

MAT-017 - Gewalt-, Konflikt- und Überfallsituationen

Gewalt-, Konflikt- und Ueberfallsituationen an Rezeption, Bar und Nachtdienst

Einsatz	Bei Bargeld, schwierigen Gästen, Nachtarbeit und Alleinarbeit.
Zielgruppe	Rezeption, Nachtdienst, Bar, Service und Schichtleitung
Dauer / Zeitpunkt	ca. 30 Minuten, jährlich und bei auffälligen Vorfällen
Version	v4 - fachlich ausgearbeitete interne Vorlage

Ziele der Unterweisung

- Mitarbeitende kennen Eskalationsstufen und können Konflikte deeskalieren.
- Bei Bedrohung hat Eigenschutz Vorrang vor Sachwerten.
- Notruf, interne Hilfe und Dokumentation sind eindeutig geregelt.

Quellen und Orientierung

- ArbSchG §§ 5, 6, 12 - Gefährdungsbeurteilung, Dokumentation und Unterweisung.
- DGUV Information 211-005 - Unterweisung als Bestandteil des betrieblichen Arbeitsschutzes.
- BGN Praxishilfen und Unterweisungskurzgespräche für Gastgewerbe und Lebensmittelbetriebe.
- BetrSichV § 12 - Unterweisung bei der Verwendung von Arbeitsmitteln, mindestens jährlich.

Diese Vorlage ersetzt keine betriebliche Prüfung vor Ort. Sie muss mit der konkreten Gefährdungsbeurteilung, Betriebsanweisungen, Sicherheitsdatenblättern, Herstellerangaben und betrieblichen Regeln abgeglichen werden.

Unterweisungsinhalte

1. Typische Situationen

- Aggressive oder alkoholisierte Gaeste, Streit unter Gaesten, Zahlungs-/Hausrechtskonflikte.
- Bedrohung am Empfang, Ueberfallversuch, unerwuenschte Personen im Gebaeude.
- Alleinarbeit im Nacht- oder Spaetdienst mit eingeschraenkter Unterstuetzung.

2. Deeskalationsregeln

- Ruhig sprechen, Abstand halten, keine koerperliche Konfrontation suchen.
- Klare Grenzen setzen: Hausordnung, Zahlungsregel, Nichtraucherchutz, Ruhezeiten.
- Fruehzeitig Hilfe holen: Kollegin/Kollege, Schichtleitung, Sicherheitsdienst oder Polizei.
- Keine Diskussion ueber Bargeld oder Sachwerte bei unmittelbarer Bedrohung.

3. Verhalten bei Ueberfall oder akuter Gefahr

- Eigenschutz geht vor: Anweisungen befolgen, keine Heldentaten.
- Wenn sicher moeglich: Notruf 110/112, interne Alarmkette, Taeterbeschreibung merken.
- Nach Vorfall Bereich sichern, Betroffene betreuen, Ereignis dokumentieren.

Betriebliche Kontrollfragen

Pruefpunkt	ja	nein	Bemerkung / Massnahme
Alarmkette bekannt			
Notrufregel geklaert			
Hausrechtsprozess geklaert			
Nachsorge/Dokumentation besprochen			

Unterweisungsnachweis

Betrieb / Bereich	
Unterweisungsthema	
Anlass	Erstunterweisung / Wiederholung / neue Taetigkeit / neues Arbeitsmittel / Vorfall
Datum / Uhrzeit	
Unterweisende Person	
Verwendete Unterlagen	

Behandelte Inhalte / betriebliche Regeln

Nr.	Inhalt	betriebliche Ergaenzung / Rueckfragen
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Teilnehmende

Nr.	Name	Bereich	Unterschrift
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Nr.	Name	Bereich	Unterschrift
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Freigabe / betriebliche Anpassung

geprueft durch	Datum	Unterschrift
naechste Pruefung		