

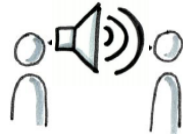
Workshops:

**„Verhalten und Maßnahmen bei
aggressiven und übergriffigen Kontakten“**

Aufgabe: „Verhalten und Maßnahmen

bei aggressiven und übergriffigen Kontakten“

1. Bedarf



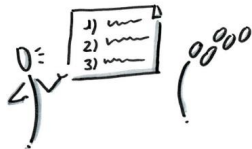
Der **Ton** im Kundenverkehr wird **rauer**, ein allgemeiner Trend im Dienstleistungssektor

Sowohl aus Gründen des **Arbeitsschutzes**, als auch zur **Stressreduktion** gilt es, Beschäftigte als Hauptleidtragende auf die veränderte Situation einzustellen.



Die **steigende Zahl von melderelevanten Tatbeständen** nach der SIKO, Rückmeldungen aus Gesprächen mit den Betriebsärzten, Führungskräften und Personalvertretungen belegen diese Entwicklung.

3. Die Maßnahme



Ein **Workshop**, durch einen **externen Experten** „vor Ort“ moderiert und durchgeführt, sorgt für die notwendige Compliance der betroffenen **Kundencenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**. Die Praxisbeispiele, die Schulung der Wahrnehmung und das Training kritischer Situation im Umgang mit aggressiven und/oder übergriffigen Kundenkontakten unter Einbeziehung örtlicher Gegebenheiten sorgt für die notwendige Sicherheit und Gelassenheit im Umgang mit solchen Situationen.

2. Ziel der Maßnahme



Handlungskompetenz und Sicherheit durch Workshop und Training sorgt für die **Einhaltung der Sicherheits- und Kontrollvorschriften**, den **Arbeitsschutzvorgaben**, als auch für eine **Stressreduktion** im „Falle eines Falles“. Der moderierte Austausch, die Praxisbeispiele und das anschließende Training im Team vermitteln das notwendige Wissen und die dafür benötigten Werkzeuge.

4. Konzept

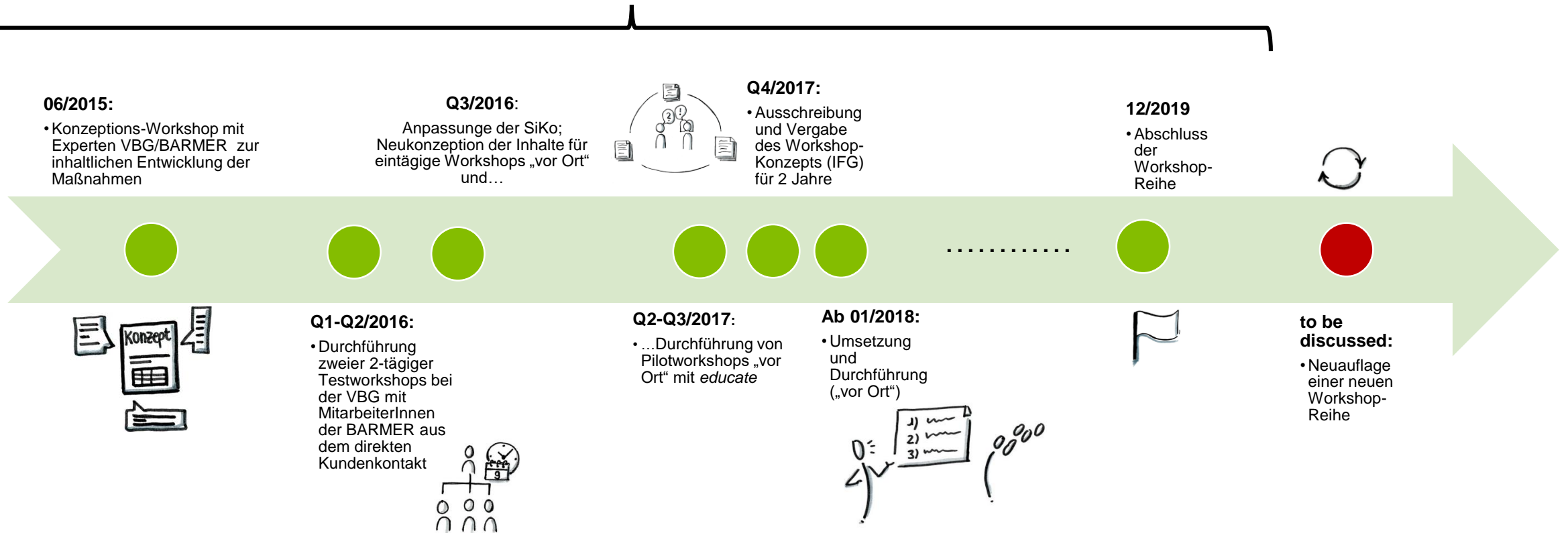


Als **bundesweit einheitliches Angebot** und **sorgfältiger Auswahl des/der Referenten** wird die **Qualität** der Maßnahme und **einheitliche** Umsetzung sicher gestellt.

SiKo-Vorschriften

Verhalten und Maßnahmen bei aggressiven und übergriffigen Kontakten

Implementierung präventiver Arbeitsschutz- und Gesundheitsmaßnahmen



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff



▪ GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln

- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff

▪ GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln



▪ IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff

- GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln



- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff



▪ GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln

- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff

- GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln



- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff



▪ **GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln**

- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff

- GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln



- **IMPLEMENTIERUNG**
in die Unternehmensstrategie



Inhalte

▪ KONFLIKT-THEORIE

- Konfliktpotentiale
- Konflikterleben
- Folgen von Übergriffen



▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements



▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation (Mimik, Gestik)
- Paraverbale Kommunikation (Stimme, Intonation, Prosodie)
- Verbale Abwehr



▪ GRUNDLAGEN DER DEESKALATION

- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken



▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff



▪ GESETZLICHE GRUNDLAGEN, Vorschriften und Regeln

- IMPLEMENTIERUNG in die Unternehmensstrategie



Sicherheits- und Kontrollvorschriften

SIKO – Schulung (Kapitel 06)

Agenda

- 01 Grundsätze/Verhaltenskodex/Compliance/Hinweisportal**
- 02 Datensicherheit, Zentralarchiv**
- 03 Nutzung E-Mail-System, Internet, IT-Sicherheit**
- 04 Einbruch, Raub, Diebstahl, Notfälle, Social Engineering, etc.**
- 05 Zusammenarbeit mit Ermittlungsbehörden**
- 06 Störung Dienstbetrieb: Hausverweis, Hausverbot**
- 07 Befugnisse, objektive Bearbeitung**
- 08 Brand-/Feuerschutz, sicherheitstechnische Unterweisung**
- 09 Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)**

SIKO – Grundsätze

Welche Themen behandeln die SIKO?

- Z. B. Prozessverantwortung, Befugnisse, Compliance, IKS, Korruptionsprävention, Missbrauchsabwehr, Datenschutz, Sicherheitsmaßnahmen gegen Einbruch/Raub/Diebstahl, Störung Dienstbetrieb...
 - Die SIKO gelten für alle Beschäftigte der BARMER, d. h. für alle Organisationseinheiten (dezentrale Einheiten und HV)
 - Die Anweisungen werden laufend online aktualisiert
- ✓ Ansprechpartner: Herr Reginald Lülf, Abt. 1371, Tel: 99-1505; E-Mail: reginald.luelf@barmer.de

06 Störung Dienstbetrieb

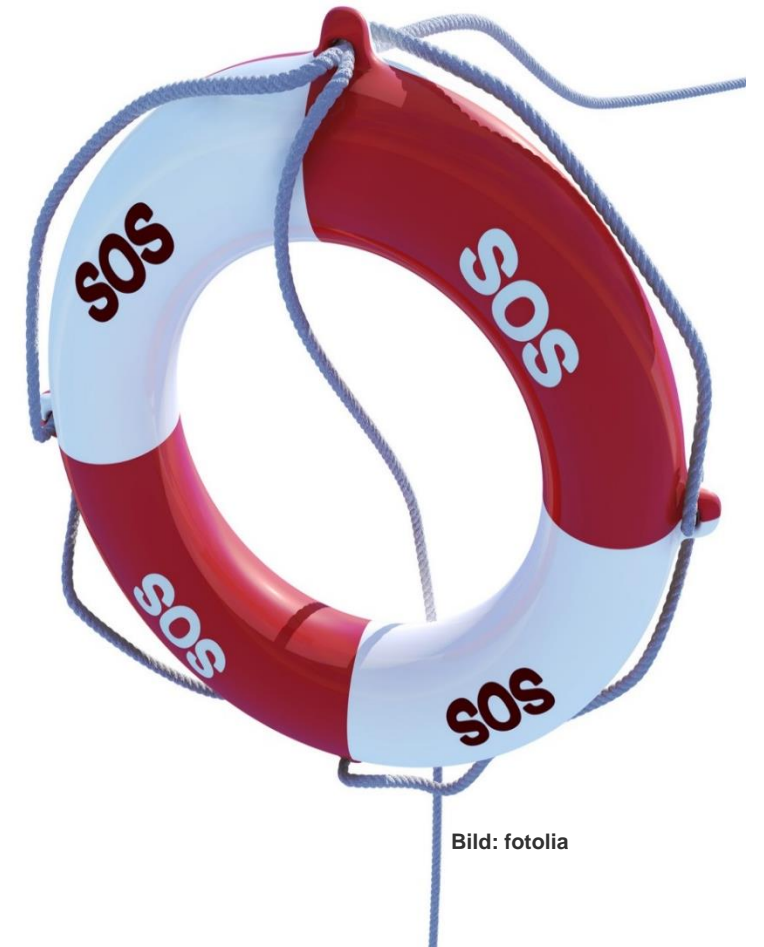


Bild: fotolia

Störung Dienstbetrieb

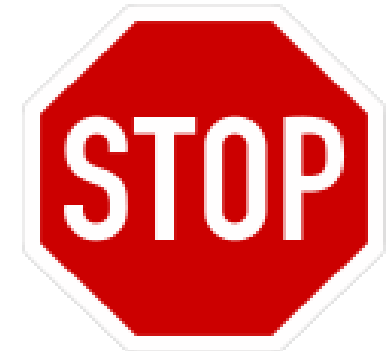
Beleidigung, Bedrohung, Nötigung . . .

Beleidigungen, Bedrohung und Nötigung durch Dritte, z. B. durch verbale Attacken, Androhung von Gewalt oder gar tätliche Angriffe sind nicht zu akzeptieren und werden rechtlich verfolgt!

Helfen sachliche Gespräche zur Deeskalation nicht und besteht sogar eine Gefährdung von Leben und Gesundheit der Beschäftigten, ist sofort die Polizei zu rufen und der Person ein Hausverweis zu erteilen

Ruhe bewahren! Betroffenen Kolleginnen und Kollegen helfen!

Ggf. ist ein Hausverbot erforderlich, in diesen Fällen d. h. ab Gefährdungsstufe 1, siehe Übersicht, bitte Abteilung 1371, SIKO-Bereich, Herrn Lülff, einschalten. Von dort erfolgt Abstimmung mit den weiteren Fachbereichen.



Störung Dienstbetrieb

Beleidigung, Bedrohung, Nötigung . . .

Weitere Infos in den SIKO, Kapitel 6.5, wie z. B.

- Hinterlegung Kurzwahl auf dem Telefon für Hilfe in Extremsituationen
 - Wenn örtlich gewünscht: (0) 110 Polizei als Kurzwahl hinterlegen
- Übersicht Gefährdungslagen mit Handlungsempfehlungen
- Musterschreiben, mit dem die Erteilung eines Hausverbotes in Aussicht gestellt wird
- Hinweis auf unseren Betriebsarzt, der bei Bedarf und auf Wunsch für psychologische Nach-/Betreuung zur Verfügung steht

Störung Dienstbetrieb

Übersicht Gefährdungslagen



Vier Gefährdungslagen bzw. -stufen. (Quelle: nach Unfallkasse Nordrhein-Westfalen 2010, S. 22)

Störung Dienstbetrieb

Übersicht Gefährdungslagen: SIKO, Kapitel 6.5

Gefährdungsstufe	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Bemerkungen
0	Normale bis kontroverse Gesprächssituationen	Eigenverantwortung des Beschäftigten	Zielgerichtete Kommunikation	Gesprächsfördernde Aspekte anwenden, wie z. B. offene Sitzhaltung, Blickkontakt, Interesse zeigen, aktives Zuhören, selbst nicht aggressiv oder ablehnend auftreten (Körpersprache, Stimme, Blick), Antworten positiv formulieren, den Kunden so wenig wie möglich frustrieren (Enttäuschung erzeugt Aggression). Bei Beschimpfungen ruhig und überlegt bleiben und diese nicht als persönliche Beleidigung auffassen.
			Sichere Arbeitsumgebung schaffen	Die Kunden so platzieren, dass Beschäftigte den kürzesten Weg zur Tür haben. Keine gefährlichen Gegenstände, z. B. Scheren, Brieföffner, Locher, im Greifraum der Kunden aufbewahren. Büros so gestalten, dass immer ein Fluchtweg möglich ist. Fluchtwege immer frei halten.
			Gefahrenbewusste Absprachen treffen	Bei problematischen Kunden Vorsorge treffen. Schwierige Gespräche nicht allein und nicht außerhalb der Öffnungszeiten führen. Kunden sollen merken, dass Beschäftigte nicht allein sind. Nach Möglichkeit Tür zum benachbarten Büro offen lassen. Mit Kolleginnen/Kollegen besondere Absprachen (Codewörter) vereinbaren, um schnelle Hilfe zu erhalten. Für heikle Gespräche empfiehlt es sich, einen neutralen Besprechungsraum, anstelle des eigenen Büros zu nutzen. Ggf. ist es ratsam, das Gespräch von einem männlichen Kollegen bzw. von der Führungskraft führen zu lassen.

Störung Dienstbetrieb

Übersicht Gefährdungslagen: SIKO, Kapitel 6.5

Gefährdungsstufe	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Bemerkungen
1	Verbal aggressiv	Intervention/ Konfliktlösung durch Beschäftigte/ Unterstützung durch die Führungskraft	Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	Ruhig und besonnen bleiben, persönliche Beleidigungen vermeiden, den Aggressor keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen. Im Gespräch bleiben, die Lösung des Problems in Aussicht stellen. Ggf. energisch verbal auftreten. Nicht den „Helden“ spielen. Kunden die Möglichkeit für einen ehrenhaften Rückzug lassen. Wenn Kunden das Büro auf Aufforderung nicht verlassen, selbst gehen.
	Unangepasstes Sozialverhalten, z. B. distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, grds. Verweigerung etwas auszuführen		Ggf. Hilfe hinzuziehen	Sich abzeichnende schwierige Gespräche zu zweit führen. Vorab Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte informieren mit der Bitte, besonders wachsam und ggf. in der Nähe zu sein. Beschwerdemöglichkeit, z. B. beim Vorgesetzten, Beschwerdemanagement anbieten.
	Sachbeschädigung/Randale		Hausverweis/Hausverbot in Aussicht stellen/vollziehen, Dokumentation des Vorfalls	Führungskräfte einschalten. Polizei rufen. HV, SIKO-Bereich, H. Lülff, informieren. Ereignis in freier Form dokumentieren: Wortlaut der Beschimpfungen aufzeichnen.
			Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Verbale Aggressionen und Beleidigungen können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Ob z. B. eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung („Schmerzgrenze“) der/ des Betroffenen ab. Ratsam ist eine Bewertung gemeinsam mit der Führungskraft.

Störung Dienstbetrieb

Übersicht Gefährdungslagen: SIKO, Kapitel 6.5

Gefährdungsstufe	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Bemerkungen
2	Handgreiflichkeiten, Körperverletzungen	Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst	Hausverweis/Hausverbot durchsetzen	Polizei rufen. Örtliche Geschäftsführung benachrichtigen. HV, SIKO-Bereich, H. Lülff, informieren.
	Bedrohung/Nötigung/sexuelle Übergriffe		Ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei/grundsätzliche Strafanzeige	Unter Beachtung von Eigensicherungsmaßnahmen und der Vermeidung der Gefährdung von Dritten, unter Umständen Täter bis Eintreffen der Polizei festhalten. Grundsätzliche Erstattung einer Strafanzeige.
	Durchsetzen Hausverweis/Hausverbot		Eigensicherung beachten, ggf. Fluchtwege nutzen	Im Falle von Handgreiflichkeiten oder einer körperlichen Bedrohung: Ruhe bewahren und sachlich bleiben, nicht in Panik ausbrechen. Bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren. Nicht den Helden spielen. Zurückziehen, um sich in Sicherheit zu bringen. Wenn Flucht nicht möglich, Polizei alarmieren. Täterbeschreibung und Tatablauf merken.
			Evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“	Im Falle eines medizinischen Notfalls direkt vor Ort Erste Hilfe leisten. Betroffenen psychologische Erstbetreuung anbieten. Betriebsarzt, Dr. Bülow, Tel. 99 1180, einschalten.
			Unfallanzeige	Nach einem Gewaltvorfall, bei dem keine körperlichen Gesundheitsschäden vorliegen, kann es trotzdem zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Erstattung einer Unfallanzeige bei der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG).

Störung Dienstbetrieb

Übersicht Gefährdungslagen: SIKO, Kapitel 6.5

Gefährdungsstufe	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Bemerkungen
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen	Sachverhaltsaufklärung/ Gefahrenabwehr durch Polizei	Sofort Polizei „110“ anrufen	Nach Eigensicherung und Erster Hilfe unverzüglich die Polizei alarmieren. Örtliche Geschäftsführung benachrichtigen. HV, SIKO-Bereich, H. Lulf, informieren.
	Bombendrohung, Amoklauf		Eigensicherung beachten	Ruhe bewahren, Alarm auslösen, wenn möglich, Büro verlassen, Fluchtwege nutzen, sich selbst und Kolleginnen und Kollegen in Sicherheit bringen. Auf die Einsatzkräfte warten, einweisen und ggf. Informationen weitergeben.
	Geiselnahme/Überfall		Medizinische und psychologische Notfallversorgung	Erstversorgung durch betriebliche Ersthelfer. Psychologische Erstbetreuung durch Betriebsarzt, Dr. Bülow, Tel. 99 1180, soll bei den Betroffenen das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit stärken und helfen, die eigene Handlungsfähigkeit zurück zu gewinnen.
			Grundsätzliche Straf- und Unfallanzeige	Bei Delikten der Stufe 3 erfolgt das Stellen von Strafanzeigen automatisch durch die einschreitende Polizei im Rahmen ihres Einsatzes. Unverzügliche Erstattung einer Unfallanzeige bei der VBG, um den Versicherungsfall zu melden.

Störung Dienstbetrieb

Optionaler Aushang:

„Unsere Beschäftigten haben ein Recht darauf, Ihre Arbeit auszuüben, ohne verbal oder gar tätlich angegriffen zu werden.

Die meisten unserer Gesprächspartner und Mitglieder respektieren dieses Anrecht.

Vielen Dank, dass Sie auch dazu gehören.“



Belästigungen, Beleidigungen am Telefon



Bild: fotolia

Belästigungen, Beleidigungen am Telefon

Beleidigung, Bedrohung, Nötigung . . .

Beleidigungen, Bedrohungen und Nötigungen am Telefon, z. B. durch verbale Attacken, Androhung von Gewalt oder in Form von obszönen Anrufen sind nicht akzeptabel

- Derartige Anrufe dürfen sofort und ohne „Vorwarnung“ beendet werden
- Bitte schalten Sie in diesen Fällen die örtliche Polizeidienststelle ein

Für die weitere Ermittlungsarbeit der Strafverfolgungsbehörden sind derartige Vorkommnisse formlos zu dokumentieren:

- Name der betroffenen Mitarbeiterin/des betroffenen Mitarbeiters
- Uhrzeit (Annahmezeitpunkt) des Anrufs
- Angabe der angerufenen Rufnummer
- Nach Möglichkeit: Festhalten des exakten Wortlauts des Anrufes

Vielen Dank

Sie haben Fragen ?

Wir freuen uns auf den Kontakt!

Joachim Tepper-Hogrefe
Versorgungsmanagement / Prävention
BARMER Hauptverwaltung
Lichtscheider Str. 89, 42285 Wuppertal
Telefon 0800 333004 99-1125
joachim.tepper-hogrefe@barmer.de