

# Psychische Belastung und Beanspruchung

## Umgang mit übergriffigen oder gewalttätigen Kunden

Intensiver Kundenkontakt gehört im Handel selbstverständlich zur täglichen Arbeit. Dabei kann es auch zu Auseinandersetzungen kommen.

### Definition

Gewalt im Arbeitskontext definiert die gesetzliche Unfallversicherung folgendermaßen:

- Gewalt oder Belästigung sind Formen inakzeptabler Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung.
- Sie verursachen physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden.
- Dazu gehört auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung.

### Gefährdungen

Alle verbalen, physischen oder psychischen Angriffe von Kundinnen und Kunden müssen als Gefährdung für Sicherheit und Gesundheit ernst genommen werden. Körperliche Attacken kommen selten vor; es dominieren indirekte, meist verbale Angriffe:

- unfreundliche Ansprache, Du-Ansprache
- Verunglimpfung vor anderen
- Übertreten des gebotenen Abstands; Eindringen in für Kundschaft gesperrte Bereiche
- Dominanzgebaren, zum Beispiel Einschüchterung
- Nötigung, Drohung, Erpressung
- Beschädigung von Gegenständen

### Ursachen

- ungünstige organisatorische Bedingungen, zum Beispiel:
  - lange Wartezeiten an Kassen oder Leergutrücknahmeautomaten
  - dünne Personaldecke in Stoßzeiten
  - schlechtes Beschwerdemanagement
  - überlange Arbeitszeiten
  - häufiger Umgang mit Kundinnen und Kunden, die unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen



- ungünstige technische Bedingungen, zum Beispiel:
  - fehleranfällige Leergutrücknahmesysteme
  - schlechte Beleuchtung
  - störanfällige EDV-Systeme
- ungünstige persönliche Bedingungen aufseiten der Beschäftigten, zum Beispiel:
  - mangelndes Gefahrenbewusstsein
  - Unsicherheit aufgrund mangelnder Fachkenntnisse
  - Existenzängste
  - stark abweichende Wert- und Normvorstellungen



Eine Hilfe zur Beurteilung der Gefährdung durch Kundinnen und Kunden bietet das »Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr« (2009), entwickelt von der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen zusammen mit der Polizei Aachen.

### Auswirkungen auf die Betroffenen

Die Auswirkungen physischer und psychischer Gewalt werden regelmäßig von Beschäftigten und Führungskräften unterschätzt. Körperliche und seelische Reaktionen sind zum Beispiel:

- Verzweiflung, Verunsicherung, Hilflosigkeit
- emotionale Erschöpfung
- verstärkte Abgrenzung und Rückzug
- erhöhtes Stresserleben
- geringe Arbeitszufriedenheit und Demotivierung
- Kündigungsabsichten
- Überforderung
- allgemein schlechtes psychisches und physisches Befinden



Werden Symptome verdrängt, kann es zu schweren Erkrankungen mit lang anhaltenden Ausfallzeiten bis hin zur Berufsaufgabe kommen.



### Auswirkungen auf die Organisation

Häufige Kundenübergriffe wirken sich auch innerbetrieblich aus: Die Arbeitsleistung sinkt; Fehlerquote, Krankenstand sowie Fluktuation und damit auch die Wahrscheinlichkeit von Arbeitsunfällen steigen. Mit der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung können Unternehmen wirksame präventive Maßnahmen entwickeln und umsetzen.

### Maßnahmen

Präventionsmaßnahmen sind in dieser Reihenfolge umzusetzen:

1. technische Maßnahmen
2. organisatorische Maßnahmen
3. persönliche Maßnahmen

#### Technische und bauliche Maßnahmen

- ausreichende Raumgrößen und Abstandsflächen
- trennende Elemente, zum Beispiel Kassen oder Theken
- barrierefreie Arbeitswege und Arbeitsplatzgestaltung
- Pausenräume für ungestörte Erholung
- klare Trennung von Kunden- und Mitarbeiterbereichen
- übersichtliche Ein- und Ausgänge
- einwandfrei gestaltete und ausgeschilderte Flucht- und Rettungswege
- separate Arbeitsplätze für Reklamationen
- Alarmsystem
- Bildaufzeichnungsanlagen
- angenehme und ausreichende Beleuchtung
- zuverlässige technische Systeme (Leergutrücknahme, EDV)



#### Organisatorische Maßnahmen

- Notfallplan, Rettungs- und Meldekette sowie klare Verhaltensstandards festlegen und darin unterweisen
- Betriebs- und Dienstanweisungen erstellen
- Verhaltensstandards auch für die Kundschaft festlegen (Hausordnung)
- festlegen, ab wann externe Konfliktschlichter einbezogen werden dürfen, zum Beispiel Polizei oder Sicherheitsdienst
- professionelles Beschwerdemanagement etablieren
- Ersthelferinnen und -helfer bestimmen, ausbilden und regelmäßig fortbilden lassen



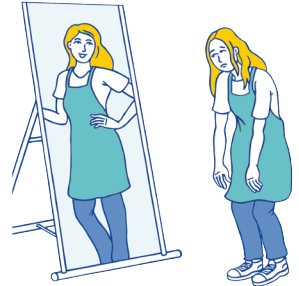
- psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer bestimmen, ausbilden und regelmäßig fortbilden lassen
- Kundenservice optimieren, zum Beispiel durch ausreichendes Personal in Spitzenzeiten



Die BGHW fördert die Ausbildung psychologischer Erstbetreuer im Betrieb. Informationen dazu auf [bghw.de](http://bghw.de), Webcode: #Erstbetreuer1

#### Personenbezogene Maßnahmen

- regelmäßige Teamsitzungen abhalten, um Erfahrungen auszutauschen, sich abzusprechen und Gefahrenbewusstsein zu entwickeln
- Beschäftigte qualifizieren, zum Beispiel zu diesen Themen:
  - Kommunikationsfähigkeit
  - verbale Deeskalation
  - selbstsicheres Auftreten, Körpersprache
  - Eigensicherung
  - Entspannungstechniken, Ausgleich nach Feierabend



Die BGHW unterstützt ihre Mitgliedsunternehmen mit dem Seminar PS 25: Konfliktbereite Kunden – was tun? und einem Kartenaufsteller mit Tipps für die Beschäftigten.

#### Maßnahmen nach einem Übergriff oder einer Gewalttat

- Rettungskette/Notfallplan einleiten
- Betroffenen durch psychologische Erstbetreuung begleiten
- psychologische Soforthilfe einleiten (falls nötig): Akutintervention der BGHW auf Basis des Notfallplans



Die schnelle Kommunikation des Ereignisses an die BGHW beschleunigt die psychologische Soforthilfe und Akutintervention der BGHW.



#### Weitere Informationen

- BGHW-Faltblatt F 5: Die BGHW hilft nach einem Überfall – Erstbetreuung und Psychologische Soforthilfe
- BGHW-Kartenaufsteller B 7: Gut vorbereitet – so meistern Sie schwierige Situationen im Umgang mit anderen Menschen
- DGUV-Information 206-017: Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen
- DGUV-Information 206-023: Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen

