒ Den Vorfall melden und dokumentieren
- ☒ Wegsehen und so tun, als wäre nichts passiert

Frage 5: Welche dieser Aussagen über Mobbing ist richtig?

- ☒ Mobbing hat keine gesundheitlichen Auswirkungen
- ☒ Mobbing kann psychische und physische Folgen haben
- ☒ Es gibt keine rechtlichen Grundlagen gegen Mobbing
- ☒ Arbeitgeber sind gesetzlich verpflichtet, Maßnahmen gegen Mobbing zu ergreifen

Frage 6: Wie sollte ein Unternehmen auf eine gemeldete Gewalttat reagieren?

- ☒ Den Vorfall ernst nehmen und untersuchen
- ☒ Maßnahmen zum Schutz der betroffenen Person ergreifen
- ☒ Den Vorfall ignorieren, um keinen Konflikt auszulösen
- ☒ Den Betroffenen raten, sich nicht so anzustellen

Frage 7: Welche der folgenden Faktoren können Gewalt am Arbeitsplatz begünstigen?

- ☒ Hoher Zeitdruck und Stress
- ☒ Unklare Verantwortlichkeiten
- ☒ Fehlende Kommunikationsregeln

Frage 8: Welche der folgenden Maßnahmen kann die Deeskalation in Konfliktsituationen unterstützen?

- ☒ Ruhige und sachliche Kommunikation
- ☒ Laute und aggressive Reaktionen
- ☒ Aktives Zuhören und Verständnis zeigen
- ☒ Die Situation bewusst ins Lächerliche ziehen

Frage 9: Welche Berufsgruppen sind besonders häufig von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen?

- ☒ Beschäftigte im Gesundheitswesen
- ☒ Sicherheitskräfte und Polizei
- ☒ Büroangestellte ohne Kundenkontakt
- ☒ Verkaufspersonal im Einzelhandel
- ☒ Angestellte in Spielhallen und Tankstellen

Frage 10: Was solltest du tun, wenn du selbst von Gewalt betroffen bist?

- ☒ Den Vorfall melden und dokumentieren
- ☒ Unterstützung bei Vorgesetzten, der Fachkraft für Arbeitssicherheit oder dem Betriebsrat suchen
- ☒ Die Situation ignorieren und aushalten
- ☒ Dich selbst rächen
- ☒ Eine Kampfsportausbildung beginnen, denn das ist der einzige Weg, sich effektiv schützen zu können

Frage 11: Welche dieser Aussagen ist korrekt?

- ☒ Gewaltprävention ist eine Aufgabe des Arbeitsschutzes
- ☒ Nur die Polizei ist für Gewaltprävention zuständig
- ☒ Gewalt am Arbeitsplatz ist unvermeidbar, weil es immer zu Konflikten kommen kann
- ☒ Unternehmen haben keine Verantwortung für eine Gewaltprävention im Unternehmen



Download-Tipp

Sie können Ihr Arbeitsschutz-Quiz herunterladen unter:
<https://t1p.de/ioeck>



Hätten Sie's gewusst?

Gewalt am Arbeitsplatz in Zahlen

Gewalt am Arbeitsplatz ist ein ernst zu nehmendes Problem, das häufig unterschätzt wird. Dabei zeigen Zahlen, dass körperliche und psychische Übergriffe in vielen Branchen Realität sind. Diese Fakten helfen Ihnen, das Thema greifbarer zu machen und in Ihrer Unterweisung zu sensibilisieren. (WB)

- Laut einer EU-Studie haben 14 % der Beschäftigten in Europa bereits Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz erlebt.
- In Deutschland sind insbesondere Beschäftigte im Gesundheitswesen betroffen: Über 60 % der Pflegekräfte berichten von körperlichen oder verbalen Übergriffen.
- Kundengebundene Berufe wie Verkauf, Sicherheitsdienste oder öffentlicher Verkehr sind besonders gefährdet.
- Psychische Gewalt wie Mobbing betrifft in Deutschland rund 17 % der Arbeitnehmenden – mit weitreichenden Folgen für die Gesundheit.
- Unternehmen mit klaren Präventionsstrategien und regelmäßigen Schulungen zur Deeskalation verzeichnen bis zu 40 % weniger Gewaltvorfälle.
- Viele Fälle bleiben jedoch ungemeldet: Gewaltexperten gehen davon aus, dass bis zu 50 % der Betroffenen aus Angst oder Unsicherheit nicht über Vorfälle berichten.
- Gewalt am Arbeitsplatz hat nicht nur persönliche, sondern auch wirtschaftliche Folgen. Sie führt zu vermehrten Krankheitstagen, erhöhtem Stress und mehr Fehlern.
- Besonders gravierend sind Fälle, in denen Gewalt eskaliert und Mitarbeitende langfristig ausfallen. In solchen Fällen entstehen hohe Kosten für Unternehmen und Versicherungen.
- Ein sicherer Arbeitsplatz fördert die Produktivität und das Wohlbefinden. Unternehmen, die Prävention ernst nehmen, profitieren von einem besseren Arbeitsklima und einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit.
- Nutzen Sie diese Zahlen, um das Bewusstsein für das Thema zu schärfen und Ihre Mitarbeitenden für mögliche Risiken und Präventionsmaßnahmen zu sensibilisieren.
- Laut Statistiken erleben Frauen häufiger psychische Gewalt am Arbeitsplatz als Männer, insbesondere in Form von Mobbing oder verbalen Übergriffen.

Einer gegen alle, alle gegen einen – wer mobbt, darf keinen Erfolg haben

Auch wenn viele Gewaltereignisse durch Betriebsfremde ausgelöst werden, handelt es sich bei gut einem Drittel der Übergriffe um interne Gewalt, die von Kollegen, Führungskräften oder Beschäftigten ausgeht. Mobbing ist ein Beispiel für psychische Gewalt innerhalb von Teams. Helfen Sie, Mobbing zu erkennen, und ermutigen Sie dazu, einzugreifen. (SD)

Lisa ist eine erfahrene Sachbearbeiterin in der kommunalen Verwaltung. Seit Monaten hat sie den Eindruck, dass sich das Arbeitsklima für sie verschlechtert. Ihre direkte Vorgesetzte kritisiert sie zunehmend vor anderen Kollegen, oft in einem abwertenden Ton. Wichtige Informationen für ihre Aufgaben erhält sie entweder verspätet oder gar nicht. Deshalb macht sie häufig Fehler, die dann in der Teambesprechung öffentlich Thema sind. Kolleginnen und Kollegen meiden sie, seit sich das Gerücht verbreitet hat, dass sie in letzter Zeit unzuverlässig arbeite. Ihre E-Mails werden häufig ignoriert, und sie wird systematisch von Teambesprechungen ausgeschlossen. Über Monate hinweg steigert sich die Situation so weit, dass Lisa sich immer unwohler fühlt, zunehmend unter Stress leidet und überlegt zu kündigen.

Wenn Streit und Demütigung System haben

Wo Menschen miteinander arbeiten (müssen), sind auch Konflikte an der Tagesordnung. Wenn jedoch eine Person in den Fokus der Auseinandersetzung gerät, KÖNNTE es sich um Mobbing handeln. Gleichzeitig zählt nicht jeder Streit als Mobbingfall.

Gehen Sie in der Unterweisung darauf ein, welche Kriterien erfüllt sein müssen, damit es sich um Mobbing handelt, und was Betroffene und Beobachtende tun können, wenn sie Mobbing bemerken.

Mobbing am Arbeitsplatz ist definiert als eine konfliktvolle Kommunikation unter Kolleginnen bzw. Kollegen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden, bei der

- eine Person von einer oder einigen Personen
- systematisch,
- oft (mindestens einmal pro Woche) und
- während längerer Zeit (mindestens über 6 Monate)
- mit dem Ziel des Ausstoßes aus dem Arbeitsverhältnis
- direkt oder indirekt angegriffen wird.



Mein Tipp

Konstruieren Sie z. B. mithilfe von ChatGPT Fallbeispiele – auch solche, bei denen Mobbingkriterien nicht (alle) erfüllt sind. Diskutieren Sie mit den Beschäftigten jeweils, ob es sich um Mobbing handelt. Informieren Sie darüber, was Personen tun können, die das Gefühl haben, gemobbt zu werden: Alle Vorfälle, z. B. herabwürdigende Kommentare oder fehlende Informationen, sollten mit Datum und Uhrzeit schriftlich festgehalten werden. Nennen Sie außerdem die betrieblichen Ansprechpartner für Betroffene.



Ihr Leitfaden für die perfekte Unterweisung zum Thema „Umgang mit Gewalt“

Eine Unterweisung zu erstellen und durchzuführen ist ein komplexes Vorhaben. Gerade, wenn Sie noch kein Unterweisungs-Profi sind oder einfach nur wenig Zeit haben, kann daraus eine echte Herausforderung werden. Dieser Leitfaden bietet Ihnen zusammen mit dieser PowerPoint-Präsentation ein Gerüst, damit Ihre Unterweisung ein voller Erfolg wird. (WB)

Laden Sie zunächst unter dem folgenden Link Ihre PowerPoint-Präsentation herunter. Sie ist der rote Faden für Ihre Unterweisung. Da eine Präsentation die Inhalte aber immer nur stichwortartig anzeigt, ist es wichtig, dass Sie sich zu jeder Folie die passenden Anmerkungen oder Ihren kompletten Sprechertext anfertigen und im Notizenbereich (direkt unter der Foliendarstellung) einfügen. Diese Informationen sind während der Präsentation nur für Sie sichtbar.



Download-Tipp

Laden Sie Ihre PowerPoint-Präsentation herunter unter:
<https://t1p.de/ajlfp>

Folie 1: Deckblatt

Fügen Sie auf dem Deckblatt den Ort und das Datum hinzu. Damit demonstrieren Sie, dass die Präsentation speziell für diese Unterweisung erstellt wurde.

Folie 2: Einleitung – warum ist das Thema wichtig?

Gewalt ist häufig ein Tabuthema oder sie wird verniedlicht. „Jeder wird mal etwas lauter, wenn es heiß hergeht.“ ... „Das war doch nur ein Klaps, man muss sich doch nicht gleich so anstellen.“ ... Solche Aussagen sind häufig zu hören, allerdings nur von denjenigen, von denen die Gewalt ausgeht. Für die Opfer sind das schlimme Erfahrungen.

Folie 3: Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Mit dieser Folie beantworten Sie die Frage, was Gewalt am Arbeitsplatz ist. Das beginnt bei verbalen Attacken und geht über das Bedrängen, Bedrohen bis hin zur tatsächlichen physischen Gewalt wie Festhalten, Schlagen, Treten oder den Einsatz von Waffen. Wir müssen hier immer zwischen der internen und externen Gewalt unterscheiden. Es gibt sicher einige Berufsgruppen, die möglicher Gewalt von außen besonders stark ausgesetzt sind, wie z. B. Mitarbeiter von Tankstellen oder Spielhallen.

Folie 4: Beispiele für körperliche Gewalt

Damit Sie Ihren Teilnehmenden die Bandbreite noch einmal vor Augen halten können, listet diese Folie typische Beispiele für körperliche Gewalt am Arbeitsplatz auf. Diskutieren Sie mit Ihren Kolleginnen und Kollegen diese Beispiele. Achten Sie dabei besonders auf Verharmlosungen, die fast immer wieder zum Ausdruck gebracht werden (s. auch Anmerkungen zu Folie 2). Eine spielerische Schuberei unter jugendlichen Auszubildenden ist in den meisten Fällen keine Gewalt. Es kommt dabei aber immer auf das subjektive Empfinden der beteiligten Personen an.

Folie 5: Beispiele für psychische Gewalt

Auf dieser Folie folgen dann die Beispiele für psychische Attacken. Auch wenn sie nicht körperlich ablaufen, können sie schwere körperliche Folgen haben. Bedrohungen, Einschüchterungen oder Mobbing wurden viel zu lange verharmlost. Sprechen Sie hier auch die Kultur des Hinschauens an.

Folie 6: Gewaltprävention – vorbeugende Maßnahmen

Doch was können wir tun, damit Gewalt erst gar nicht entsteht. Gerade interne Gewalt entsteht fast nie ohne vorherige Anzeichen. Vor allem in besonderen Stresssituationen kommt es häufig zu einer sehr schnellen Gewalteskalation, deshalb gilt es immer, solche Stressfaktoren zu reduzieren und die Wettbewerbssituation im Unternehmen zu entschärfen.

Folie 7: Deeskalationstechniken in der Praxis

Gewalt entsteht sehr häufig in einer Gewaltspirale. Dabei sind Aktionen und Reaktionen entscheidend. Provozierende Äußerungen, eine überhebliche Mimik oder herablassende Bemerkungen oder Verhaltensweisen können eine Konfliktsituation sehr schnell verschärfen. Hier können wir mit einer ruhigen und verständnisvollen Kommunikation die Gewaltspirale häufig durchbrechen. Bauen Sie an dieser Stelle die Übungen von Seite 4 ein. Welche Bemerkungen oder welches Verhalten hat eher zu einer Eskalation geführt und welches wirkte deeskalierend?

Folie 8: Was tun, wenn es eskaliert?

Gerade bei externer Gewalt haben wir häufig gar keinen Einfluss mehr auf die Eskalationsspirale. Kommt ein aufgebrachter oder sogar wütender Kunde schon gewaltbereit ins Unternehmen, gilt vor allem eins: auf Distanz gehen! Vor einem eskalierenden Konflikt zu flüchten ist in den meisten Fällen die effektivste und einzig sichere Methode.

Folie 9: Nachsorge und Unterstützung für Betroffene

Stellen Sie Ihren Teilnehmenden die Möglichkeiten vor, die Ihr Unternehmen für die Nachsorge anbietet: Gibt es Gesprächskreise? Arbeiten Sie mit Institutionen zusammen, die auf die Betreuung von Gewaltopfern spezialisiert sind? Geben Sie Ihren Kolleginnen und Kollegen das Gefühl, dass sie nicht allein sind, denn dieses Gefühl wird sehr häufig als die größte Belastung von Gewaltopfern geschildert.

Folie 10: Abschluss

Lassen Sie Ihre Teilnehmenden an dieser Stelle das Quiz auf Seite 5 bearbeiten und diskutieren Sie die Ergebnisse dann im Abschluss noch einmal. Beantworten Sie alle offenen Fragen.



Geben Sie Gewalt keine Chance – so können Sie sich auf schwierige Gespräche vorbereiten

Auch, wenn wir es vielleicht nicht immer wahrhaben wollen: Überall dort, wo Menschen aufeinandertreffen, kann es zu schwierigen Situationen kommen, die im schlimmsten Fall eskalieren. In den meisten Fällen können sowohl Führungskräfte als auch Beschäftigte durch Empathie und vorausschauendes Handeln die Situation entschärfen. Befähigen Sie die Teilnehmenden in der Unterweisung dazu, kritische Situationen frühzeitig zu erkennen und präventive Maßnahmen zu treffen. (SD)

Die Herausforderung unhöflicher oder unzufriedener Kunden kennen wohl alle Beschäftigten, die in irgendeiner Weise Kundenkontakt haben. Körperliche Angriffe sind glücklicherweise eher die Ausnahme. Verbale Angriffe wie Beleidigungen, Beschimpfungen oder Drohungen haben dagegen schon viele erfahren. Schulungen zu einer deeskalierenden Kommunikation sind in vielen Betrieben bereits angekommen. Das ist gut und gleichzeitig lassen viele die Chance liegen, das Problem an der Wurzel zu packen.

Warum Kunden manchmal schwierig sind

Eine Erkenntnis, die auch für Ihre Unterweisung wichtig sein kann, ist, dass Kunden auch nur Menschen sind. In der Regel gehen diese morgens nicht aus dem Haus, um „Ärger zu machen“, sondern es gibt Gründe, die Stress und Verzweiflung auslösen. Diese Gründe können sowohl im Privatbereich des Kunden liegen, z. B. ein Streit in der Partnerschaft oder übermäßiger Alkoholkonsum, als auch im konkreten Geschäftskontakt. Wer als Kunde lange warten muss, mit einer Beschwerde nicht gehört wird, unverständliche Formulare ausfüllen soll oder von defekter Technik ausgebremst wird, geht schon mit einer ordentlichen Portion Wut im Bauch ins Gespräch. Die Hemmschwelle für verbale Attacken ist dann niedriger. Steht womöglich wie beispielsweise bei

einem Kreditantrag oder dem Besuch im Jugendamt sogar die Existenz oder die Familie auf dem Spiel, liegen die Nerven blank und mit Eskalationen ist zu rechnen.



Mein Tipp

Sammeln Sie mit den Teilnehmenden die Aspekte ihrer Tätigkeit, die bei Kunden schon einmal Ärger und Aggressionen ausgelöst hat. Überlegen Sie, wie diese Aspekte wirksam entschärft werden könnten.

Selbstcheck: Bereiten Sie sich gut auf kritische Gespräche vor?

Eine Reihe von Maßnahmen ist geeignet, um Situationen und Gespräche sicher zu gestalten, bei denen mit einer Eskalation zu rechnen ist. Zeigen Sie den Teilnehmenden mithilfe des Selbstchecks, welche Möglichkeiten sie selbst ganz konkret haben, um gegen gewaltsame Angriffe gewappnet zu sein. Sobald eine Frage mit „Nein“ beantwortet wird, besteht Optimierungspotenzial. Wenn ausreichend Zeit zur Verfügung steht, können sich die Teilnehmenden bezüglich persönlicher Strategien austauschen.

Schwierige Gespräche führen



Checkpunkt	Ja	Nein
1. Haben Sie ermittelt, was an Ihrer Tätigkeit, gewalttätige Auseinandersetzungen (verbal, physisch) begünstigen kann, z. B. lange Wartezeiten, störanfällige EDV-Systeme, Existenzängste der Kunden etc.?	☐	☐
2. Haben Sie diese Auslöser, wenn möglich, minimiert? Hierfür kann es erforderlich sein, Ihre Führungskraft und/oder Kollegen und Kolleginnen mit ins Boot zu holen.	☐	☐
3. Achten Sie darauf, kritische Gespräche in Räumlichkeiten durchzuführen, die gewaltsame Übergriffe erschweren, z. B. durch Abstandsflächen, übersichtliche Ein- und Ausgänge, trennende Elemente wie Theken, eine angenehme Beleuchtung und ggf. Alarmsysteme oder Kameraüberwachung?	☐	☐
4. Achten Sie darauf, dass bei kritischen Gesprächen keine Gegenstände in Reichweite sind, die als Waffe genutzt werden könnten, z. B. Schere, Brieföffner etc.?	☐	☐
5. Achten Sie bei der Planung kritischer Gespräche darauf, dass Ihnen immer ein zweiter Fluchtweg zur Verfügung steht?	☐	☐
6. Vermeiden Sie Alleinarbeit, indem Sie beispielsweise Kollegen und Kolleginnen in benachbarten Räumen vorab über das Gespräch informieren, damit sie bei Bedarf unterstützen können?	☐	☐
7. Kennen Sie Kommunikationstechniken und Strategien, um kritische Gespräche deeskalierend zu führen? Bitten Sie ggf. Ihre Führungskraft um entsprechende Fortbildungsangebote.	☐	☐
8. Informieren Sie Ihre Führungskraft über JEDE kritische Situation (Beinaheunfall), damit die Prävention von Gewaltereignissen weiter vorangetrieben werden kann?	☐	☐
9. Wissen Sie, an wen Sie sich wenden können, falls es doch zu einer belastenden Situation kommt und Sie Hilfe benötigen?	☐	☐



5 konkrete Tipps für Führungskräfte, um Beschäftigte aktiv vor Gewalt zu schützen

Gewalt am Arbeitsplatz trifft nicht nur Beschäftigte in Konfliktbranchen wie dem Gesundheitswesen, dem öffentlichen Dienst oder dem Einzelhandel. Von verbalen Angriffen bis hin zu physischer Gewalt sind fast alle bedroht, die regelmäßig Kundenkontakt haben. Gewaltvorfälle belasten nicht nur die betroffenen Beschäftigten, sondern auch das gesamte Arbeitsumfeld. Arbeitgeber und Führungskräfte tragen eine Verantwortung, Gewalt als ernst zu nehmendes Risiko zu erkennen und präventiv Maßnahmen zu ergreifen. (SD)

Viele Führungskräfte in gewaltbelasteten Arbeitsbereichen sind sich der Belastung der Beschäftigten und ihrer eigenen Fürsorgepflicht durchaus bewusst. Gleichzeitig fühlen sie sich jedoch oft hilflos. Geben Sie Führungskräften in der Unterweisung daher ganz konkrete Tipps, wie sie die Beschäftigten vor Gewaltereignissen schützen können.



Mein Tipp

Nehmen Sie sich die Zeit und beziehen Sie die Führungskräfte in der Unterweisung mit ein, z. B. indem diese in Kleingruppen Lösungsideen für konkrete Arbeitsplätze oder Situationen entwickeln. Erfahrungsgemäß profitieren diese hochqualifizierten Personen vom Austausch mit anderen.

Tipp 1: Sorgen Sie für sicher gestaltete Arbeitsplätze

Schon bei der Planung und Gestaltung können Sie an kritischen Arbeitsplätzen das Risiko von Gewaltvorfällen erheblich reduzieren (Stichwort: Gefährdungsbeurteilung). Mögliche Maßnahmen sind:

- Räumliche Trennung von Kundschaft und Personal, z. B. durch Tresen oder Tisch
- Übersichtliche und gute Beleuchtung der Arbeitsbereiche
- Kluge Anordnung von Notausgängen und Installation von Alarmsystemen
- Sicherung von sensiblen Bereichen durch Zugangskontrollen

Praxisbeispiel:

In einem Krankenhaus wurden nach mehreren Zwischenfällen mit aggressiven Patienten Alarmknöpfe in Behandlungszimmern installiert. Per Knopfdruck kann das Personal nun in heiklen Situationen Unterstützung durch Kollegen und Kolleginnen anfordern. Die Beschäftigten geben an, sich dadurch sicherer zu fühlen.

Tipp 2: Fördern Sie eine offene Gesprächskultur

Viele Betroffene scheuen sich davor, Gewaltereignisse zu melden, weil sie unsicher sind, ob ihre Wahrnehmung angemessen ist oder ob ihre Meldung ernst genommen wird. So können Führungskräfte dies unterstützen:

- Ermutigen Sie Beschäftigte in der Unterweisung oder in Teambesprechungen, gewalttätige Vorfälle frühzeitig anzusprechen.
- Informieren Sie die Beschäftigten in der Unterweisung über interne Meldestellen, die Meldungen über Gewaltereignisse auf Wunsch zunächst anonymisiert nachgehen können.

Tipp 3: Zeigen Sie in Konflikten klare Haltung

Führungskräfte setzen mit ihrem Verhalten ein wichtiges Zeichen. Viele Konflikte können frühzeitig bereinigt werden, indem Führungskräfte sich um Klärung bemühen. Eine klare Haltung gegenüber Gewalt bedeutet:

- Störungen gehen vor – bemühen Sie sich auch in hektischen Zeiten, Konflikte schnell zu lösen, wenn sie davon erfahren.
- Fahren Sie eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Übergriffen und respektlosem Verhalten.
- Entwickeln Sie klare Verhaltens- und Kommunikationsregeln für Ihr Team bzw. kommunizieren Sie unternehmensweite Richtlinien z. B. in der Unterweisung.
- Sanktionieren Sie physische und psychische Gewalt konsequent – egal ob diese durch Personen aus dem eigenen Betrieb oder externe Personen ausgeübt wird.

Tipp 4: Seien Sie aufmerksam, wenn Beschäftigte ihr Verhalten auffällig verändern

Gewaltereignisse, egal ob körperlicher Angriff oder wilde Beleidigung, belasten die Seele und können psychische Erkrankungen nach sich ziehen. Da jeder Mensch anders mit Belastungen umgeht, gibt es nicht das eine Symptom, anhand dessen Sie psychische Beanspruchungen der Beschäftigten erkennen. Als Faustregel gilt: Seien Sie immer dann aufmerksam, wenn sich das Verhalten von Beschäftigten auffällig ändert. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein extrovertierter Mitarbeiter auf einmal ganz still wird oder eine zuverlässige Beschäftigte plötzlich viele Fehler macht. Bieten Sie in diesem Fall ein Gespräch an. Schildern Sie Ihre Beobachtung und fragen Sie nach, ob und wie Sie die betroffene Person unterstützen können.

Tipp 5: Bieten Sie nach Ereignissen aktiv Hilfe an

Trotz aller Maßnahmen werden Sie Gewaltvorfälle nicht gänzlich verhindern können. Lassen Sie Betroffene in diesem Fall nicht allein. Informieren Sie präventiv und nach einem Gewaltereignis über psychologische Angebote des Betriebs, z. B. durch die Betriebsärzte oder eine psychologische Beratungsstelle. Signalisieren Sie, dass Sie als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.



Mein Tipp

In Arbeitsbereichen, in denen mit Gewaltereignissen zu rechnen ist, hat es sich bewährt, psychologische Ersthelfer gemäß DGUV-Information 206-023 ausbilden zu lassen. Diese stehen Betroffenen beispielsweise nach einem Gewaltereignis zur Seite, bis diese professionelle Hilfe erhalten.

Kennen Sie das Gesetz über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung?

Wenn ich diese Frage stelle, sehe ich oft ein Stirnrunzeln oder „höre“ ein betretenes Schweigen. Das ist sehr schade, denn das Gesetz zu dem Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation vom 21.6.2019 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt ist schon 2023 in Kraft getreten. Und in Zeiten, in denen Gewalt ein sehr aktuelles Thema geworden ist, muss man dieses Gesetz einfach kennen. Ganz besonders im Bereich Arbeitsschutz. Denn zu viele Beschäftigte sind täglich Gewalt ausgesetzt, sei es durch Kollegen und Kolleginnen oder durch Dritte. (MM)

Die Umsetzung als ein Erfolg der Ampel

Die Ampel-Koalition ist Geschichte. Aber – entgegen der landläufigen Meinung in Deutschland – bleiben doch einige Erfolge aus der Ampelzeit. So auch dieses Gesetz. Mit diesem hat die Ampel ein Vorhaben aus dem Koalitionsvertrag umgesetzt. Dort hatte man sich mit dem folgenden Satz verpflichtet: „Die ILO Konvention Nr. 190 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt ratifizieren wir.“

Klarer Rechtsrahmen für Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt

Mit der Konvention wurde erstmals eine international verbindliche rechtliche Definition von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt geschaffen. Ebenso werden die geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung mit umfasst.

Diese Formen von Gewalt gibt es

Es gibt verschiedene Formen von Gewalt, auf deren Vermeidung man achten muss:

- **Psychische Gewalt:** Diese umfasst Mobbing, Diskriminierungen, Anfeindungen und Beleidigungen.
- **Physische Gewalt:** Dies bezieht sich auf alle Formen von körperlichen Übergriffen, von Schubsen und Stoßen bis hin zu ernsthaften Angriffen (auch mit Waffen) und Schlägen, die zu Arbeitsunfähigkeit führen können.
- **Sexuelle Gewalt:** Übergriffe, die sexuelle Handlungen oder unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit beinhalten.
- **Verbal aggressives Verhalten:** Schreien, scharfe Kritik und andere Formen verbaler Angriffe fallen hierunter.



Hinweis

Achten Sie besonders auf psychische oder sexualisierte Gewalt und unterbinden Sie diese. Denn verbal aggressives Verhalten hört man, physische Gewalt sieht man – die anderen Gewaltformen gehen sehr subtil und versteckt vonstatten. Hier muss man schon genauer hinsehen, um die Täter und Täterinnen zu stellen.

Arbeitgebende haben eine Fürsorgepflicht

Arbeitgebende sind gesetzlich verpflichtet, einen sicheren Arbeitsplatz zu schaffen. Sie müssen die Arbeitnehmenden vor allen Formen von Gewalt schützen. Verstöße gegen diese Pflicht können zu rechtlichen Konsequenzen führen, wie Schadenersatzforderungen und strafrechtlichen Konsequenzen.

Präventive Maßnahmen

Zu den präventiven Maßnahmen zählt die Durchführung regelmäßiger Risikobewertungen, um potenzielle Gefahrenquellen für Gewalt zu identifizieren und entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten. Denken Sie hier an die bekannten Frauenparkplätze. Auch im Gebäude sollte auf Sicherheit gesetzt werden, d. h. keine dunklen Gänge, keine abgelegenen Pausenräume etc. Man darf Tätern und Täterinnen keinen Raum lassen! Schaffen Sie ein Bewusstsein für die Thematik, etwa durch Schulung der Beschäftigten, insbesondere der Führungskräfte.

Reaktion auf Vorfälle

Bei einem Gewaltvorfall müssen Arbeitgebende schnell und angemessen reagieren. Sie müssen den Vorfall gründlich untersuchen, die Betroffenen, also Täter, Täterinnen und Opfer anhören, und die Opfer unterstützen. Erhärtet sich ein Vorwurf, müssen Maßnahmen getroffen werden, die eine erneute Gewalthandlung verhindern. Die Maßnahmen sind hier vor allen Dingen individueller Art wie

- Versetzung
- Abmahnung
- Kündigung.

Aber auch generelle Maßnahmen, wie etwa die Schaffung von Frauenparkplätzen, können angezeigt sein. Gegebenheiten, die Tätern und Täterinnen in die Hände spielen, müssen beseitigt werden. Es ist ganz wichtig, dass Betroffene unverzüglich beginnen, ein Tagebuch über die Gewalt zu führen. Häufig sehen die Betroffenen erst dadurch, welchem massiven Druck sie täglich ausgesetzt sind. Zudem dient das Tagebuch auch als Beweis in einem späteren Verfahren.

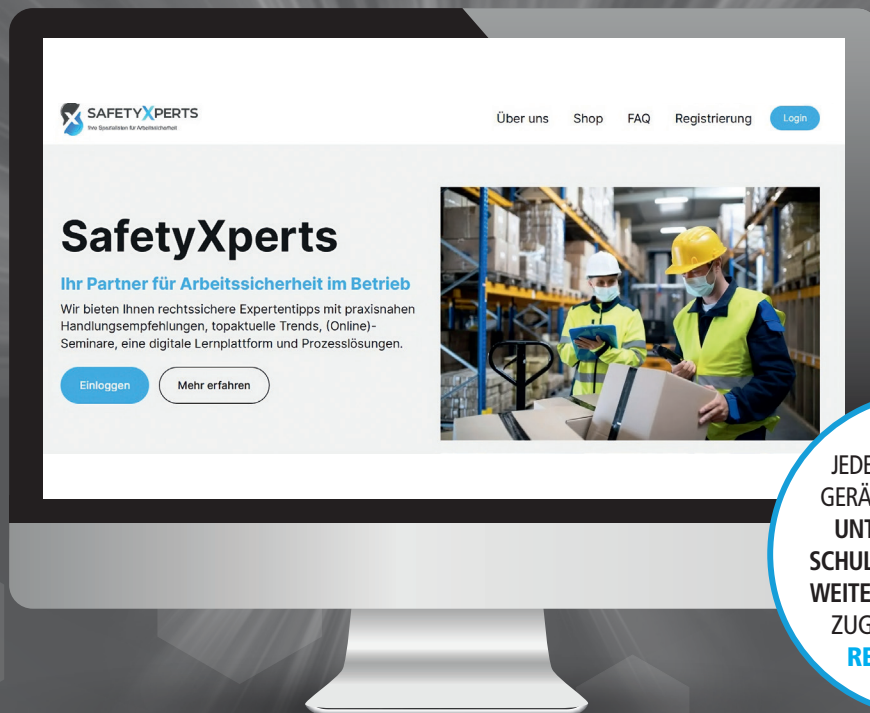
Bei körperlicher Gewalt sollte unverzüglich eine Strafanzeige gestellt werden, denn sämtliche Grenzen sind überschritten worden. Natürlich sind auch der Arbeitgebende und der bzw. die unmittelbare Vorgesetzte zu informieren. Betroffene Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sollten, nachdem sie die vorbezeichnete Entscheidung gefällt haben, darauf drängen, dass sie vor der Gewalt geschützt werden. Darauf haben sie einen Anspruch!

Langfristige Strategien

Neben der Reaktion auf akute Vorfälle müssen Arbeitgebende auch langfristige Strategien entwickeln, um Gewalt am Arbeitsplatz vorzubeugen. Dazu gehört die Schaffung einer Unternehmenskultur, die Gewalt in jeglicher Form ablehnt. Die Erfüllung der Fürsorgepflicht ist wesentlicher Beitrag zum langfristigen Erfolg des Unternehmens, indem ein sicherer und gesunder Arbeitsplatz garantiert wird.



IHR NEUER ONLINEBEREICH IST DA!



JEDERZEIT VON ALLEN
GERÄTEN AUF MUSTER-
UNTERWEISUNGEN,
SCHULUNGSVIDEOS UND
WEITERE ARBEITSHILFEN
ZUGREIFEN. **GLEICH
REINSCHAUEN!**



**Praktische Lösungen,
mit denen Sie schnell und
fehlerfrei arbeiten, unter:
www.safetyxperts.de**



Musterunterweisungen und weitere Arbeitshilfen

In jeder Ausgabe weisen wir auf thematisch passende Musterunterweisungen, Schulungsvideos, Unterweisungsnachweise und viele weitere, nützliche Arbeitshilfen zum Download hin. Diese finden Sie hier bequem per Schlagwortsuche.



Archiv: Ihre Ausgaben

Digital und auf allen Geräten können Sie auf die bisher erschienenen Ausgaben bequem zugreifen.



Newsfeed: Aktuelle Beiträge

Blieben Sie stets über aktuelle Themen und wichtige Änderungen im Arbeitsschutz informiert.

Impressum

Verleger: SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG • Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53095 Bonn • Telefon: 02 28/95 50 160 • Fax: 02 28/36 96 480 • Internet: www.safetyxperts.de • E-Mail: kundenservice@safetyxperts.de • Vorstand: Richard Rentrop • ISSN 1613-4362 • Erscheinungsweise: 34 x pro Jahr • Herausgeber: Martin Grashoff, Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53095 Bonn • Produktmanagement: Franziska Rohrbach, Bonn • Autoren: Svenja Dammasch (SD), Buxtehude; Werner Böcker (WB), Hamm; Maria Markatou (MM), München • Schlussredaktion: Christine Schmatloch, M.A., Hückeswagen • Satz: Schmelzer Medien GmbH, Siegen • Druck: Warlich Druck, Meckenheim GmbH, Am Hambuch 5, 53340 Meckenheim • Kundenservice in der Schweiz: Kundenservice • VNR.CH • 9024 St. Gallen • Telefon: 02 28/95 50 160 • Telefax: 02 28/36 96 480 • E-Mail:

kundenservice@vnr.ch • „Gefährdungsbeurteilung in der Praxis“ ist auch in englischer und polnischer Sprache verfügbar. Bei Interesse melden Sie sich gerne bei uns unter kundendienst@safetyxperts.de • Alle Angaben in „Unterweisung +plus“ wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden. • © 2025 by SafetyXperts, ein Unternehmensbereich der Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau.

Bildnachweise: Titelbild: AdobeStock_estradaanton; S. 4: AdobeStock_Christian Schulz

Dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

Dieser Fachnewsletter richtet sich gleichermaßen an weibliche und männliche Leser. Aus Gründen der Lesbarkeit wird die männliche Schreibweise (z. B. Unternehmer, Mitarbeiter) gewählt. Diese schließt stets alle Geschlechterformen mit ein.





Gewalt verhindern – klare Regeln helfen

Ein respektvolles Arbeitsumfeld schützt vor Eskalationen. Sorgen Sie daher für klare Verhaltensregeln in Ihrem Unternehmen: Wie gehen Mitarbeitende mit Konflikten um? Welche Grenzen dürfen nicht überschritten werden? Regeln allein reichen jedoch nicht aus – sie müssen kommuniziert und gelebt werden. Regelmäßige Schulungen und offene Gespräche über Gewaltprävention helfen, potenzielle Risiken frühzeitig zu erkennen und zu vermeiden. Denn Prävention beginnt im Alltag. Führungskräfte haben dabei eine Schlüsselrolle: Sie müssen mit gutem Beispiel vorangehen und konsequent eingreifen, wenn Grenzen überschritten werden. Nur so entsteht eine Unternehmenskultur, in der sich alle sicher fühlen.



**In der nächsten
Ausgabe lesen Sie:**

**Plötzlich alles anders? – So gelingt die Adhoc-
Gefahrenabschätzung im Team**

**Instandhaltung sicher unterweisen – So machen
Sie es praxisnah und effektiv**

**Inbetriebnahme = Hochrisiko! Mit diesen 7 Fragen sind
Beschäftigte auf der sicheren Seite**



SAFETYXPERTS

Ihre Spezialisten für Arbeitssicherheit