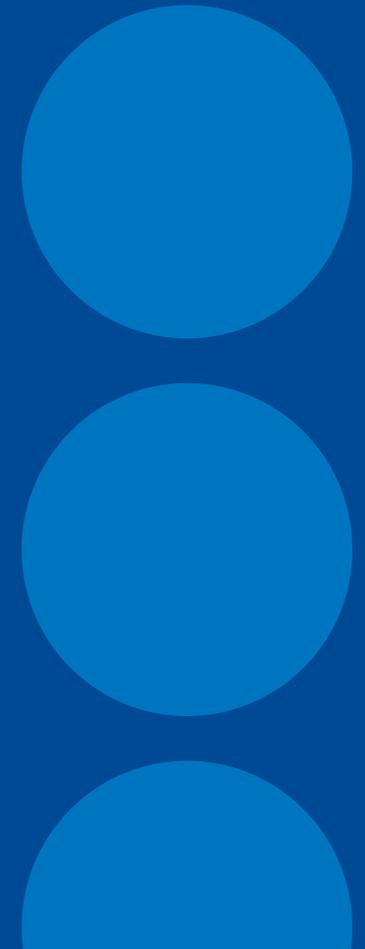
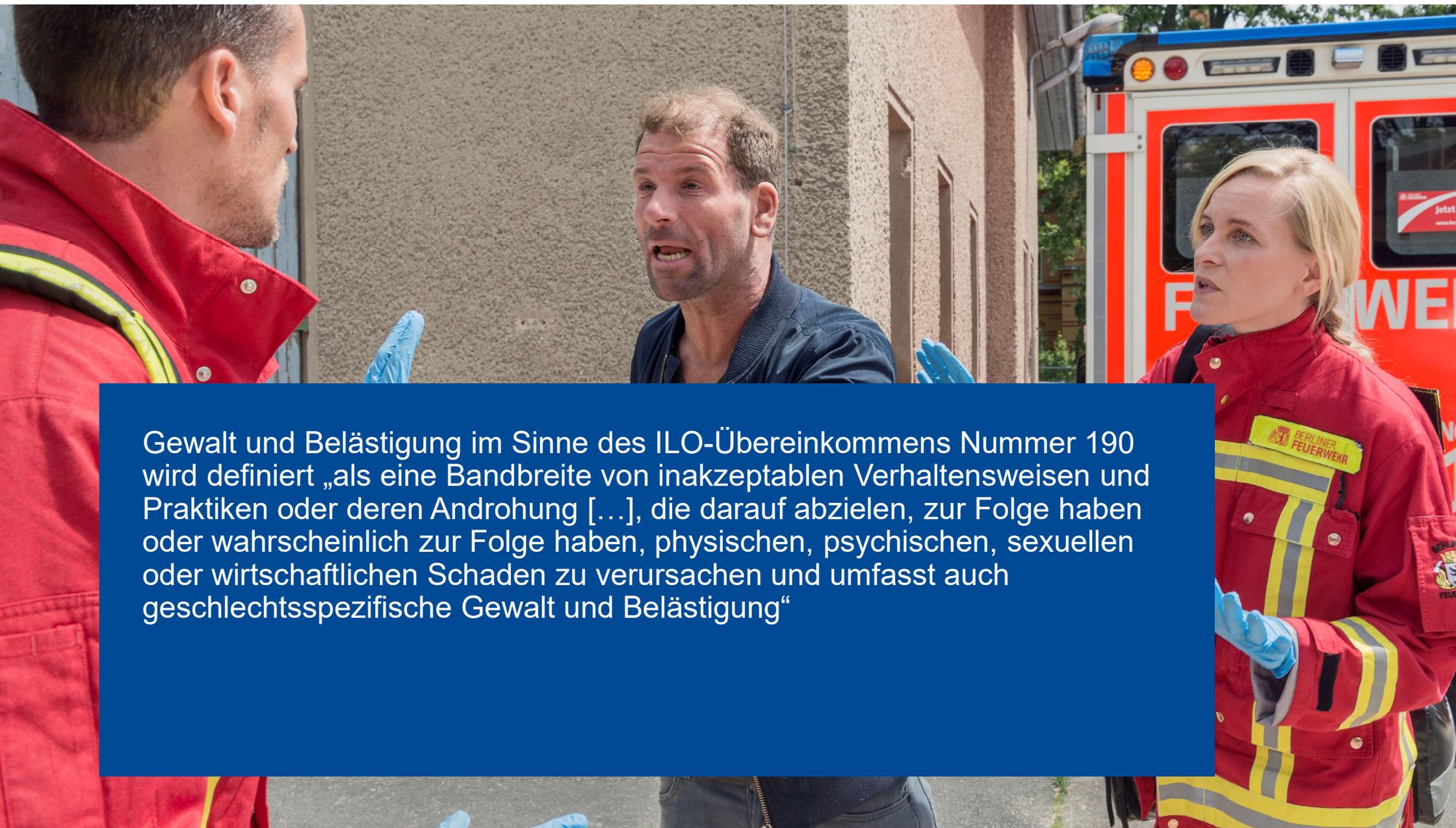


Gegen Gewalt

Befragung zu Gewalt im Handel und
der Logistik - 2022

Bremen, LAK, 8. November 2023





Gewalt und Belästigung im Sinne des ILO-Übereinkommens Nummer 190 wird definiert „als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung [...], die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“

Gegen Gewalt

Anlass und Ziele des Projektes



Anlass und Hintergrund

- Steigende Meldungen von Gewaltereignissen im Zusammenhang mit der Arbeit
- Wahrnehmungsverzerrung durch mediale Berichterstattung (?)
- Verharmlosung durch Gewöhnung (?)
- Fehlen belastbarer Daten über Art und Umfang von Gewaltereignissen in Handel und Logistik durch Dritte (z.B. Kunden oder Kundinnen)
- Fehlen belastbarer Daten über mögliche Ursachen von Gewaltereignissen in Handel und Logistik durch Dritte
- Fehlende Ansatzpunkte für passgenaue Präventionsmaßnahmen

Beispiele aus dem Handel

Streit um die Pflicht einen Einkaufswagen zu nutzen in Zeiten der Corona-Zutrittsbeschränkungen im Handel

Ein verweigerter Umtausch eskaliert

Tankstellenüberfall, Bargeld erbeutet durch Bedrohung mit einem Messer

Dissens um Gültigkeit eines Sonderangebotes

Nach Amoktat vom Breitscheidplatz in Berlin Tote, Verletzte und Betroffene

Ladendiebstahl wird vor Ort entdeckt und endet in handfester Auseinandersetzung



Ziele



- Als Unfallversicherungsträger machen wir valide Aussagen zu Art und Umfang von Gewaltereignissen in den von uns versicherten Branchen.
- Präventionsleistungen und Angebote zum Thema Gewaltereignisse am Arbeitsplatz sind passgenau entwickelt.
- Unternehmer*innen werden branchenspezifisch zum Thema Gewaltereignisse beraten.

Gegen Gewalt

Vorgehensweise

Inhalte



Aufbau :

1. Fragen zur Arbeitssituation
2. Fragen zu Präventionsmaßnahmen
3. Fragen zu Betrieb, Demografie und Rolle

evasys	Gewaltprävention BGHW [Copy]	evasys
--------	------------------------------	--------

Bitte so markieren: Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.
 Korrektur: Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Ihre Erfahrung interessiert uns!

Vielen Dank, dass Sie an dieser Befragung teilnehmen. Wir wollen Ihnen kurz erläutern, warum wir sie durchführen:

In der Arbeitswelt gibt es viele verschiedene Einflüsse, die auf unsere seelische und körperliche Gesundheit wirken. Dazu zählt auch respektloses und gewalttätiges Verhalten (Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen, Bespucken etc.) von betriebsfremden Personen, z.B. Kundinnen und Kunden oder auch Lieferanten bzw. Lieferantinnen. Unser Ziel ist es, die Art und Häufigkeit von solchen Ereignissen zu ermitteln, um passgenaue Präventionsangebote und Präventionsleistungen entwickeln zu können.

Mit der Befragung wenden wir uns ausdrücklich an Beschäftigte im Einzelhandel, Großhandel und in der Logistik, die bei Ihrer Arbeit direkt mit Kunden und Kundinnen oder auch Lieferanten bzw. Lieferantinnen Kontakt haben. Dazu benötigen wir nun ihre Unterstützung. Die Beantwortung des Fragebogens dauert ca. 15 Minuten.

Die Befragung erfolgt im Auftrag der Berufsgenossenschaft Handel- und Warenlogistik (BGHW) und wird durch das Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG) durchgeführt. Ihre Angaben sind freiwillig und werden streng vertraulich behandelt. Alle Daten werden nur in anonymisierter Form und nur zusammengefasst mit den Angaben der anderen Befragten ausgewertet. Ein Rückschluss auf einzelne Personen ist weder möglich noch von uns gewünscht.

Wenn Sie mobil über Ihr Smartphone teilnehmen, dann schalten Sie für die optimale Darstellung der Befragung den Bildschirm Ihres Smartphones bitte auf Querformat.

Bitte füllen Sie den Fragebogen vollständig aus, denn nur so lassen sich aussagekräftige Ergebnisse erzielen.

Herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Fragen zur Arbeitssituation

Wie oft müssen Sie mit ungedulden oder gereizten betriebsexternen Personen umgehen?

z. B. wartende Personen, Terminprobleme, nicht eingehaltene Terminabsprachen, lange Wartezeiten in Hotlines

sehr oft (fast täglich)
 oft (1-3 x in der Woche)
 ab und zu (1-3 x im Monat)
 selten (1-3 x im Jahr)
 nie

Wie oft kommt es vor, dass sich betriebsexterne Personen mit Ihnen streiten?

z. B. uneinsichtiges Verhalten (z.B. sich weigern, Anweisungen zu folgen, Fragen zu beantworten, notwendige Auskünfte zu erteilen) Verständigungsprobleme aufgrund von Sprache oder Missverständnissen



Vorgehensweise

- Direkte Einbindung des Aufsichtsdienstes der BGHW
- Bewerbung des Projektes über BGHW Magazin und Internetseite
- Bewerbung über soziale Medien
- Bewerbung über Postkarten mit direktem Link zur Befragung



Leider kommt es immer wieder vor, dass Beschäftigte im Handel und in der Logistik von der Kundschaft und von Lieferfirmen respektlos behandelt oder sogar bedroht werden. Sie berichten von Beschimpfungen, Beleidigungen und Gewalttätigkeiten. Die BGHW will die Art und die Häufigkeit solcher Ereignisse ermitteln, um für die Unternehmen Angebote zur Verhinderung von Gewalt entwickeln zu können. Dazu benötigen wir Ihre Unterstützung.

Bitte nehmen Sie sich einige Minuten Zeit für unsere Umfrage zur Gewaltprävention – in Ihrem Interesse und dem Ihrer Kolleginnen und Kollegen.

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt zur Befragung!



Bitte beim Code-Scannen das Mobiltelefon waagrecht halten, damit der Fragebogen richtig angezeigt wird!



The right page has a light purple background. It contains two paragraphs of text. Below the text is an illustration of a man pointing towards a QR code. A yellow speech bubble next to the QR code says 'Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt zur Befragung!'. Below the QR code is a small lightbulb icon and a note: 'Bitte beim Code-Scannen das Mobiltelefon waagrecht halten, damit der Fragebogen richtig angezeigt wird!'.

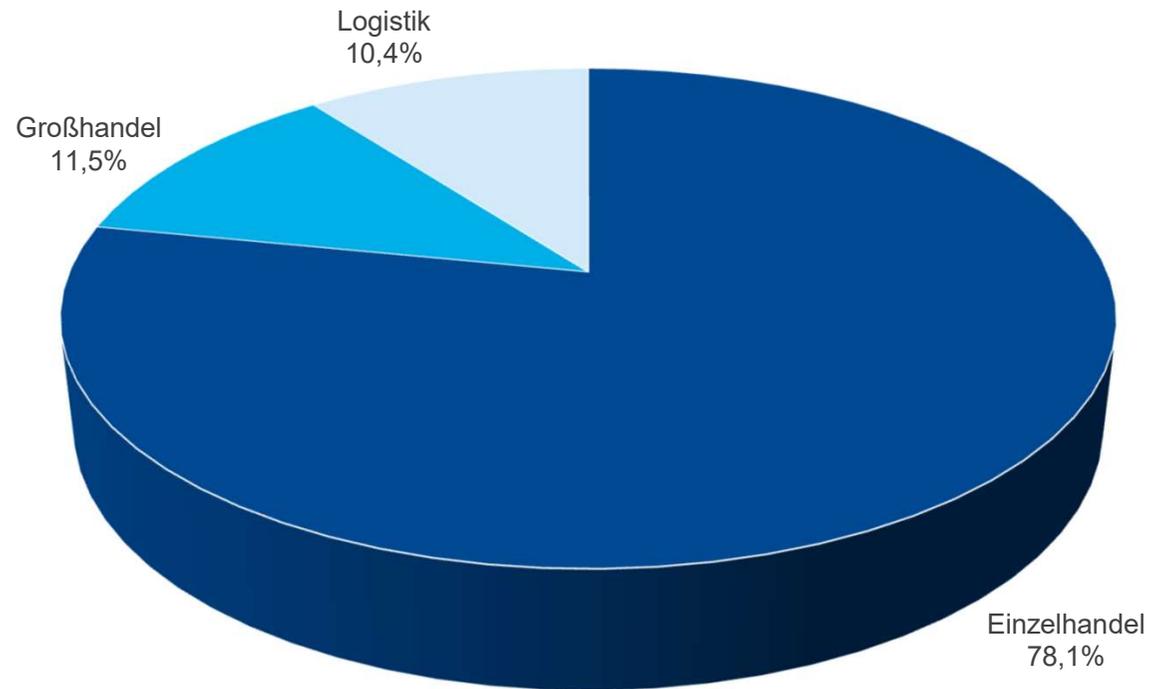
Gegen Gewalt

Die Stichprobe



Stichprobe - Branche

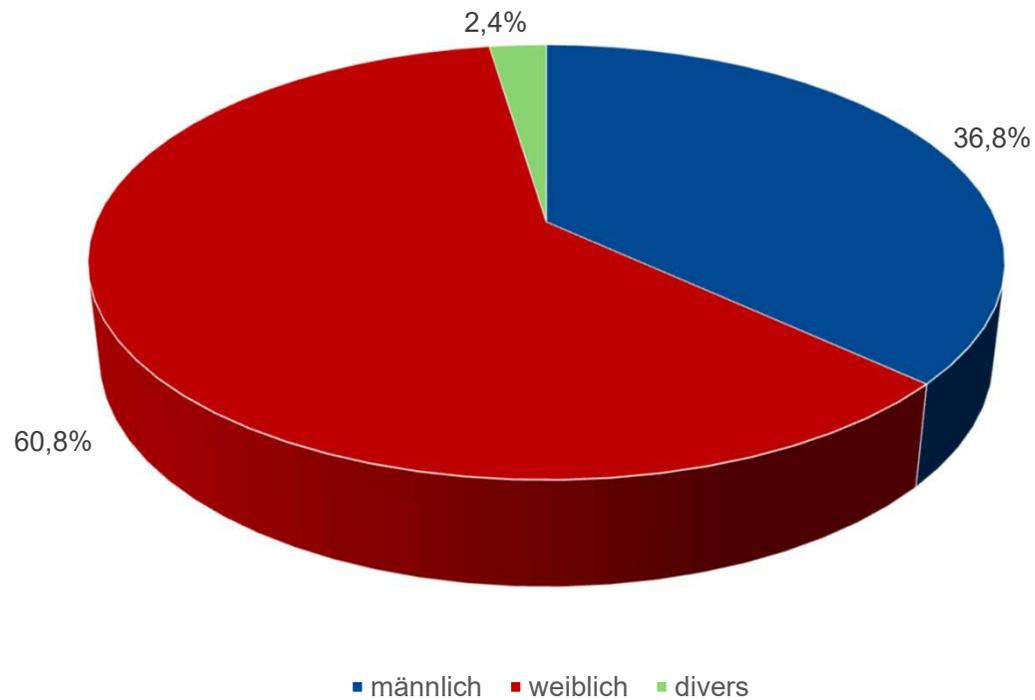
N = 2704





Stichprobe – Geschlecht

N = 2740





Stichprobe – Welche Rolle haben Sie im Unternehmen inne?

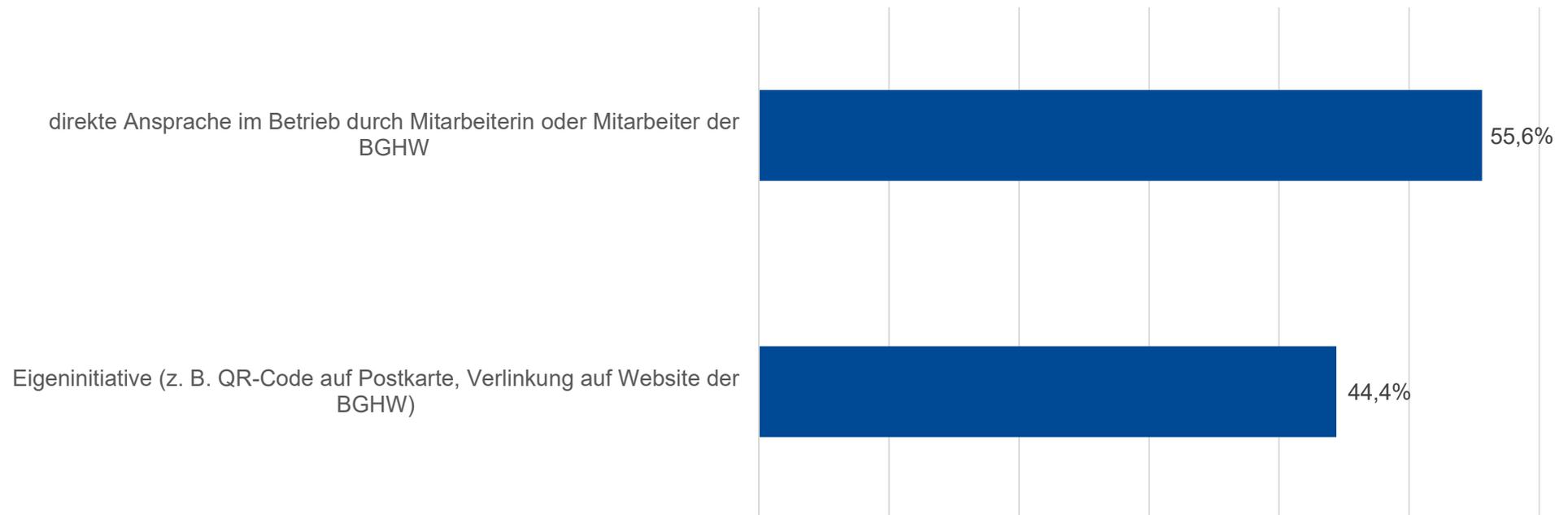
N = 2758





Stichprobe – Über welchen Weg haben Sie an der Befragung teilgenommen?

N = 2704

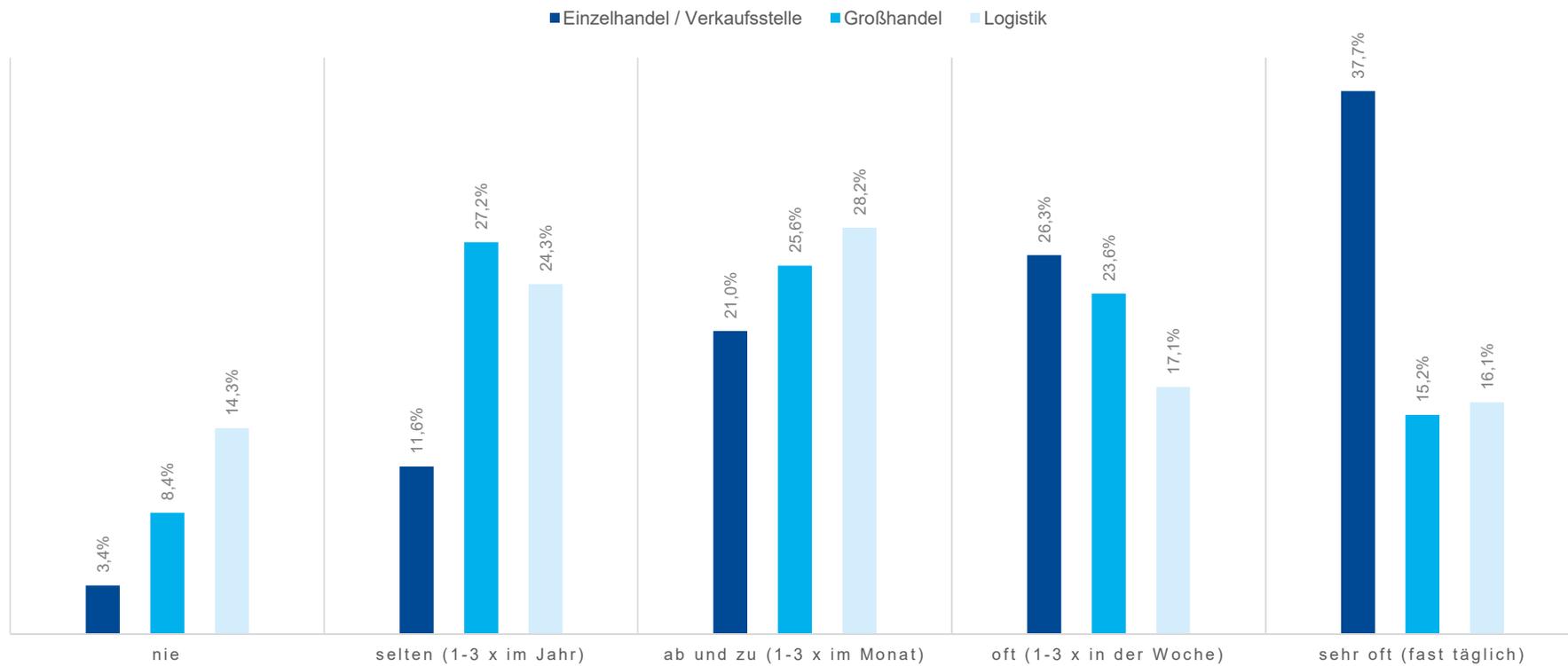


Die Befragung

Ergebnisse Häufigkeit der Ereignisse

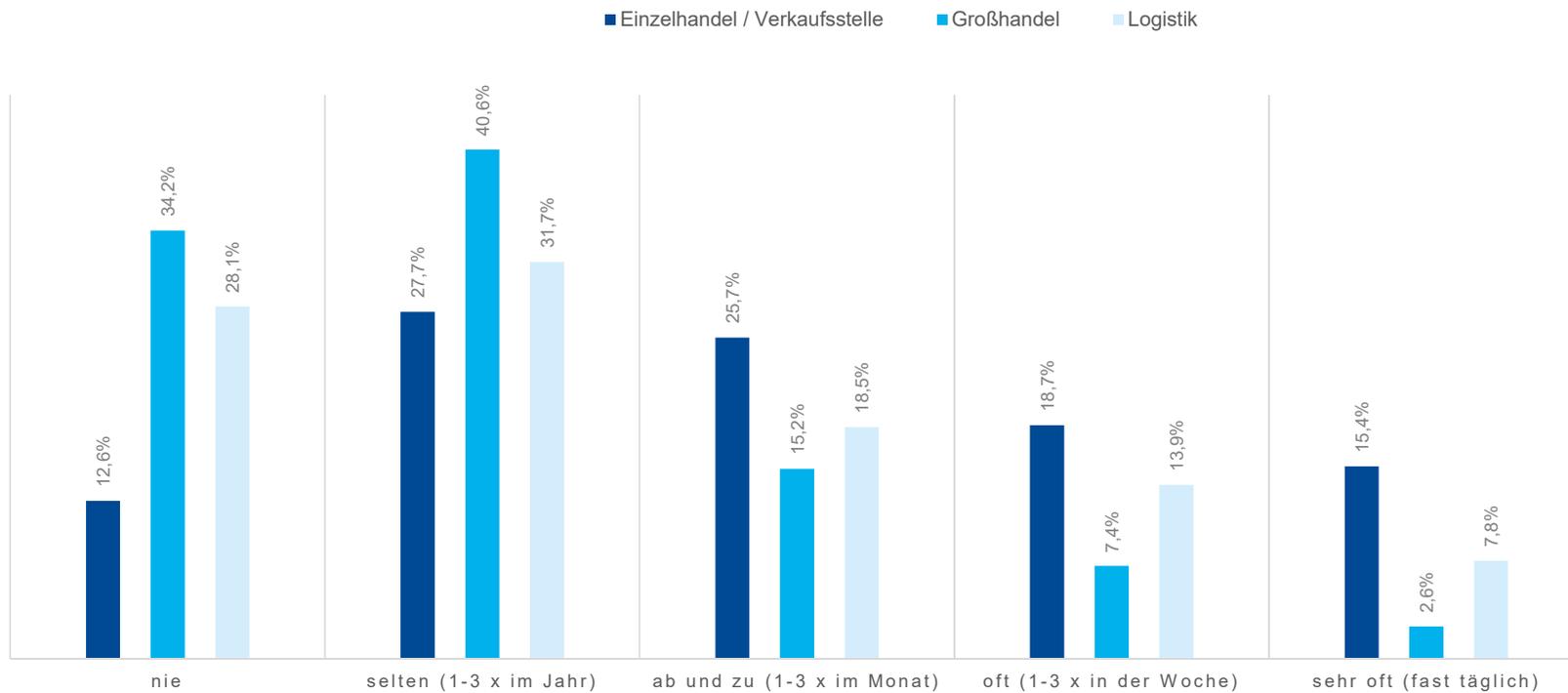


Wie oft müssen Sie mit ungeduldigen oder gereizten betriebsexternen Personen umgehen?
 z. B. wartende Personen, Terminprobleme, nicht eingehaltene Terminabsprachen, lange Wartezeiten in Hotlines



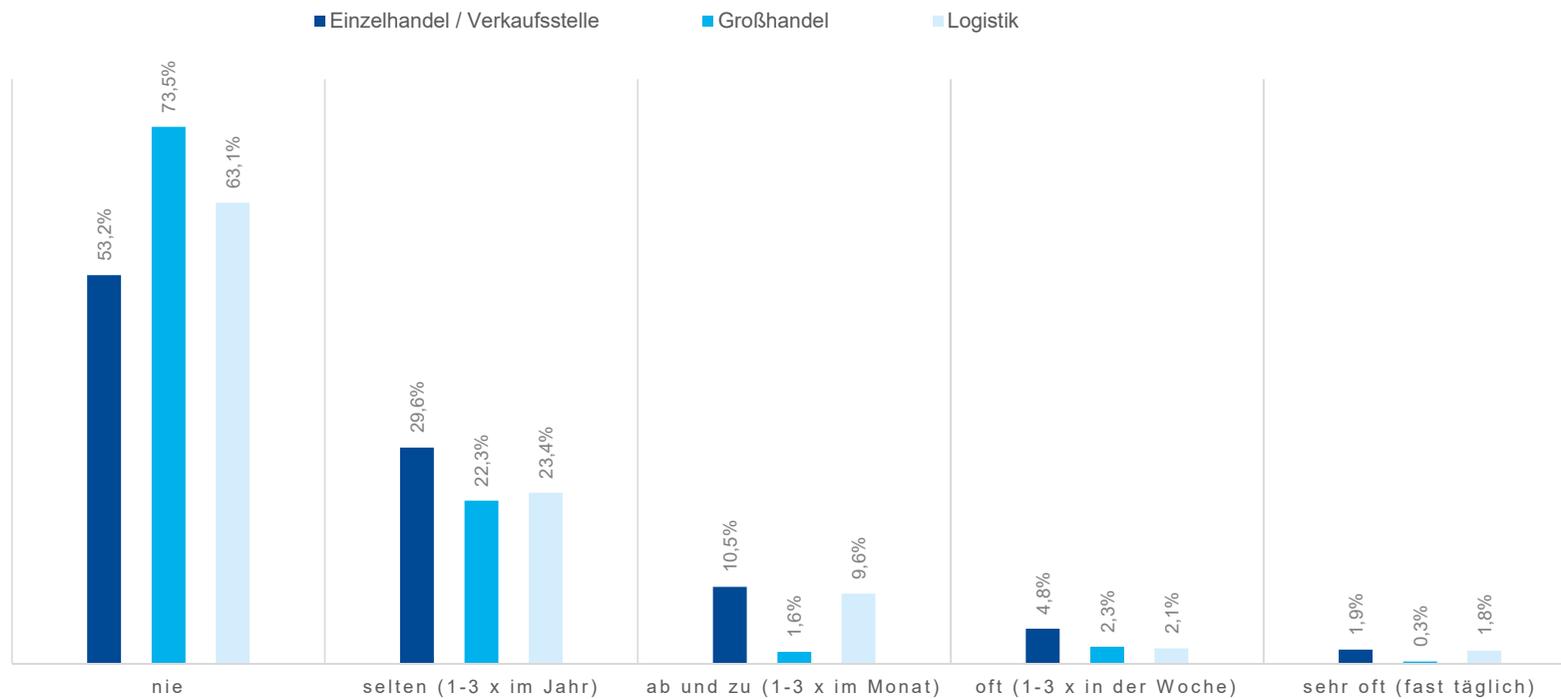


Wie oft kommt es vor, dass Sie verbalen Aggressionen ausgesetzt sind?
z. B. Beleidigung, Beschimpfung, üble Nachrede, Diskriminierung





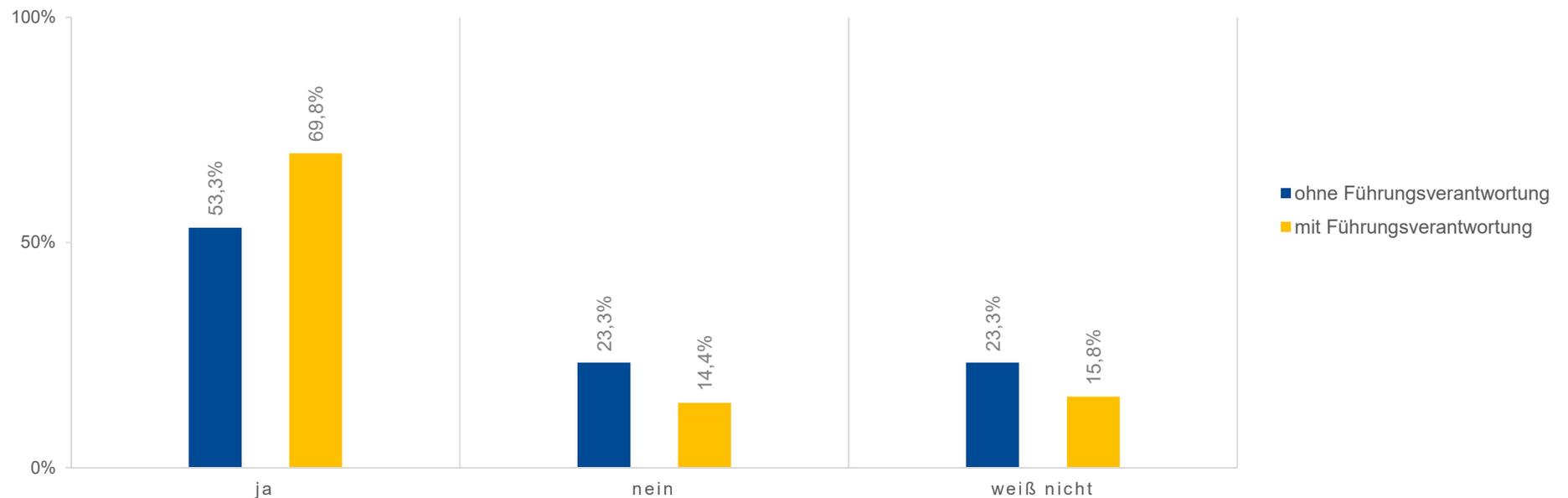
Wie oft kommt es vor, dass Sie mit Gesten bedroht werden? z. B. Drohung mit erhobener Faust, erhobene Hand zum Schlag, Andeuten, den Hals aufzuschneiden, Hand zur Waffe formen



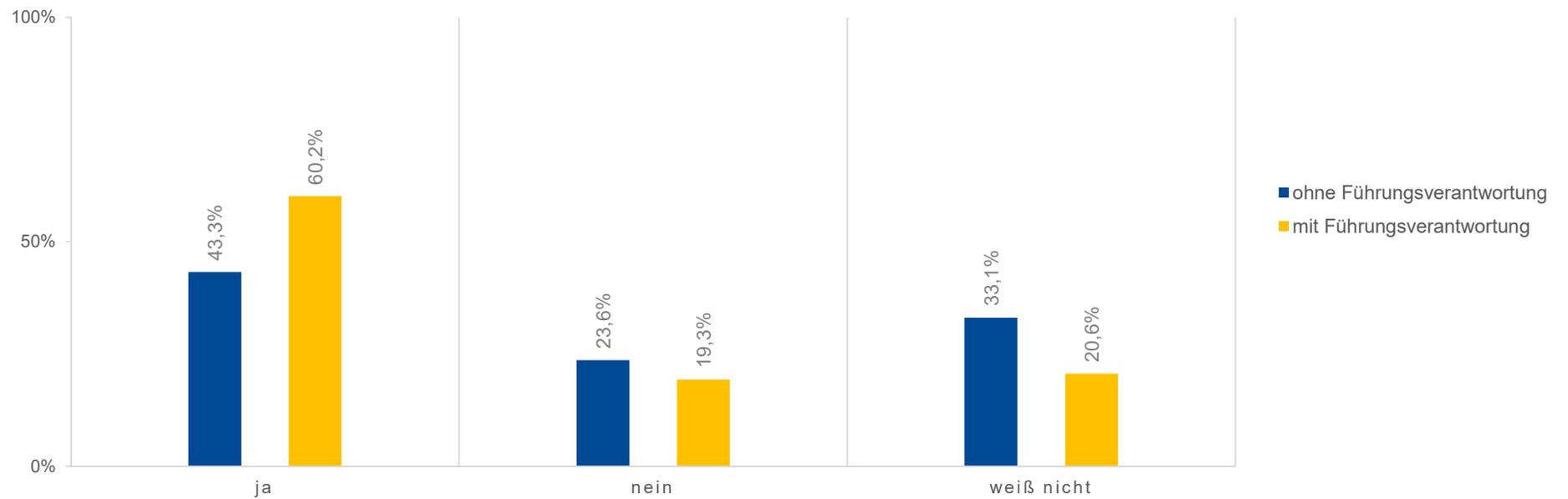
Die Befragung

Vorhandene Maßnahmen im Betrieb

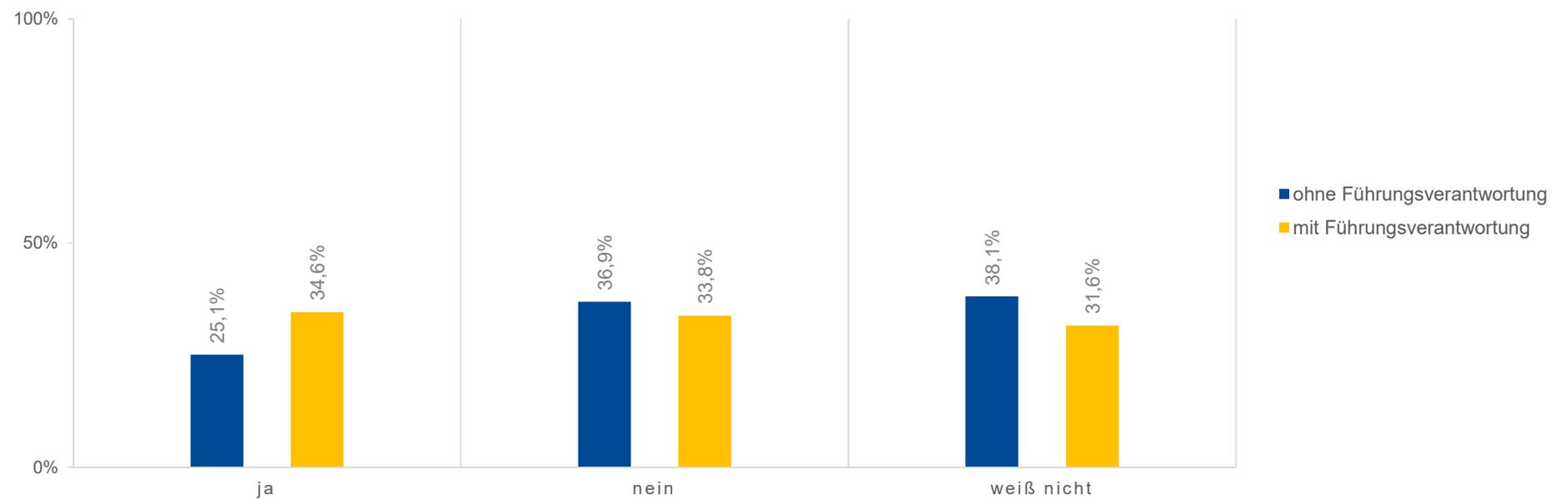
Gibt es eine klare Haltung seitens Ihres Unternehmens gegen übergriffiges oder respektloses Verhalten durch betriebsexterne Personen? (z. B. Rückendeckung durch Führungskräfte /offizielles Vorgehen im Sinne von: ein mündlicher oder schriftlicher Bericht an Vorgesetzte / Personalstelle und/oder festgelegte Vorgehensschritte)



Gibt es eine Meldekette im Falle von Aggressionsereignissen? Wer informiert wen bei einem übergriffigen oder respektlosen Verhalten durch betriebsexterne Personen?



Gibt es in Ihrem Unternehmen Angebote zur psychologischen Erstbetreuung?



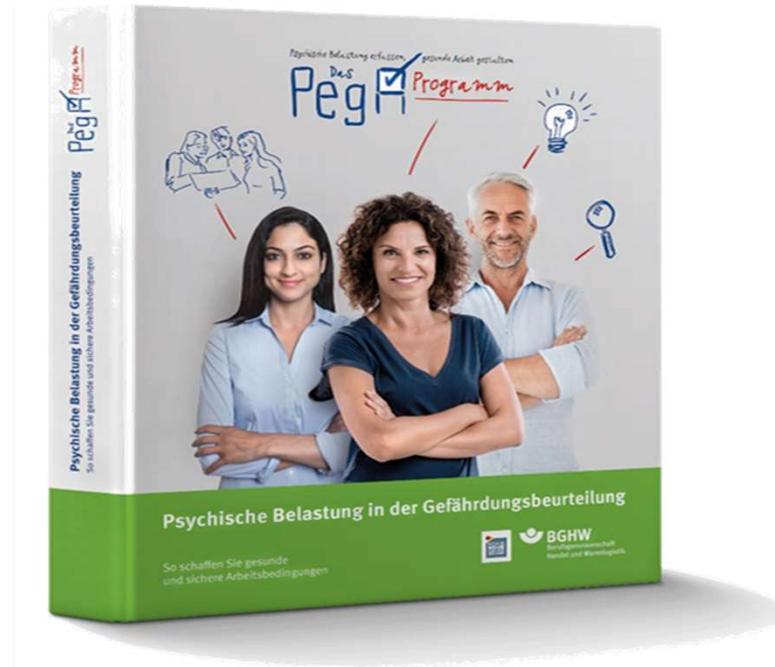
Wie hilft die BGHW?

Unterstützungsangebote

- Konzept der **Aufsichtspersonen mit Zusatzaufgaben im Gesundheitsschutz (G-AP)**
- **Intention:**
Gestiegene Anforderungen von Unternehmen zu Themen aus Bereich Gesundheitsschutz, insbesondere zur psychischen Belastung, aber auch zu z. B. betriebliches Eingliederungsmanagement, Gesundheitsmanagement, Demographie
- **Bsp.-Aufgaben** der G-AP
Beratung, d. h. Information,
interner Multiplikator zu Fragestellungen Gesundheitsschutzthemen
Dozententätigkeit

SK1 das war die Fuktion in der letzten GDA Periode, das würde ich hier herausnehmen. Vielleicht eher "Anschubberatung" bei vertiefendem Bedarf werden Referenten aus den Dezernaten dazu geholt.
Schwarzmann, Kathrin; 29.04.2021

Das Programm PegA



PegA – Die Instrumente



PegA-Expertencheck



PegA-Befragung



PegA-Team

Kontakt zur BGHW

- www.bghw.de
- <https://kompendium.bghw.de/bghw/xhtml/index.jsf?startSite=true&activeToolBarTab=document>
- <https://bghw-medienshop.portica.de/>
- <https://www.bghw.de/weiterbildung-services/seminare/seminarangebot>

Und jetzt?

Prävention im Betrieb

- Transparenz im Betrieb schaffen, Kommunikationswege überprüfen da vorhandene Maßnahmen teilweise nicht bekannt
- Zielgruppenspezifische Ansprache (Männer, Frauen, spielt Alter eine Rolle???)
- Deeskalationstraining Kommunikationstrainings
- Handlungshilfe

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.**

