

DEESKALIEREN UND SCHÜTZEN

Wie gehen Sie mit Kundinnen oder Kunden um, die Sie beleidigen und beschimpfen? Welche Rolle spielt Ihr Team und welche Ihre Vorgesetzten? Ein Überblick.



NICHT PERSÖNLICH NEHMEN

Ein Kunde wird ausfallend? In der Regel meint er nicht Sie, sondern er kommt aus verschiedenen Gründen schon genervt in den Supermarkt. Sie sind nur der Blitzableiter. Das hilft Ihnen, ihm gegenüber eine innere Distanz einzunehmen.



RUHIG BLEIBEN

Atmen Sie tief ein und aus. Das beruhigt Sie und ermöglicht Ihnen, Stimme und Körperhaltung zu kontrollieren.



NICHT AUFPUMPEN

Reagieren Sie auf aggressive Kunden nicht unterwürfig, aber auch nicht dominant und rechthaberisch.



KEINE WORTGEFECHE

Es geht nicht darum, den Streit mit der Kundin oder dem Kunden zu gewinnen. Lassen Sie sich nicht provozieren und werden Sie selbst nicht beleidigend.

Wir finden eine Lösung.

Es tut mir leid.

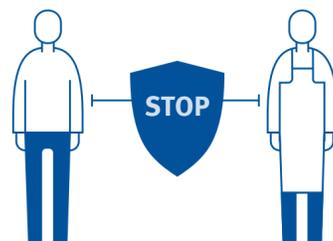
ZUHÖREN

Geben Sie Kunden das Gefühl, sie zu verstehen. Lassen Sie Ihr Gegenüber ausreden. Ein ehrlich gesagtes „Es tut mir leid.“ kann viel bewirken.

STÄRKE ZEIGEN

Oft hilft schon die Anwesenheit von Kollegen, um die Situation zu entschärfen.

Fordern Sie diese Unterstützung im Team ein.



ABSTAND HALTEN

Wird eine Situation bedrohlich, gehen Sie weg und holen Sie Hilfe.

DAMIT ES IN ZUKUNFT WIEDER BESSER WIRD ...

ERLEBTES BESPRECHEN



Sprechen Sie im Unternehmen über solche Vorfälle: mit Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzten. Regelmäßig beleidigt oder bedroht zu werden, kann krank machen.

TRANSPARENT MACHEN



Notieren Sie die verbalen Angriffe und informieren Sie Ihre Sicherheitsbeauftragte oder Ihren Sicherheitsbeauftragten, damit die Führungskraft reagieren kann.

TYPISCHE SITUATIONEN ERKENNEN



Welche Konfliktsituationen entstehen immer wieder? Besprechen Sie diese mit Vorgesetzten, damit Schutzmaßnahmen definiert werden.

RÜCKENDECKUNG EINFORDERN



Das Unternehmen hat die Pflicht, Sie zu schützen.

RESPEKT ERWARTEN



Verinnerlichen Sie für sich: Beleidigt werden gehört nicht zum Arbeitsalltag. Auch für König Kunde ist ein respektvoller Umgang ein Muss.

IGNORIEREN SIE GEWALT AM ARBEITSPLATZ NICHT!

Häufige Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz:

- Schlafstörungen
- Angst, Stress und Ohnmachtsgefühle
- Unzufriedenheit mit der Arbeit, sinkende Identifikation mit dem Unternehmen und der Wunsch, die Tätigkeit zu wechseln
- Eigene Verunsicherung, Infragestellen der eigenen Person

Anzahl der Gewalttaten durch betriebsfremde Personen steigt kontinuierlich, wie die Statistik der DGUV zum Arbeitsunfallgeschehen zeigt:



Die Infografik finden Sie im E-Magazin als Poster zum Download: mehr.bghw.de/Infografik-gewalt

