

PRESSEINFORMATION

Tipps für mehr Sicherheit am Arbeitsplatz

Bei aggressiven Kunden oder Patienten ist Prävention lebenswichtig

Ratingen, 26. April 2022 – Es gibt Arbeitsstätten, die an sich nicht gefährlich wären, hätte man es nicht gelegentlich mit aggressiven, gewaltbereiten Kunden zu tun. Laut DGUV* gab es allein im Jahr 2020 14.000 meldepflichtige Unfälle durch menschliche Gewalt am Arbeitsplatz. Nach Schätzungen der ILO** kamen im selben Jahr sogar 6.000 Menschen am Arbeitsplatz zu Tode. Rundum-Sicherheitsanbieter [Verisure](https://www.verisure.de) schützt Menschen sowohl in Büros und Geschäften als auch zuhause und unterwegs. Sobald die Fachkräfte alarmiert werden, prüfen sie die Gefahrensituation und organisieren binnen Sekunden die passende Hilfe. Zum **Tag der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz am 28. April**, der zufällig auch **Tag der Superhelden** ist, brechen die Sicherheitsexperten eine Lanze für Prävention am Arbeitsplatz. Deshalb haben sie hilfreiche Tipps zusammengestellt. Wer diese befolgt, ist an seinem Arbeitsplatz ein Stück weit sicherer.

Im Ernstfall gilt: Hilfe holen statt den Helden spielen

Ob am Schreibtisch, in einer Arztpraxis, der Gastronomie oder im Handel: Menschen, die hier arbeiten, müssen immer häufiger damit rechnen, dass sich Kunden aus unterschiedlichsten Gründen aggressiv verhalten. Doch egal wo und in welcher Situation, die wichtigste Präventionsregel lautet: zunächst an die eigene Sicherheit denken! Angesichts einer Bedrohung ist es ratsam, eben nicht den Helden zu spielen, sondern diese Aufgabe lieber den Profis überlassen, die extra dafür ausgebildet wurden. So reagieren zum Beispiel die qualifizierten Fachkräfte in der 24/7 besetzten Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) von Verisure binnen Sekunden auf jedes SOS- oder Alarmsignal. Sie prüfen die Situation über Ton und Bild, um dann direkt zu handeln und aus der Ferne Polizei, Feuerwehr, Wachdienst oder Rettungskräfte zu alarmieren.

Obwohl Gefahrensituationen sich unterscheiden, haben die Ratinger Sicherheitsexperten **6 Tipps für die Sicherheit am Arbeitsplatz** zusammengestellt, die für viele Berufe hilfreich sind:

- 1) Verbale Deeskalation:
Es gilt, den Kunden (m/w/d) erst einmal mit seinem Anliegen ernst zu nehmen und einen Konflikt möglichst verständnisvoll, ruhig und sachlich zu klären. Manchmal gelingt es auch, Kund*innen auf sympathisch-humorvolle Art von ihrer Thematik weg und zu einem anderen, weniger verfänglichen Thema hinzuleiten.
- 2) Körpersprache/ Körperhaltung:
Man kann sowohl die eigene Körperhaltung bewusst einsetzen als auch die des/der anderen beobachten, um dessen/deren Verhalten einzuschätzen und besser vorhersehen zu können. Trainieren Sie verbale Deeskalation und Körperhaltung in Rollenspielen, für die Experten geeignete Kurse anbieten!
- 3) Mögliche Waffen wegsperren:
Immer darauf achten, dass keine schweren oder scharfen Gegenstände griffbereit liegen, welche von einem verärgerten Kunden als Waffen verwendet werden könnten!

- 4) Fluchtwege kennen:
Überlegen Sie sich vorher, wie Sie von Ihrem Arbeitsplatz flüchten könnten, falls Sie angegriffen werden!
- 5) Kollegen:
Wenn es Kollegen gibt, sprechen Sie sich mit diesen ab, wie Sie sich im Notfall gegenseitig informieren und sich gegenseitig unterstützen können!
- 6) Hilfe holen:
Jeder Mitarbeiter sollte im Ernstfall telefonisch oder - noch besser - über eine SOS-Taste Kollegen herbeirufen bzw. professionelle Hilfe rufen können. Um unbemerkt die Polizei zu alarmieren, eignet sich am besten ein sogenannter „stiller Alarm“. Ist dieser sogar an eine 24/7 besetzte Notruf- und Serviceleitstelle gekoppelt, wie es bei Verisure der Fall ist, sorgen qualifizierte Fachkräfte rund um die Uhr binnen Sekunden für die passende Hilfe und damit für die Sicherheit der Mitarbeiter.

Störenfriede dauerhaft fernhalten

Besucher, die bereits unangenehm aufgefallen sind, sollte man zum Schutze aller Beteiligten dauerhaft fernhalten. Hier kann es sinnvoll sein, diesen gegenüber ein Hausverbot zu erteilen. Allerdings muss man dabei - je nach Berufsgruppe - bestimmte Voraussetzungen beachten. Informieren Sie sich also, wie Sie als Inhaber oder Mitarbeiter in Ihrem Geschäft oder Büro ein wirksames Hausverbot aussprechen können.

* Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

** Der Welttag für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz wurde 1984 von der ILO, der International Labour Organisation, einer Sonderorganisation der Vereinten Nationen (UN), ins Leben gerufen, um internationale Arbeits- und Sozialstandards festzulegen und umzusetzen. Ziel dieses Tages ist, für Prävention im Bereich Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten zu werben.

Was macht Verisure?

[Verisure](#) ist der führende europäische Anbieter von professionell überwachten Hochsicherheits-Alarmsystemen und zertifiziertem [Rund-um-die Uhr Fern-Monitoring](#). Mit durchschnittlich 600.000 Installationen jährlich sorgt Verisure für die Sicherheit von 4 Millionen Kunden in 17 Ländern Europas und Lateinamerikas. Das Unternehmen schützt Privathaushalte und Kleinunternehmern mittels modernster Sicherheitslösungen und verhilft ihnen damit zu einem sorgenfreieren Leben. Verisure ist in vielen Ländern bereits bekannt für seine innovativen Produkte und Dienstleistungen, hohe Kundenorientierung sowie exzellenten Vertriebsleistungen. Auch in Deutschland wächst Verisure trotz der weltweiten Pandemie rapide. Obwohl das Unternehmen hier erst seit Ende 2018 aktiv ist, schützen die Sicherheitsexperten unter der Leitung von Alvaro Grande Royo-Villanova mit mittlerweile über 350 Mitarbeitern bereits mehr als 15.000 zufriedene Kunden in Baden-Württemberg, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, NRW, Rheinland-Pfalz, Saarland und Schleswig-Holstein.

Verisure, das Unternehmen

1988 als Sparte der schwedischen Firma Securitas AB gegründet, wurde Verisure (bzw. Securitas Direct) rasch zum eigenständigen Anbieter erschwinglicher Alarmanlagen für

Privathaushalte. 1993 kam das live-Monitoring, also die Rund-um-die-Uhr-Überwachung durch Mitarbeiter der eigenen Notruf- und Serviceleitstellen hinzu. 1996 wurde das Angebot auf Kleinunternehmen ausgeweitet. Seit den 1990er Jahren expandiert die Verisure Gruppe mit Hauptsitz in Genf in Europa sowie in Latein- und Südamerika. Das globale Unternehmen geführt von CEO Austin Lally tätigt heute rund 600.000 Installationen im Jahr, beschäftigt über 17.000 Mitarbeiter und schützt insgesamt über 4 Millionen Kunden in 17 Ländern, darunter Schweden, Norwegen, Finnland, Dänemark, Niederlande, Belgien, Großbritannien, Spanien, Portugal, Frankreich, Italien und Deutschland.

Was bedeutet Verisure?

„Veri“ kommt von Verifizieren. Damit ist gemeint, dass die VdS-zertifizierten Fachkräfte der hauseigenen 24/7 Notruf- und Serviceleitstelle in Ratingen bei eingehenden Signalen des Hochsicherheits-Alarmsystems überprüfen, ob es sich um einen Fehlalarm oder einen Notfall handelt. Bei letzterem werden sofort Polizei, Wachdienst und Rettungskräfte eingeschaltet und bei Bedarf der nebelartige [ZeroVision®](#) Sichtschutz als Diebstahlsicherung ausgelöst. Das „Sure“ steht für die Zuverlässigkeit, die Sicherheit und den von Verisure gewährten Rundum-Schutz.

PRESEKONTAKT

Alexandra Wenglorz, Internal & External Communications

Mobil: +49 174 32 41 906 E-Mail: alexandra.wenglorz@verisure.de

Verisure Deutschland GmbH, Balcke-Dürr-Allee 2, 40882 Ratingen