

# Gewalt am Arbeitsplatz

## Umgang mit aggressiven Kunden

Mit Gewalt ist jeder schon einmal konfrontiert worden: Sei es, weil er die Ausübung von Gewalt gegenüber anderen beobachtet hat oder gar selbst davon betroffen war. Auch in der Arbeitswelt kommt Gewalt vor. Diese kann physisch oder psychisch ausgeübt werden: Neben tätlichen Übergriffen erfahren die Mitarbeiter unserer Mitgliedsunternehmen auch verbale Gewalt in Form von Drohungen, Beleidigungen, Beschimpfungen oder Pöbeleien. Mit deeskalierendem Verhalten lassen sich viele Kunden beruhigen und kritische Situationen entspannen.

### Deeskalation trainieren

Neben organisatorischen Maßnahmen, um Eskalationssituationen zu vermeiden, kann das Verhalten von Beschäftigten manche bedrohliche Situation entschärfen und die meisten Kunden besänftigen. Die UK PT bietet Deeskalationstrainings für Mitarbeiter mit häufigem Kundenkontakt an. Ein erfahrener Deeskalationstrainer vermittelt Handlungshilfen für bedrohliche Situationen, so dass Betroffene mehr Verhaltenssicherheit im Umgang mit aufgebrauchten Kunden erlangen.

### Fragen und Antworten zu den Trainings

► **Wo findet das Training statt?**

Die Trainings sind als Inhouse-Workshops konzipiert, das heißt, sie werden im Unternehmen durchgeführt.

► **Wie lange dauern die Trainings?**

In der Regel zwei Tage à 6 Stunden. Es sind aber auch andere individuelle Vereinbarungen möglich.

► **Wer kann daran teilnehmen?**

Im Prinzip jeder. Die Trainings sollten aber vorrangig den Beschäftigten angeboten werden, die häufigen Kundenkontakt haben. Das können sein: Post- und Paketzusteller, Mitarbeiter in einer Post- oder Postbankfiliale oder Teams in T-Shops.



► **Was wird vermittelt?**

Informationen darüber, wie Gewaltsituationen entstehen und verlaufen, wie sich Gewalt anbahnt, frühzeitig erkannt und mit adäquatem Verhalten verhindert werden kann. Vermittelt wird, wie Körpersprache, Mimik und Gestik von Kunden zu

deuten sind, wie potenzielle Gewaltsituationen deeskaliert werden können und wo die Grenzen der Deeskalation liegen. Neben theoretischem Input erfahren die Teilnehmer in vielen Übungen und Rollenspielen, welche Auswirkungen die eigene Körperhaltung, die Mimik und Gestik,

**Herausgeber:**

Unfallkasse Post und Telekom  
Europaplatz 2  
72072 Tübingen  
www.ukpt.de

**Fotos:**

UK PT

Weiterverbreitung des Faktenblattes mit  
Quellenangabe erwünscht.



der Tonfall und das verbale Verhalten auf das Gegenüber haben. Auch die eigenen Reaktionen auf verbale und nonverbale Signale eines Gesprächspartners werden erörtert. Erprobt werden können im Training verschiedene Verhaltens- und Handlungsmöglichkeiten in Konflikt-, Bedrohungs- und Gewaltsituationen.



► **Was kostet ein Training?**

Das Angebot ist für die versicherten Mitarbeiter kostenlos. Das Unternehmen muss lediglich einen Raum zur Verfügung stellen und die Mitarbeiter von ihrer Arbeit für die Dauer des Trainings freistellen.

► **Wo kann ein Training beantragt werden?**

Falls ein Training in Ihrem Haus durchgeführt werden soll, setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

**Hier finden Sie weitere Infos:**

- „Gewaltfreier Arbeitsplatz“, Initiative Neue Qualität der Arbeit  
 [www.inqa.de](http://www.inqa.de)
- „Wenn Grenzen überschritten werden“, UK PT Kontakt Heft 3/2014
- „Gewalt am Arbeitsplatz“, UK PT Kontakt Heft 4/2015
- Faktenblatt „Traumatische Erlebnisse – Prävention und Nachsorge“
- „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“, DGUV Information 206-015 (bisher BGI/GUV-I 5165), MatNr 670-092-279  
 [www.ukpt.de](http://www.ukpt.de)

**Wichtig zu wissen**

Gewalterlebnisse sind sehr aufwühlend und belastend. Nicht alle Menschen kommen mit verbalen oder tätlichen Übergriffen klar. Einige entwickeln Symptome, die darauf hinweisen, dass sie das Erlebte nicht vergessen und verarbeiten können.

Die Unfallkasse Post und Telekom kann in solchen Fällen Unterstützung anbieten. Weitere Informationen dazu erhalten Sie im Faktenblatt „Traumatische Erlebnisse – Prävention und Nachsorge“.

**Blieben Sie gesund!**

Ihre  **UK PT**  
Unfallkasse  
Post und Telekom

**Deeskalation in der Praxis**

Wie kann man ein aufgebrachtes Gegenüber beruhigen?

- Kunden mit seinen Bedürfnissen wahrnehmen
- STOPP signalisieren
- Für Statusangleichung sorgen: sich in Augenhöhe zum Gegenüber bringen
- Freundlich, aber bestimmt im Auftreten bleiben
- Wenn nichts mehr geht: sich in Sicherheit bringen