



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Strategie zur Prävention und zum Management von Gewalt am Arbeitsplatz (PR2/A2)

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. Einleitung | 2 |
| 2. über WEED OUT | 2 |
| 3. die Methodik zur Ermittlung und Bewertung von Risiken am Arbeitsplatz | 3 |
| 3.1. Warum brauchen wir eine Methodik? | 3 |
| 3.2. Umfrage und Interviews | 4 |
| 4. die Präventions- und Managementstrategie für jegliche Art von Gewalt in der HORECA-Industrie | 5 |
| 4.1. Gewalt | 5 |
| 4.2. Umfang | 5 |
| 4.3. Die Formen der Gewalt | 5 |
| 4.4. Identifizierung von Gefährdungen | 6 |
| 4.5. Risikobewertung von Gewalt am Arbeitsplatz | 7 |
| 5. Anhang | 10 |
| 5.1. Anhang I | 10 |
| 5.1.1. Formular zur Risikobewertung | 10 |
| 5.2. Anhang II | 11 |
| 5.2.1. Umfrage | 11 |

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 Bewusstseins Ebene 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 HORECA-Schulungen für Führungskräfte zur Verwaltung ihrer Pläne für das Gesundheits- und Sicherheitsmanagement gegen Gewalt am Arbeitsplatz.
- Förderung von integrativen, gesunden und sicheren Arbeitsplätzen 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 Arbeitnehmer 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, zu solchen führen oder wahrscheinlich zu solchen führen 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 | 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. ein 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. ERKENNEN VON GEFAHREN

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 Risikobewertung es erfordert oder wenn es von der Geschäftsleitung mit oder ohne Mitwirkung des Personals beschlossen wird, werden 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 auch 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 | Schwere Unfälle, die zu schweren Verletzungen/Krankheiten bis hin zur Invalidität führen (z. B. Schläge, die eine Invalidität verursachen, Amputation, Krebs, Verbrennungen 3 rd oder 2 nd eines großen Körperteils, Selbstmordversuch usw.) und ein Krankenhaus erfordern. |
| 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 | Aktionen für eine vernünftigerweise durchführbare Risikominderung innerhalb eines bestimmten Zeitraums und mit definierten Maßnahmen, bei denen die Kosten für die Umsetzung im Verhältnis zu der von ihnen bewirkten Verbesserung 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. |

4.6. HORECA-GEWALTRISIKOBEWERTUNG

Das WEED OUT-Konsortium wurde in drei Gruppen aufgeteilt, und jede Gruppe ermittelte die Formen beruflicher Gewalt für jeden HORECA-Sektor anhand der Formularvorlage in Anhang I.

Die Ergebnisse der Risikobewertung für das Gastgewerbe zeigen, dass Kunden verbale, psychologische, physische und sexuelle Gewalt gegenüber dem Personal in allen Hotelbereichen ausüben. Gewalt wird jedoch auch unter Gleichgestellten ausgeübt, von Vorgesetzten/Managern an Untergebene und zwischen Mitarbeitern auf derselben Ebene.

Besondere Erwähnung sollten sexuelle Belästigung und Mobbing finden, da diese Formen von Gewalt als besonders risikoreich eingestuft wurden. Bei sexueller Belästigung sind in der Regel Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte die Täter.

Diese Risiken wirken sich in der Regel negativ auf die Psyche der Person aus, der Gewalt angetan wird, und führen zu Beunruhigung, Angst und Phobie. Im Falle von körperlicher Gewalt kann dies schwerwiegendere Auswirkungen in Form von körperlichen Verletzungen haben.

Der verantwortliche Mitarbeiter ist entweder der Personalleiter (bei Vorfällen, an denen Hotelpersonal beteiligt ist) oder der Gesundheits- und Sicherheitsbeauftragte, der die allgemeine Verantwortung für den Umgang mit Risiken trägt.

Zu den vorgesehenen Maßnahmen zur Risikominderung gehören in der Regel die Einführung von Verfahren zum Umgang mit den häufigsten Risiken und die Schulung des Personals in der Befolgung dieser Verfahren und/oder in der Vermeidung von Risiken.

Das gleiche Verfahren wurde für den Bereich Restaurants angewandt. Auch hier waren die beteiligten Akteure entweder die Mitarbeiter, Kollegen oder Kunden.

Mobbing, sexuelle Belästigung, Beschimpfungen, Verbreitung von Gerüchten und Klatsch waren die wichtigsten Formen psychischer Gewalt unter Mitarbeitern und Kollegen. Die negativen Folgen reichen von einfachen Kopfschmerzen bis hin zu Selbstmordtendenzen und beeinträchtigen die Leistung des Personals auf verschiedenen Ebenen über kurze oder lange Zeiträume.

Darüber hinaus zeigt der Sektor auch Behandlungs- und Zugangsarten von Diskriminierung, die verschiedene negative Auswirkungen haben, von einfacher Irritation bis hin zu schweren Depressionen und Angstzuständen.

Der dritte Teil der Gewalt, der sich von Kunden an das Personal richtet, ist oft verbal und seltener körperlich. Hier sind die Auswirkungen kürzer, aber häufiger.

Die Geschäftsleitung hat oft die Befugnis, mit solchen Risiken umzugehen, greift aber oft zur "Feuerwehr"-Methode, um die Situation zu entschärfen. Zu den vorgesehenen Maßnahmen zur Risikominderung gehören die Einführung von Strategien für den Umgang mit den häufigsten Risiken und die Schulung des Personals zum Verständnis und zur Anwendung dieser Strategien.

Schließlich ergab die Risikobewertung der beruflichen Gewalt im Gaststättengewerbe mehr oder weniger die gleichen Ergebnisse wie im Gaststättengewerbe. Auch hier waren die beteiligten Akteure entweder das Personal, Kollegen oder Kunden.

Neben Mobbing, sexueller Belästigung und der Verbreitung von Gerüchten bzw. Klatsch und Tratsch waren dies die wichtigsten Formen psychischer Gewalt unter Mitarbeitern und Kollegen. Die negativen Folgen reichen von einfachen Kopfschmerzen bis hin zu Selbstmordgedanken und beeinträchtigen die Leistung des Personals auf verschiedenen Ebenen über kurze oder lange Zeiträume.

Darüber hinaus zeigt der Sektor auch Behandlungs- und Zugangsarten von Diskriminierung, die verschiedene negative Auswirkungen haben, von einfacher Irritation bis hin zu schweren Depressionen und Angstzuständen.

Der dritte Teil der Gewalt, der sich von Kunden an das Personal richtet, ist oft verbal und seltener körperlich. Hier sind die Auswirkungen kürzer, aber häufiger.

Die Geschäftsleitung hat oft die Befugnis, mit solchen Risiken umzugehen, greift aber oft zur "Feuerwehr"-Methode, um die Situation zu entschärfen. Zu den vorgesehenen Maßnahmen zur Risikominderung gehören die Einführung von Strategien für den Umgang mit den häufigsten Risiken und die Schulung des Personals zum Verständnis und zur Anwendung dieser Strategien.



5. Anhang

5.1. ANHANG I

5.1.1. FORMULARVORLAGE 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 Anderer Mitarbeiter Andere Person 3 rd Party | 1. | ✓ | | | | 1. | | | | |



5.2. ANHANG II

5.2.1. Risikobewertung für das Gastgewerbe

| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-eiste | Prü-fung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------|--------------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lich-k-eit | Konse-que-nz-e | Verblei-b-endes Risiko | | | | | |

| | |
|------------------------------|--|
| Arbeitsbereich: Hotel | |
|------------------------------|--|



| | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|----------------------|--|---------------------------|--|--|----------------------|
| Gewalt durch Kunden | Arbeiter [1], Peer, [2], 3rd Partei [3] | (1) Psychische Störung, (2) Ängste, Phobien (3) Körperverletzung [4] Leben auf dem Spiel | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anweisung an das Personal, sich nicht auf Auseinandersetzungen mit Kunden einzulassen ✓ Schulung des Personals zur Ergreifung von Schutzmaßnahmen ✓ Im Falle eines Zwischenfalls sind der Vorgesetzte, der Diensthabende und der Geschäftsführer so schnell wie möglich zu informieren. | | | | (a) Organisation eines Schulungskurses für das Personal über das Verhalten in Fällen von Gewalt, einschließlich Selbstschutz und Meldeverfahren (b) Einführung eines Verfahrens für die Bearbeitung jedes Falls | GM / Personalleiter | | | |
| Der Gast schreit oder flucht | [1],[2],[3] | (1) | Wie oben | 3 | 2 | 6 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 3 KLEINES RISIKO |
| Der Gast weigert sich zu zahlen | [1],[2] | (1) | Wie oben | 4 | 2 | 8 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 4 KLEINES RISIKO |
| Der Gast ist | [1],[2],[3] | (1)(2)(3) | Wie oben | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|-----------|----------|---|---|-------------------------|----------|---------------------------------|--|--|-------------------------|
| offensichtlich betrunken | | | | | | | | | | | |
| Gast nähert sich dem Personal in der privat | [1],[2] | (1)(2)(3) | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Der Gast flirtet mit dem Personal | [1],[2] | (1)(2) | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 3 KLEINES RISIKO |
| Der Gast verhält sich übergriffig gegenüber dem Personal oder einer dritten Person | [1],[2],[3] | (1)(2)(3) | Wie oben | 2 | 3 | 6 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 4 KLEINES RISIKO |
| Der Gast verhält sich im öffentlichen Raum aggressiv. | [1],[2],[3] | (1)(2)(3) | Wie oben | 2 | 3 | 6 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 4 KLEINES RISIKO |
| Der Gast wird in seinem | [1],[2],[3] | (1)(2)(3) | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 3 KLEINES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------|----------|---|---|-------------------------|----------|---------------------------------|--|--|-------------------------|
| Zimmer übergriffig | | | | | | | | | | | |
| Der Gast weigert sich, das Zimmer zu verlassen bzw. aus-z-checken oder das Zimmer zu räumen | [1],[2] | (1)(2)(3) | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 3 KLEINES RISIKO |
| Der Gast versucht, sich selbst oder ein ihm nahe-standendes Mitglied seiner Gesellschaft zu verletzen | [1],[2],[3] | (1)(2)(3) | Wie oben | 2 | 4 | 8 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | GESUNDHEIT UND SICHERHEIT | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Gast und Personal sind in einem abgelegenen Bereich und Gäste | [1] | (1)(2)(3) | Wie oben | 2 | 3 | 6 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 4 KLEINES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| verhalten sich anders (Gäste-zimmer, spät an der Bar, in dunklen Gängen, in Toiletten) | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|



| |
|--|
| |
|--|

| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeiteinheiten | Prüfung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|--|---|---|---|-----------------|--------------|-----------------------|---|------------------------|---------------|---------|------------------------------------|
| | | | | Möglichkeit | Konsequenzen | Verbleibendes Risiko | | | | | |
| Gewalt durch Vorgesetzte / Gleichaltrige | Arbeiter [1], Peer, [2], 3 rd Partei [3] | (1) Psychische Störung, (2) Ängste, Phobien (3) Körperverletzung [4] Leben auf dem Spiel | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mitarbeiter werden über den Umgang mit interner Gewalt unterrichtet ✓ Schulung des Personals zur Ergreifung von Schutzmaßnahmen ✓ Im Falle eines Zwischenfalls sind der Vorgesetzte, der Diensthabende und der Geschäftsführer aufzuklären. | | | | Organisation eines Schulungskurses für das Personal über das Verhalten in Fällen von Gewalt, einschließlich Selbstschutz und Meldeverfahren | GM / Personalleiter | 30/4/23 | | |
| Kollege verhält sich gewalttätig | [1],[2] | (1)(2)(3) | Wie oben | 3 | 4 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Schreien, Fluchen bei der Erteilung von Anweisungen oder bei der Behandlung von Unregelmäßigkeiten | [1],[2] | (1)(2)(3) | Wie oben | 3 | 4 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|---|---|---|--------------------|--|---------|--|--|--------------------|
| n (Verspätung bei der Arbeit) | | | | | | | | | | | |
| Arbeiten unter hohem Druck während der Rushhour | [1],[2] | (1),(2) | Wie oben | 4 | 4 | 16 HOHES RISIKO | Wie oben, + Fähigkeit, unter Druck zu arbeiten | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| Anwendung gewalttätiger oder übergriffiger Praktiken während der Aufsicht (Auffinden schmutziger Wäsche, nicht erledigte Aufgaben) | [1],[2] | (1), (2) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Leiter müssen über die korrekten Praktiken unterrichtet werden ✓ Vorfälle müssen gemeldet werden | 4 | 4 | 16 HOHES RISIKO | Wie oben, + wie man effektiv beaufsichtigt | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| Ungeschulte Vorgesetzte haben es mit ungeschultem Personal zu tun | [1], [2] | [1],[2] | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Leiter müssen über die korrekten Praktiken unterrichtet werden ✓ Vorfälle müssen gemeldet werden | 5 | 4 | 20 EXTREMES RISIKO | Wie oben plus effektive Führung und Beaufsichtigung von Mitarbeitern | HR/ H&S | | | 10 MÄSSIGES RISIKO |



| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeite | Prüfung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|--|---|--|--|-----------------|--------------|-------------------------|--|------------------------|-------|---------|------------------------------------|
| | | | | Möglichkeit | Konsequenzen | Verbleibendes Risiko | | | | | |
| Sexuelle Belästigung (durch Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte) | [1] Arbeiter, [2] Peer, [3] 3 rd Partei. | [1] Gleichstellung der Geschlechter [2] Entlassung [3] Abnahme der Würde / des Respekts [4] Eindringen in den persönlichen Lebensraum | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ein faires Arbeitsumfeld schaffen ✓ Unmittelbares Gespräch mit der Geschäftsführung ✓ Information der zuständigen Behörde und Unterstützung des Opfers | | | | A) Einen Kodex für sexuelle Belästigung zu schaffen. B) Organisation eines Schulungskurses über sexuelle Belästigung. | Personalleiter | | | |
| Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte machen sexuelle Bemerkungen oder verwenden sexuelle Ausdrücke | [1],[2],[3] | (1),(2),(3) | Wie oben | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte machen | [1],[2],[3] | (1),(2),(3) | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|-------------|-----------------|----------|---|---|-------------------------|----------|---------|--|--|-------------------------|
| sexuelle Angebote jeglicher Art | | | | | | | | | | | |
| Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte zeigen Daten mit sexuellem Inhalt | [1],[2],[3] | (1),(2),(3) | Wie oben | 3 | 4 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Gäste, Kollegen oder Vorgesetzte dulden sexuelle Belästigung von anderen | [1],[2],[3] | (1),(3) | Wie oben | 3 | 4 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Gast, Gleichaltriger oder Vorgesetzter bringt eine andere Person in die Ecke | [1],[2],[3] | (1),(2),(3),(4) | Wie oben | 2 | 4 | 8 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 4 KLEINES RISIKO |



| |
|--|
| |
|--|

| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeite | Prüfung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------|--------------------|--------------|----------------------|-----------------|--------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-------|---------|------------------------------------|
| | | | | Möglichkeit | Konsequenzen | Verbleibendes Risiko | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|----------------------|--|---------|--|--|-------------------|
| Mobbing Mitarbeiter wird benachteiligt oder beschimpft (von Gästen oder Kollegen), weil er/sie so ist, wie er/sie ist oder wie er/sie arbeitet | [1] Arbeiter, [2] Peer, [3] 3 rd Partei. | (1) Psychische Störung, (2) Ängste, Phobien (3) Körperverletzung [4] Leben auf dem Spiel | Die Mitarbeiter werden geschult, was Mobbing ist. Die Mitarbeiter werden angewiesen, sich so schnell wie möglich bei ihrem Vorgesetzten oder der Geschäftsführung zu melden (wenn sie davon erfahren, entweder durch einen Kunden oder einen Kollegen). | | | | Organisation eines Schulungskurses für das Personal darüber, was als Mobbing definiert wird und wie man in Fällen von Mobbing reagiert Für Aufsichtspersonen, wie sie es vermeiden können | HR/ H&S | | | |
| Beschimpfungen wegen des Aussehens (Gewicht, Nachteile) | [1],[2],[3] | [1][2] | Wie oben | 3 | 3 | 9 MÄSSIGES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 6 MÄSSIGES RISIKO |
| Beschimpft wegen seiner Rasse oder | [1],[2] | (1),(2) | Wie oben | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|---------|----------|----------|---|---|-----------------|---|---------|--|--|-------------------|
| Herkunft (Roma, Farbige, | | | | | | | | | | | |
| Beschimpfung wegen seines/ihres sozialen Status | [1],[2] | (1), (2) | Wie oben | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| Beschimpfungen wegen seines/ihres Alters (z. B. alt) | [1],[2] | (1), (2) | Wie oben | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | Wie oben plus Generationsunterschied | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| Der Arbeitnehmer wird wegen seiner Leistung oder der Qualität seiner Arbeit benachteiligt oder beschimpft. | [1],[2] | (1), (2) | Wie oben | 4 | 4 | 16 HOHES RISIKO | Wie oben und wie man Menschen in Bezug auf Leistungsfeedback und -beurteilung führt | HR/ H&S | | | 8 MÄSSIGES RISIKO |
| | | | | | | | | | | | |



5.2.2. Risikobewertung für Restaurants

| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-leiste | Prü-fung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------------------------------|------------------------------------|--|--|-----------------|----------------|----------------------------------|---|-------------------------------------|-------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lich-keit | Konse-quen-zen | Restbetrag Risiko | | | | | |
| Arbeitsbereich: Restaurants | | | | | | | | | | | |
| Mobbing (auch elektronisch) | [1] Workes [2] Peer, [3] 3. Partei | 1. Depression 2. Ängste 3. Geringes Selbstwert-gefühl 4. Geringes Leistungs-niveau bei der Arbeit | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anpassung des Arbeitsplatzes ✓ Dokumentation ✓ Gespräch mit Vorgesetzten | 3 | 3 | 9 <i>MÄS-SIGES RISIKO</i> | 1. <i>Organisa-tion von (in-ternen/ex-ternen) Schulungen über das Verhalten in Fällen von Mobbing</i> 2. <i>Steigende Sensibilität für Mobbing</i> | 1. Perso-nalleite 2. Über-legene | 30/04/23 | | 3 <i>KLEINES RISIKO</i> |



| | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|---|--|----------|----------|--------------------------------|---|--|-----------------|--|-----------------------------|
| <p>Sexuelle Gewalt</p> | <p>Arbeiter x Sonstige Mitarbeiter x Andere Person 3. Partei x</p> | <p>1. Erhebliche psychische Auswirkungen wie Depressionen, Angststörungen oder sogar Selbstmordgedanken 1. Geringes Leistungs-niveau bei der Arbeit</p> | <p>✓ Einbindung der höheren Führungsebene ✓ Sicherstellung, dass die Mitarbeiter über vertrauliche Meldewege, über die sie Fälle von sexueller Belästigung melden können, informiert sind und Zugang dazu haben.</p> | <p>4</p> | <p>4</p> | <p>16 HOHES RISIKO</p> | <p>1. Einführung einer Anti-Belästigungspolitik und Sicherstellung, dass alle Mitarbeiter diese unterstützen. 2. Organisation von Schulungen zur Verhinderung sexueller Belästigung obligatorisch</p> | <p>Höheres Management / HR Manager</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |
|-------------------------------|--|---|--|----------|----------|--------------------------------|---|--|-----------------|--|-----------------------------|



| | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|---|---|--|----------|----------|------------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|--|-----------------------------|
| <p>Beschimpfungen</p> | <p>Arbeiter x Sonstige Mitarbeiter x Andere Person 3rd Party x</p> | <p>1. Schwierigkeiten, Schlussfolgerungen oder wichtige Entscheidungen zu treffen 2. das Gefühl haben, dass mit ihm oder ihr grundsätzlich etwas nicht stimmt 3. Zweifel an seinen oder ihren Fähigkeiten 4. Geringes Selbstvertrauen, geringes Selbstwertgefühl und weniger Begeisterung</p> | <p>✓ Dokumentieren des Verhaltens ✓ Ansprache des Täters/der Täterin ✓ Meldung des Verhaltens an Vorgesetzte</p> | <p>4</p> | <p>2</p> | <p>8 MODE-RATES RISIKO</p> | <p>1. Rechtsbeistand bei einem Berater oder einer internen Abteilung (z. B. der Personalabteilung) suchen</p> | <p>Management/ HR-Manager</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |
|------------------------------|---|---|--|----------|----------|------------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|--|-----------------------------|



| | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|---|--------------------------------|---|--|-----------------|--|----------------------------------|
| <p>Diskriminierung bei der Behandlung aufgrund des Geschlechts</p> | <p>Arbeiter x Sonstige Mitarbeiter x</p> | <p>1. Geringe Arbeitsmotivation usw.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kontaktaufnahme mit der höheren Führungsebene ✓ Sicherstellen, dass die Mitarbeiter über Folgendes Bescheid wissen und darüber Bericht erstatten können | 4 | 3 | <p>12 HOHES RISIKO</p> | <p>1. Einführung von Maßnahmen 2. Angebot von Schulungen und Beratung</p> | <p>Höheres Management / HR Manager</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |
| <p>Diskriminierung beim Zugang aufgrund der Herkunft/ Ethnizität</p> | <p>Arbeiter x Sonstige Mitarbeiter x</p> | <p>1. Verringerung der Begeisterung 2. Persönliche Störungen wie ein geringes Selbstwertgefühl oder Depression Aufhebung des Arbeitsvertrags</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mündliche oder schriftliche Verwarnungen ✓ Beratungsangebote ✓ Versetzung an einen anderen Ort oder Arbeitsplatz ✓ Aussetzung oder sogar Kündigung | 3 | 4 | <p>12 HOHES RISIKO</p> | <p>1. Richtlinien 2. Ausbildungen 3. Weiterbildungen für das Management</p> | <p>Verwaltung und Personalleiter</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>3 GERINGES RISIKO</p> |



| | | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|--|---|---|---|-----------------------|--|-------------------------------|----------|--|---------------------|
| Gewalt durch Dritte | Arbeiter x Sonstige Mitarbeiter x | <p>1. Geringes Vertrauen zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern</p> <p>2. Das hängt von der Dauer und Schwere des beleidigenden Verhaltens ab, aber die Folgen sind die gleichen wie bei allen anderen Belästigungen, wie z. B. geringe Arbeitsfreude, Gefühle der Schutzlosigkeit usw.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Klare Definition von Gewalt durch Dritte ✓ Politik auf der Grundlage einer Risikobewertung ✓ Angemessene Informationen für die Kunden ✓ Angemessene Schulungen für Management und Mitarbeiter ✓ Verfahren zur Erfassung von Fakten und Zahlen für die Überwachung | 4 | 3 | 12 HOHES RISIKO | <p>1. Klare Verfahren zur Überwachung, Untersuchung und Reaktion auf Anschuldigungen</p> <p>2. Anforderungen an die Meldung von Vorfällen durch Mitarbeiter und an die zum Schutz dieser Mitarbeiter getroffenen Maßnahmen</p> <p>2. Richtlinien darüber, wann es angemessen ist, Beschwerden einzureichen</p> | Höheres Management/HR-Manager | 30/04/23 | | 4 KLEINES RISIKO |
|---------------------|---|--|---|---|---|-----------------------|--|-------------------------------|----------|--|---------------------|



| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|--|---|----------|----------|--------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|--|----------------------------------|
| <p>Physische Gewalt</p> | <p>Arbeiter x Anderer Mitarbeiter</p> | <p>1. Direkte Auswirkungen auf die Gesundheit Indirekte Gesundheitsprobleme, wie z. B. das psychologische Trauma, das die Opfer einer Gewalttat erleiden</p> | <p>✓ Eingriffe in die physische Umwelt und ✓ Interventionen auf der Ebene der Unternehmensleitung</p> | <p>3</p> | <p>5</p> | <p>15 HOHES RISIKO</p> | <p>1. Klare Verfahren zur Überwachung, Untersuchung und Reaktion auf Anschuldigungen 2. Obligatorische Schulung zur Verhütung körperlicher Gewalt 3. Einrichtung einer Organisationsgruppe, die darauf abzielt, das Verhalten der Mitglieder der Organisation zu ändern</p> | <p>Management/ HR-Manager</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>3 GERINGES RISIKO</p> |
|--------------------------------|---|--|---|----------|----------|--------------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|--|----------------------------------|



| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------|----------|------------------------------------|--|--|-----------------|--|-----------------------------|
| <p>Verbreitung von Gerüchten / Gossip</p> | <p>Arbeiter x Anderer Mitarbeiter</p> | <p>1. Geringes Vertrauen zwischen den Arbeitnehmern und dem Arbeitgeber 2. Verringerung der Begeisterung Persönliche Störungen wie ein geringes Selbstwertgefühl oder Depression 3. Aufhebung des Arbeitsvertrages</p> | <p>✓ Dokumentieren des Verhaltens ✓ Ansprache des Täters/der Täterin ✓ Meldung des Verhaltens an Vorgesetzte</p> | <p>4</p> | <p>2</p> | <p>6 MODE-RATES RISIKO</p> | <p>Rechtsbeistand bei einem Berater oder einer internen Abteilung (z. B. der Personalabteilung) suchen</p> | <p>Verwaltungsd Personalleiter</p> | <p>30/04/23</p> | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |
|--|---|--|--|----------|----------|------------------------------------|--|--|-----------------|--|-----------------------------|



5.2.3. Risikobewertung für die Gastronomie

| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-leiste | Prüf-ung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------------------------------|---|---|--|-----------------|----------------|----------------------------------|--|------------------------|-------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lich-keit | Konse-quen-zen | Restbetrag Risiko | | | | | |
| Arbeitsbereich: Verpflegung | | | | | | | | | | | |
| Gewalt durch Kunden | Arbeiter Anderer Mitarbeiter Andere Person 3 rd Party | 1. körperlich (Aufregung, Gewalt, Verletzung) 2. psychologi-sch (Aufregung, Gewalt, Verletzung) 3. E-Gewalt | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Verbot, mit dem Kunden zu streiten ✓ im Falle einer Komplikation ist der Arbeitnehmer verpflichtet, seinen Vorgesetzten unverzüglich zu informieren | 3 | 3 | 9 <i>MÄS-SIGES RISIKO</i> | 1. Ausführliche Schulungen für die Führung des Unternehmens, aber auch seine Mitarbeiter 2. Einen Leit-faden für das Vorge-hen im Um-gang mit Gewalt 3. In erster Linie Situa-tionen ver-meiden, in denen es zu Gewalt | Personal-leite | | | 3 <i>KLEINES RISIKO</i> |



| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-leist | Prüf-ung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|----------------------|--|--|--|-----------------|----------------|------------------------------|---|------------------------|------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lichkeit | Konse-quen-zen | Restbetrag Risiko | | | | | |
| | | | | | | | kom-men kann | | | | |
| Sexuelle Belästigung | Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/> Andere Arbeitnehmer <input checked="" type="checkbox"/> Andere Person (3 rd Party) <input checked="" type="checkbox"/> | 1. <i>Ausgewogenheit der Geschlechter</i> 2. <i>Dominanz eines Geschlechts</i> 3. <i>Bildung in Bezug auf das Geschlecht</i> 4. <i>Erniedrigung eines Geschlechts</i> | <input checked="" type="checkbox"/> <i>fares Arbeitsumfeld (Geschlecht)</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>das Management informiert wird, wenn eine Komplikation auftritt</i> <input checked="" type="checkbox"/> <i>für solche Situationen ist das interne Handbuch zu verwenden</i> | 3 | 3 | 9 <i>MÄS-SIGES RISIKO</i> | 1. Einen Ko-dex gegen sexuelle Belästigung aufstellen 2. Organisa-tio n eines Schulungs-k urses für das Personal des Unter-nehm ens über die Gleichstel-lu ng der Geschlech-ter und da-rüber, wie man sexuel-le Belästi-gung | Personal-leiter | | | 3 <i>KLEINES RISIKO</i> |



| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-leiste | Prüf-ung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------|--------------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------|-------------------|---|------------------------|-------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lich-keit | Konse-quen-zen | Restbetrag Risiko | | | | | |
| | | | | | | | er-kennt und verhindert 3. Erstellung eines allge-meine n Handbuchs (einschließ-li ch sexuel-ler Belästi-gung), das in solchen Si-tuationen eine große Hilfe sein wird 4. Sensibili-sier ungs-kampa gne am Arbeits-platz ent-wickelt 5. Formular für Vorfalls-beric hte zur | | | | |



| Gefährdung | Wer ist betroffen? | Konsequenzen | Bestehende Maßnahmen | Risikobewertung | | | Zusätzliche Maßnahmen | Verantwortliche Person | Zeit-leiste | Prüf-ung | Risiko nach zusätzlichen Maßnahmen |
|------------|--------------------|--------------|----------------------|-----------------|----------------|-------------------|------------------------------|------------------------|-------------|----------|------------------------------------|
| | | | | Mög-lichkeit | Konse-quen-zen | Restbetrag Risiko | | | | | |
| | | | | | | | Analyse der internen Dynamik | | | | |



| | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|--|----------|----------|---|--|------------------------|--|--|--------------------------------------|
| <p>Mobbing</p> | <p>Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/> Andere Arbeitnehmer <input checked="" type="checkbox"/> Andere Person (3rd Party) <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p>1. Körperlich (Aufregung, Gewalt, Verletzung) 2. Psychologisch (Aufregung, Gewalt, Verletzung)</p> | <p>✓ Die Mitarbeiter sind angewiesen, wenn sie von einem solchen Phänomen Kenntnis erlangen, sei es durch einen Kunden oder durch einen anderen Mitarbeiter, dies unverzüglich dem Leiter der Abteilung und dem Geschäftsführer zu melden.</p> | <p>3</p> | <p>2</p> | <p>6 MÄS-SIGES RISIKO</p> | <p>1. Organisa-tio n eines Schulungs-k urses für das Perso-nal der Firma, um zu lernen, wie man in Fäl-len von Ge-walt reagiert 2. Ein allge-meines Handbuch erstellt, das in solchen Situationen eine große Hilfe sein wird 3. Ein Falt-blatt mit Hinweisen auf Mob-bing, das nicht</p> | <p>Personal-leiter</p> | | | <p>2 KLEINES RISIKO</p> |
|----------------|--|--|--|----------|----------|---|--|------------------------|--|--|--------------------------------------|



| | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|---|---|---|---|-----------------------------------|--|--|--|--|-----------------------------|
| | | | | | | | <p>toleriert werden kann, wird bereitgestellt oder ein Mobbing-Kodex erstellt</p> <p>4. Formular für Vorfallsberichte zur Analyse der internen Dynamik</p> | | | | |
| Diskriminierung | <p>Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Arbeitnehmer <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Person (3rd Party) <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p>· Geschlecht</p> <p>· Alter</p> <p>· Migranten</p> <p>· Vielfalt</p> | <p>✓ Politik der Chancengleichheit und Nichtdiskriminierung im Unternehmen</p> <p>✓ das Management informiert wird, wenn eine Komplikation auftritt</p> | 3 | 2 | <p>6 MÄS SIGES RISIKO</p> | <p>1. Organisation eines Schulungskurses für das Personal der Firma über den Wert der Einbeziehung von Vielfalt in der Wirtschaft</p> | | | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |



| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--|---|---|--------------------------|---|--|--|--|---------------------|
| | | | | | | | <p>2. Diskussion mit dem Personal über eine Nichtdiskriminierungspolitik und -praxis in der Firma</p> <p>3. Die Einbeziehung und den Schutz der Diversität in der Firma auf der Website und auf andere Weise erklären</p> | | | | |
| <p>Verbreitung von Gerüchten</p> | <p>Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Arbeitnehmer <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Person (3. Partei) <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p>✓ Mangeln-des Ver-trauen</p> <p>✓ Verringe-run g des Informa-tions aus-tauschs zwischen den Mit-gliedern</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechungen mit den beteiligten Teammitgliedern • Dokumentieren des Verhaltens • Meldung des Verhaltens an Vorgesetzte | 4 | 2 | 8 MÄS-SIGES RISIKO | <p>1. Teambuilding-Aktivitäten</p> <p>2. Aufstellung eines Ethikausschusses</p> | | | | 4 KLEINES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|----------|----------|--|--|--|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nicht ein-gehalten e Fristen ✓ Bildung von Gruppen ✓ Feindselig-keit | | | | | <p>3. Ein <i>Falt-blatt mit Hinweisen auf Mob-bing, das nicht tole-riert werden kann, wird bereitge-stel lt oder einen Mob-bing-K odex erstellen</i></p> <p>4. <i>Formular für Vorfalls-ber ichte zur Analyse der internen Dynamik</i></p> | | | | |
| einer nicht zu bewältigenden Arbeitsbelastung ausgesetzt zu sein | <p>Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Arbeit-nehmer <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Andere Person (3. Partei) <input type="checkbox"/></p> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erhöhter Stresspegel ✓ Abnehmende r Motivation ✓ Gesund-heitli che Risiken | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechungen mit den beteiligten Teammitgliedern • Dokumentieren des Verhaltens • Meldung des Verhaltens an Vorgesetzte | 3 | 3 | <p>9 MODE-RATE S RISIKO</p> | <p>1. <i>Schulun-gen für das Team</i></p> <p>2. <i>Teambuil-din g-Aktivi-täte n</i></p> | | | | <p>4 KLEINES RISIKO</p> |



| | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|---|---|--------------------------|---|--|--|--|---------------------|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ auf lange Sicht ✓ Ergebnisse des Verhaltens – Präsen-tismu s ✓ Aufhebung des Arbeits-vertr ages | | | | | <ul style="list-style-type: none"> 3. Gleich-mäßi ge Verteilung der Aufga-ben für das Team 4. Festle-gung der Verfahren für die Zuweisung der Aufga-ben | | | | |
| Exzessive Überwachung der Arbeit | <ul style="list-style-type: none"> Arbeiter <input checked="" type="checkbox"/> Andere Arbeit-nehmer <input checked="" type="checkbox"/> Andere Person (3. Partei) <input type="checkbox"/> | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erhöhter Stresspegel ✓ Abneh-mend e Motivation ✓ Gesund-heitli che Risiken auf lange Sicht ✓ Verringe-run g der Produkti-vität ✓ Aufhebung des | <ul style="list-style-type: none"> • Besprechungen mit den beteiligten Teammitgliedern • Dokumentieren des Verhaltens • Meldung des Verhaltens an Vorgesetzte | 3 | 2 | 6 MÄS-SIGES RISIKO | <ul style="list-style-type: none"> 1. Ausbil-dung für das Team 2. Schulun-gen für die Führungs-kr äfte 3. Klare Verfahren zur Über-wachu ng, Untersu-chu | | | | 4 KLEINES RISIKO |



| | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|--|--|--|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | | Arbeits-vertrags | | | | | ng und Reaktion auf Anschuldi-gungen | | | | |
|--|--|------------------|--|--|--|--|--------------------------------------|--|--|--|--|



5.3. ANHANG II

5.3.1. 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 | ▪ Barkeeper/Barkeeperin |
| ▪ Sekretär | ▪ Barista |
| ▪ Hauswirtschaftspersonal | ▪ Pool Junge/Mädchen |
| ▪ Kellner/Kellnerin | ▪ 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 WPV im Hotel

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?
innerhalb dieser Einrichtung?

(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 WPV

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

- Manager/Vorgesetzte
- Kunden
- Arbeitnehmer/Mitarbeiter
- 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 WPV-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 Vorfalles 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 WPV meldet und wie man darauf reagiert

25. Welche Faktoren beeinflussen, 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 Vorfalles | |
| 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.