



Methodik zur Identifizierung und Bewertung von Risiken (PR2/A1)



Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.

Inhalt

1. Einführung	2
2. Über WEED OUT	2
3. Methodik zur Identifizierung und Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz	3
3.1. Warum brauchen wir eine Methodik?	3
3.2. Umfrage und Interviews	4
4. Präventions- und Managementstrategie für jegliche Art von Gewalt in der HORECA-Industrie	5
4.1. Gewalt	5
4.2. Geltungsbereich	5
4.3. Die Formen der Gewalt	6
4.4. Erkennen von Gefahren	7
4.5. Risikobewertung von Gewalt am Arbeitsplatz	8
5. Anhang	11
5.1. Anhang I	11
5.1.1. Formular zur Risikobewertung	11
5.2. Anhang II	12
5.2.1. Umfrage	12

1. Einführung

Gewalt am Arbeitsplatz ist keine Ausnahme, die nur an einzelnen Arbeitsplätzen vorkommt, sondern findet in der einen oder anderen Form in praktisch jeder Organisation des HORECA-Sektors statt. Jeder Vorfall ist jedoch einer zu viel und kann auf lange Sicht massive Folgen haben, nicht nur für die betroffenen Personen, sondern auch für das Unternehmen. Um eine Methodik zur Identifizierung und Bewertung der Risiken von arbeitsbedingter Gewalt zu entwickeln, hat WEED OUT eine Umfrage durchgeführt, um das Verständnis von Gewalt am Arbeitsplatz unter den HORECA-Mitarbeitern zu erfassen.

2. Über WEED OUT

Das Projekt WEED OUT wird durch das Erasmus+ Programm der Europäischen Kommission finanziert. Das Projekt begann im November 2021 und hat eine Laufzeit von 2 Jahren. Dieses Projekt wird ein einzigartiges Schulungsprogramm entwerfen und die relevanten Instrumente für das HORECA-Management entwickeln, um berufliche Gewalt zu verhindern, zu erkennen und zu bewältigen. Im Falle von Gewalt am Arbeitsplatz können Präventivmaßnahmen Vorfälle von gewalttätigem Verhalten zwar nicht vollständig beseitigen, aber erheblich reduzieren und von zukünftigen Vorfällen abhalten. Der HORECA-Sektor ist ein Sektor, in dem Gewalt am Arbeitsplatz gedeiht, vor allem weil er von Menschen mit geringer formaler Qualifikation oder sehr geringer Ausbildung besetzt ist oder aus gefährdeten Bevölkerungsgruppen wie jungen Menschen, Frauen mit Familienpflichten, Migranten oder Angehörigen ethnischer Minderheiten stammt. Gewalt am Arbeitsplatz ist eine Gefahr für Gesundheit und Sicherheit. Alle Gefahren erfordern Präventivmaßnahmen, um das Risiko ihres Auftretens zu minimieren. Daher ist es wichtig, dass das HORECA-Management weiß, wie man eine solche Gefahr wirksam entschärfen kann. In Unternehmen werden all diese Gefahren in einem Risikobewertungsplan ermittelt und beschrieben, der Teil eines umfassenderen Plans für das Arbeitsschutzmanagement ist. Die meisten Arbeitsschutzpläne erkennen zwar Gewalt am Arbeitsplatz als Risiko an, bieten aber oft nur oberflächliche Abhilfemaßnahmen an, die nur die Bewusstseinssebene berühren. HORECA ist mit einem chronischen Arbeitskräftemangel konfrontiert, und das derzeitige Ausmaß an Gewalt am Arbeitsplatz kann Menschen demotivieren, dort Arbeit zu suchen. Darüber hinaus hat die Gewalt am Arbeitsplatz Auswirkungen auf die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Lebensqualität der Europäer. Es sind drastische Maßnahmen erforderlich, um



die Situation zu entschärfen und die derzeitigen negativen Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe zu ändern. Die Menschen, die im Gastgewerbe arbeiten, haben ein Recht auf ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld. Es ist an der Zeit, "Gewalt am Arbeitsplatz aus dem HORECA-Sektor zu verbannen"!

Ziele des Projekts:

- Stärkung der Rolle der Berufsbildung bei der wirksamen Verhütung und Bewältigung von Gewalt am Arbeitsplatz in der Region HORECA.
- Sensibilisierung des Managements und der Beteiligten.
- Angebot von Schulungen für HORECA-Führungskräfte zur Verwaltung ihrer Pläne für das Gesundheits- und Sicherheitsmanagement gegen Gewalt am Arbeitsplatz.
- Förderung einer integrativen, gesunden und sicheren Beschäftigung bei HORECA.
- Verbesserung der Beschäftigungsbedingungen in diesem Sektor, um mehr Arbeitskräfte anzuziehen.
- Bewältigung des emotionalen, sozialen und psychologischen Stresses der Opfer.
- Beitrag zu einem gewaltfreien Tourismus- und Gaststättengewerbe in Europa.

3. Methodik zur Identifizierung und Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz

3.1. Warum brauchen wir eine Methodik?

Arbeitsbedingte Gewaltgefahren entstehen im Allgemeinen durch:

- das Arbeitsumfeld;
- die Arbeitsaufgaben und die Art und Weise, wie sie ausgeführt werden;
- die Art und Weise, wie die Arbeit gestaltet und verwaltet wird.

Zu den typischen Gefährdungen, die zu arbeitsbedingter Gewalt führen, gehören:

- Umgang mit Bargeld, Drogen oder Wertgegenständen
- Alleinarbeit, Isolationsarbeit, Arbeit in der Gemeinschaft und Nachtarbeit

- Bereitstellung von Dienstleistungen für notleidende, verärgerte oder inhaftierte Menschen
- Durchsetzungsmaßnahmen.

Manchmal kann ein Mitarbeiter davon abgehalten werden, einen gewalttätigen Vorfall zu melden, weil:

- man glaubt, es gehöre zum Job und man könne nichts dagegen tun
- der Arbeitnehmer glaubt, dass nur "schwerwiegende Vorfälle" zu melden sind
- der Eindruck besteht, dass nichts passiert, wenn der Vorfall gemeldet wird
- der Mitarbeiter glaubt, dass er für den Vorfall verantwortlich gemacht werden wird
- das Berichtsverfahren ist zeitaufwändig und komplex
- Sie wollen die Sache einfach vergessen.

Die Beschreibung einer Methodik zur Ermittlung und Bewertung von Gewalt am Arbeitsplatz wird uns einen Weg weisen. Sie wird dazu beitragen, die Lernkurve aller Beteiligten in diesem Sektor zu verkürzen, einschließlich der Führungskräfte und des Personals. Sie wird den Mindeststandard für die Prävention und das Management von Risiken berufsbedingter Gewalt im gesamten Sektor darstellen, um die Gesundheit, die Sicherheit und das Wohlergehen von Mitarbeitern zu schützen, die potenziell von berufsbedingter Gewalt betroffen sind.

3.2. Umfrage und Interviews

Um festzulegen, welche Methodik zur Ermittlung und Bewertung von Risiken in einem Gastgewerbebetrieb anzuwenden ist, führten die Partner eine Umfrage unter insgesamt 263 Gastgewerbeangestellten in sechs EU-Ländern (Tschechische Republik, Zypern, Griechenland, Lettland, Litauen und Deutschland) durch. Der Zweck des Fragebogens bestand darin, die Art und Häufigkeit von Gewalt am Arbeitsplatz in der HORECA-Branche und das Verhalten des Sektors in Bezug auf diese Gewalt zu ermitteln. Die Ergebnisse der Umfrage in jedem Partnerland wurden anschließend mit den Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragten und den verantwortlichen Managern des Sektors erörtert, um deren Verfahren für den Umgang mit Vorfällen von Gewalt am Arbeitsplatz zu klären.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass diese Tätigkeit eindeutig zeigt, dass der HORECA-Sektor anfällig für Gewalt am Arbeitsplatz ist. Das Ausmaß des Problems kann nur geschätzt werden, da den Beschäftigten nicht klar ist, was Gewalt am Arbeitsplatz bedeutet. In einigen Ländern kann die Misshandlung von Mitarbeitern als normal angesehen werden, da weder die Täter noch die Misshandelten wissen, was berufliche Gewalt wirklich ist.

Daher müssen bei HORECA strukturierte Strategien und transparente Meldeverfahren entwickelt und eingeführt werden. Das Personal muss fortlaufend darin geschult werden, wie man solche Vorfälle erkennt und wie man diese Verfahren anwendet, um sie zu melden. Der Sektor muss in dieser Angelegenheit offen sein und seine Mitarbeiter ermutigen, Vorfälle von Gewalt am Arbeitsplatz zu melden, egal wie klein oder groß sie sind, indem er Anreize bietet und ein sicheres und transparentes Umfeld gewährleistet. Nur so können die Täter davon abgehalten werden, ihr unrechtmäßiges Verhalten zu wiederholen.

Der HORECA-Sektor ist ein Sektor, in dem es ständig an Arbeitskräften mangelt. Einer der Gründe, die dieses Arbeitsproblem chronisch gemacht haben, ist die Gewalt am Arbeitsplatz. Durch die Einführung klarer und transparenter Verfahren zur Bewältigung dieses Problems wird ein gesundes Arbeitsumfeld gewährleistet und mehr Menschen werden ermutigt, in diesem Sektor zu arbeiten. Ein gesunder Arbeitsplatz wird in der Folge die Produktion und die Qualität steigern und eine neue Wertschätzung der erbrachten Dienstleistungen bewirken.

4. Präventions- und Managementstrategie für jede Art von Gewalt in der HORECA-Industrie

4.1. Gewalt

Der Begriff "Gewalt" bezieht sich in der Arbeitswelt auf eine Reihe inakzeptabler Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, unabhängig davon, ob es sich um einmalige oder wiederholte Vorfälle handelt, die auf körperliche, psychologische, sexuelle oder wirtschaftliche Schäden abzielen, diese verursachen oder wahrscheinlich verursachen werden.

4.2. Umfang

Gewalt in der Arbeitswelt, die bei der Arbeit auftritt, mit ihr zusammenhängt oder von ihr ausgeht:

1. am Arbeitsplatz, einschließlich öffentlicher und privater Räume, wenn sie ein Arbeitsplatz sind;
2. an Orten, an denen der Arbeitnehmer bezahlt wird, eine Ruhepause oder eine Mahlzeit einlegt oder Sanitär-, Wasch- und Umkleieräume benutzt;
3. bei berufsbedingten Fahrten, Reisen, Schulungen, Veranstaltungen oder gesellschaftlichen Aktivitäten;



4. durch arbeitsbezogene Kommunikation, einschließlich derjenigen, die durch Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht wird;
5. in einer vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellten Unterkunft; und
6. auf dem Weg zur und von der Arbeit.

4.3. Die Formen der Gewalt

Es gibt vier Kategorien von berufsbedingter Gewalt, die von der Person definiert werden, die die berufliche Gewalt ausübt.

- **Gewalt durch Dritte (Kunden, Klienten, Gäste, Lieferanten)**

Laut CDC (Types of Workplace Violence [Gewalt am Arbeitsplatz – GaA] | WPVHC | NIOSH, 2020) bezieht sich diese Art von Gewalt auf die Beziehung zwischen Kunden und Klienten, Patienten, deren Familienmitglieder und andere Besucher. Sie kann auch als Gewalt zwischen Kunden und Mitarbeitern bezeichnet werden. Diese Art von Gewalt tritt auf, wenn die gewalttätige Person eine legitime Beziehung zu dem Unternehmen hat - z. B. als Kunde, Klient oder Lieferant - und im Umgang mit dem Unternehmen und seinen Mitarbeitern gewalttätig wird. (Turner, 2022)

- **Arbeiter-gegen-Arbeiter**

In diesem Fall ist der Täter ein Angestellter oder ehemaliger Angestellter des Unternehmens, der andere Angestellte oder ehemalige Angestellte am Arbeitsplatz angreift oder bedroht. (Turner, 2022) Die Gewalt kann lateral oder vertikal sein und Mobbing, oft verbalen und emotionalen Missbrauch, beleidigendes/rachsüchtiges/demütigendes Verhalten und Mord beinhalten. Diese Art von Gewalt richtet sich häufig gegen die Person, die als unterlegen angesehen wird (Vorgesetzter gegen Mitarbeiter, Arzt gegen Krankenschwester, Gleichaltrige gegen Gleichaltrige usw.)

- **Krimineller Vorsatz**

Bei dieser Art von berufsbedingter Gewalt hat der Täter keine legitime Beziehung zum Unternehmen oder zu den Beschäftigten. Diese Art von Gewalt geschieht in der Regel durch Zwischenfälle (Raub, Ladendiebstahl, Hausfriedensbruch, terroristische Akte). (Turner, 2022)

- **Persönliche Beziehung**

In diesem Fall hat der Täter keine Beziehung zum Unternehmen, aber eine Beziehung zum Opfer. Dazu gehören häufig Opfer häuslicher Gewalt (z. B. folgt der Ehemann einer Krankenschwester ihr zur Arbeit



und bedroht sie). Auch wenn es persönlich zu sein scheint, kann diese Art von Gewalt einen negativen Einfluss auf Kollegen und Kunden in Form von körperlichen oder emotionalen Schäden haben. (Arten von Gewalt am Arbeitsplatz | WPVHC | NIOSH, 2020)

4.4. Identifizierung von Gefährdungen

Die Ermittlung von Gefahren beginnt mit dem Sammeln von Informationen über die auszuführende Arbeit und den Bereich, in dem sie ausgeführt wird. Setzen Sie sich kritisch mit Ihrer Arbeitsumgebung auseinander. Befragen Sie Ihre Mitarbeiter, um ihre Beobachtungen und Erkenntnisse zu sammeln.

In Anhang II finden Sie einen Vorschlag für eine Umfrage.

4.5. Risikobewertung von Gewalt am Arbeitsplatz

Wenn eine Gefährdung festgestellt wird, muss sie bewertet werden, um den Grad des Risikos für die Arbeitnehmer zu bestimmen. In dem Formular (Anhang I) wird dann unter Berücksichtigung der oben genannten Punkte das Risiko in Abhängigkeit von der Eintrittswahrscheinlichkeit und den Folgen bewertet. Wenn die Gefährdungsbeurteilung es erfordert oder wenn es von der Geschäftsleitung beschlossen wird, werden mit oder ohne Mitwirkung der Mitarbeiter zusätzliche Maßnahmen ergriffen. Es wird ein Verantwortlicher für deren Umsetzung benannt und der Zeitrahmen festgelegt, innerhalb dessen die zusätzlichen Maßnahmen umgesetzt werden sollen.

Die Risikobewertung erfolgt anhand der nachstehenden Tabellen 1, 2 und 3 als Berechnungsgrundlage. Das Risiko wird anhand der Wahrscheinlichkeit (siehe Tabelle 1) und der Schwere der Folgen (siehe Tabelle 2) eingestuft. Die Kombination der beiden Parameter ergibt das Ausmaß des Risikos (siehe Tabelle 3).

Tabelle 1: Kriterien für die Wahrscheinlichkeitsklassifizierung		
5	Sehr wahrscheinliches Ereignis	Das Risiko tritt häufig auf.
4	Ziemlich wahrscheinliches Ereignis	Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Risiko eintritt, ist größer als die, dass es nicht eintritt.
3	Mögliches Ereignis	Das Risiko kann eintreten oder nicht.
2	Eher unwahrscheinlich	Es ist wahrscheinlicher, dass ein Risiko NICHT eintritt als dass es eintritt.
1	Unwahrscheinliches Ereignis	Es wird nicht erwartet, dass das Risiko eintritt.

Tabelle 2: Kriterien für die Einstufung der Schwere der Folgen		
5	Sehr ernste Folgen	Sehr schwerer Unfall, der nicht umkehrbare Schäden verursacht und zum Tod führt (z. B. Erschlagen, Selbstmord)
4	Schwerwiegende Folgen	Schwerer Unfall - verursacht eine schwere Verletzung/Krankheit bis hin zur Invalidität (z. B. Schläge, die zu einer Invalidität führen, Amputation,



		Krebs, Verbrennungen 3 rd oder 2 nd großen Körperteils, Selbstmordversuch usw.) und erfordert ein Krankenhaus.
3	Mäßige Folgen	Verletzungen und Krankheiten, die eine geringfügige, aber länger andauernde oder häufig wiederkehrende Belastung darstellen (z. B. Prellungen, Kratzer, einfache Brüche, Verbrennungen zweiten Grades an einem bestimmten Körperteil usw.) und Erste Hilfe erfordern.
2	Geringe Folgen	Schlechtes Benehmen
1	Sehr geringe Auswirkungen	Keine Verletzung oder Krankheit

Tabelle 3: Risikobewertung

		KONSEQUENZEN				
		5	4	3	2	1
M Ö G L I C H K E I T	5	EXTREMES RISIKO	EXTREMES RISIKO	HOHES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	KLEINES RISIKO
	4	EXTREMES RISIKO	HOHES RISIKO	HOHES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	KLEINES RISIKO
	3	HOHES RISIKO	HOHES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	KLEINES RISIKO
	2	MÄSSIGES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	MÄSSIGES RISIKO	KLEINES RISIKO	KLEINES RISIKO
	1	KLEINES RISIKO	KLEINES RISIKO	KLEINES RISIKO	KLEINES RISIKO	KLEINES RISIKO

Die in der Bewertungsphase erzielten Ergebnisse werden in die folgenden Maßnahmen umgesetzt, die je nach Risikograd ergriffen werden (siehe Tabelle 4).



Tabelle 4: Risikostufe und zu ergreifende Maßnahmen

RISIKOSTAND	MASSNAHMEN UND ZEITPLÄNE
25 - 20 Extremes Risiko	Nehmen Sie die Arbeit erst auf, wenn das Risiko verringert ist. Wenn es nicht möglich ist, das Risiko zu verringern, selbst mit unbegrenzten Mitteln, sollte das Verbot aufrechterhalten werden.
16 - 12 Hohes Risiko	Beginnen Sie nicht mit der Arbeit, bevor das Risiko nicht verringert ist. Es ist möglich, das Risiko zu verringern, aber es muss sofort gehandelt werden.
10 - 6 Mäßiges Risiko	Maßnahmen für eine vernünftigerweise durchführbare Risikominderung innerhalb eines bestimmten Zeitraums und mit definierten Maßnahmen, bei denen die Umsetzungskosten im Verhältnis zu den erzielten Verbesserungen berücksichtigt werden.
5 - 2 Geringes Risiko	Es sind keine zusätzlichen Kontrollmaßnahmen erforderlich. Alle Verbesserungen liegen im Ermessen des Managements, und die Kosten für die Umsetzung müssen im Hinblick auf den Grad der Verbesserung berücksichtigt werden.



5. Anhang

5.1. Anhang I

5.1.1. Formular zur Risikobewertung

Gefährdung	Wer ist betroffen?	Konsequenzen	Bestehende Maßnahmen	Risikobewertung			Zusätzliche Maßnahmen	Verantwortliche Person	Zeitleiste	Prüfung	Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen
				Möglichkeit	Konsequenzen	Restbetrag Risiko					
Arbeitsbereich:											
Gewalt	Arbeiter	1.	✓				1.				
	Anderer Mitarbeiter										
	Andere Person 3 rd Party										



5.2. Anhang II

5.2.1. Umfrage

ABC-Umfrage zur Gewaltprävention in Hotels (Jahr 20xx)

Einführung

Diese Umfrage wurde entwickelt, um das Gewaltpräventionsprogramm im ABC Hotel zu bewerten und zu verbessern.

Hinzugefügt zur Umfrage zur Programmbewertung nach der Implementierung

Ihr Feedback wird dem Ausschuss für Gewaltprävention am Arbeitsplatz dabei helfen, die Auswirkungen der im vergangenen Jahr durchgeführten Gewaltpräventionsprozesse zu bewerten und festzustellen, wie das Programm verbessert werden kann.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um die folgenden Fragen zu Ihren Erfahrungen mit Gewalt am Arbeitsplatz und Gewaltpräventionsmaßnahmen in dieser Einrichtung zu beantworten.

Vielen Dank, dass Sie an unserer Umfrage teilgenommen haben. Ihr Feedback ist wichtig.

Alle Antworten sind vertraulich

Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Nach der Richtlinie 2002/73/EG der Europäischen Union ist Gewalt am Arbeitsplatz jede Handlung oder Androhung von körperlicher Gewalt, Belästigung, Einschüchterung oder sonstigem bedrohlichen, störenden Verhalten am Arbeitsplatz. Sie reicht von Drohungen und Beschimpfungen bis hin zu körperlichen Angriffen und sogar Mord.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an: Herr/Frau xxxxxx, Sicherheitsbeauftragter unter safety@abc-hotel.com



Umfrage Inhalt

Datum ____/____/20xx

Demografische Daten

1. Abteilung Hotel:

2. Art der Beschäftigung:

Beispiele für Arbeitsplatztypen:

▪ Empfangsdame ▪ Sekretär ▪ Hauswirtschaftspersonal ▪ Kellner/Kellnerin	▪ Barkeeper/Barkeeperin ▪ Barista ▪ Pool Junge/Mädchen ▪ Animator
---	---

3. Wie lange arbeiten Sie schon in diesem Hotel?

- Weniger als 1 Jahr
- 1-5 Jahre
- 5-10 Jahre
- Über 10 Jahre

Gesamterfahrung der Mitarbeiter mit Gewalt am Arbeitsplatz

4. Was bedeutet der Begriff "Gewalt am Arbeitsplatz" für Sie?

5. Haben die Vorfälle von Gewalt am Arbeitsplatz während der Zeit, in der Sie in diesem Hotel arbeiten, zu- oder abgenommen?

(Antwortmöglichkeiten: Erhöht / Verringert / Keine Veränderung / Ich weiß nicht)

Arten von Gewalt, die Mitarbeiter erlebt haben, und ihre Wahrnehmung der Ursachen

6. Waren Sie im letzten Jahr direkt in einen oder mehrere Vorfälle von Gewalt am Arbeitsplatz verwickelt?

(Antwortmöglichkeit Ja/Nein)

7. Wenn ja, war(en) bei diesem(n) Vorfall(en) eines der folgenden Dinge der Fall? Kreuzen Sie alles an, was zutrifft.

Körperliche Angriffe - z. B. Treten, Schlagen, Spucken, Beißen, Schieben, Ziehen, Schneiden, Stechen

Emotionaler Angriff - z. B. Mobbing, Manipulation, Einschüchterung

Sexuelle Übergriffe - z. B. Belästigung, Stalking,

Verbale Angriffe - z. B. Drohungen, Beschuldigungen, Beschimpfungen, unerwünschter Kontakt

▪ Sonstiges - bitte beschreiben

8. Wenn ja, geben Sie bitte Beispiele für Vorfälle an.

9. Ordnen Sie die Faktoren ein, die Ihrer Meinung nach zu dem Problem oder der Gefahr von Gewalt oder Aggression beitragen
in Ihrem Arbeitsbereich?

(Antwortmöglichkeit: "1" ist der häufigste Faktor, der dazu beiträgt, und "7" ist der Faktor, der am wenigsten dazu beiträgt)

Faktor	1	2	3	4	5	6	7
Drogen und Alkohol							
Kulturelle Unterschiede							
Arbeitsdruck							
Arbeitspraktiken							
Schlechte Kommunikation							



Eingreifen des Kunden							
Persönliche Probleme							
Geschlecht							
Sexuelle Vorlieben							
Andere							

Die Verursacher von Gewalt am Arbeitsplatz

10. Geben Sie die Personen an, die Ihrer Erfahrung nach bei Gewalt am Arbeitsplatz am häufigsten die Gewalttat begehen:

- Manager/Vorgesetzte
- Kunden
- Angestellter/Arbeitnehmer
- Sonstiges (bitte erläutern)

Häufigkeit der Gewaltexposition

11. Wie oft sehen oder erleben Sie Gewalt an Ihrem Arbeitsplatz?

- Mindestens einmal am Tag
- Wöchentlich
- Monatlich
- Ein paar Mal im Jahr
- Einmal pro Jahr oder weniger
- Niemals
- Sonstiges (bitte erläutern)

12. Bei welchen Tätigkeiten im Arbeitsalltag sind Sie der größten Gefahr von Gewalt ausgesetzt, wenn überhaupt?

--



Unterstützung des Managements und Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Bemühungen des Gewalt am Arbeitsplatz-Programms

13. Informiert die Geschäftsleitung die Mitarbeiter über Vorfälle von Gewaltprävention am Arbeitsplatz im Hotel?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

Bitte kommentieren

14. Gibt es im Hotel ABC eine schriftliche Gewaltpräventionspolitik?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

Bitte kommentieren

15. Gibt es im Hotel ABC klar festgelegte Verfahren und Erwartungen in Bezug auf die Gewaltprävention?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

Bitte kommentieren

Risikobewertung

16. Kennen Sie Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz, die Sie vor Gewalt am Arbeitsplatz schützen sollen?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

Bitte kommentieren



Bildung und Ausbildung

17. Haben Sie an Ihrem Arbeitsplatz an einem Training oder einer Schulung zur Gewaltprävention teilgenommen?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

18. Wenn ja, an welcher Ausbildung haben Sie teilgenommen?

19. Wenn ja, waren Sie der Meinung, dass diese Ausbildung angemessen war, um Sie zu befähigen:

▪ Wissen, was Gewalt am Arbeitsplatz ist

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Ich kenne die Faktoren, die zu Gewalt an meinem Arbeitsplatz beitragen können.

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Bedrohliches, aggressives oder gewalttätiges Verhalten erkennen und damit umgehen.

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Bitten Sie um Hilfe, wenn Sie mit einer gewalttätigen oder aggressiven Person konfrontiert werden

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Verbale Deeskalationstechniken anwenden

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Selbstverteidigungs-/Fesselungsmaßnahmen anwenden

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Melden und dokumentieren Sie Vorfälle von Gewalt und Aggression (körperlich, verbal usw.)

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

▪ Sie kennen die Bestimmungen der europäischen Richtlinien über Gewalt am Arbeitsplatz

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)



- Wissen, welche Ressourcen den Mitarbeitern zur Verfügung stehen, um mit Bedrohungen und Übergriffen umzugehen

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

20. Können Sie Änderungen oder Ergänzungen zu der Schulung zur Gewaltprävention am Arbeitsplatz empfehlen, die Sie erhalten haben?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht zutreffend)

Bitte kommentieren

21. Falls Sie Nein sagen oder sich nicht sicher sind (siehe Frage 17), sind Sie der Meinung, dass Sie an einer Schulung zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz teilnehmen sollten?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein)

Reaktion auf Vorfälle

22. Wissen Sie, was zu tun ist, wenn Sie Zeuge eines Vorfalls von Gewalt am Arbeitsplatz werden oder in einen solchen verwickelt sind?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

23. Bitte erklären Sie, warum Sie nicht wissen, was zu tun ist, oder warum Sie unsicher sind, wenn Sie Zeuge eines Vorfalls von Gewalt am Arbeitsplatz werden oder in einen solchen verwickelt sind.

24. Wenn Sie in einen Vorfall von Gewalt am Arbeitsplatz verwickelt sind und um Unterstützung bitten, wird Ihnen diese gewährt?

(Antwortmöglichkeit: Ja/Nein/Nicht sicher)

Bitte kommentieren



Wissen darüber, wie man Gewalt am Arbeitsplatz meldet und wie man darauf reagiert

25. Welche Faktoren wirken sich darauf aus, ob Sie einen gewalttätigen Vorfall, einen Angriff oder ein bedrohliches Verhalten bei der Arbeit melden würden oder nicht?

Kreuzen Sie alles an, was zutrifft.

Die Schwere des Vorfalls	
Welche Aufsichtsperson ist im Dienst?	
Ob die Mitarbeiter Unterstützung leisten oder nicht	
Wer ist der Kunde (falls beteiligt)	
Das Meldeverfahren ist unklar	
Der Zweck der Berichterstattung ist unklar	
Furcht vor Vergeltungsmaßnahmen	
Jemand anderes hat den Vorfall gemeldet	
Sonstiges: Bitte erläutern	

Wir danken Ihnen für Ihre Teilnahme an dieser Umfrage. Ihr Beitrag ist wertvoll.