



Schwierige Situationen im Umgang mit Kunden/Kundinnen

Wie kann ich Eskalationen vermeiden?

*Was kann ich tun, wenn es doch
zu einem Übergriff kommt?*



www.tatortarbeitsplatz.at

WIR LEBEN GEWERKSCHAFT **vida**

BERATUNGSSTELLEN:

Gewerkschaft vida

1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1
arbeitnehmerinnenschutz@vida.at
www.tatortarbeitsplatz.at

WEISSER RING

Verbrechensopferhilfe

Opfer-Notruf 0800 112 112
www.weisser-ring.at
www.opfer-notruf.at

Arbeiterkammer Wien

1040 Wien, Prinz-Eugen-Straße 20-22
www.arbeiterkammer.at

Weitere hilfreiche Links:

www.gewaltinfo.at
www.arbeitsinspektion.gv.at
zara.or.at/de/beratung

Was tun bei Übergriffen (z.B. Schubsen, Anschreien, Kratzen, Schlagen)?

zugewiesene Opferrolle verlassen:

- ✓ ruhig, sicher und selbstbewusst auftreten
- ✓ Blickkontakt zum Täter/zur Täterin herstellen
- ✓ Kommunikation herstellen bzw. aufrechterhalten

auf Eigenschutz achten:

- ✓ keine Provokation, nicht drohen oder beleidigen
- ✓ auf räumliche Distanz achten (mindestens Armlänge)
- ✓ besser stehen als sitzen, eher schräg (keine „Breitseite bieten“)
- ✓ bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren
- ✓ sich Fluchtweg offen halten

bei weiterer Eskalation:

- ✓ nicht den Helden/die Heldin spielen
- ✓ versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen
- ✓ wenn Flucht nicht möglich, Alarm auslösen (Sicherheitsdienst oder Polizei) und/oder Hilfe von Anwesenden suchen (persönlich ansprechen)

Was tun nach einem Übergriff?

- ✓ Anwesende bitten, als Zeuge/Zeugin zur Verfügung zu stehen
- ✓ eventuell bei Polizei Anzeige erstatten
- ✓ Unfallanzeige durch Arbeitgeber bei Unfallversicherungsträger
- ✓ bei Beschwerden Arzt/Ärztin bzw. Spital aufsuchen
- ✓ Hilfsangebote des Unternehmens zur Verarbeitung des Vorfalls nutzen

Datenschutzklärung Mitgliederverwaltung

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns ein besonderes Anliegen. In dieser Datenschutzinformation informieren wir Sie über die wichtigsten Aspekte der Datenverarbeitung im Rahmen der Mitgliederverwaltung. Eine umfassende Information, wie der ÖGB mit Ihren personenbezogenen Daten umgeht, finden Sie unter www.oegba/datenschutz.

Verantwortlicher für die Verarbeitung Ihrer Daten ist der ÖGB. Wir verarbeiten die umseits von Ihnen angegebenen Daten mit hoher Vertraulichkeit, nur für Zwecke der Mitgliederverwaltung der Gewerkschaft und für die Dauer Ihrer Mitgliedschaft bzw. solange noch Ansprüche aus der Mitgliedschaft bestehen können. Rechtliche Basis der Datenverarbeitung ist Ihre Mitgliedschaft im ÖGB; soweit Sie dem Betriebsabzug zugestimmt haben, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung der dafür zusätzlich erforderlichen Daten.

Die Datenverarbeitung erfolgt durch den ÖGB selbst oder durch von diesem vertraglich beauftragte und kontrollierte Auftragsverarbeiter. Eine sonstige Weitergabe der Daten an Dritte erfolgt nicht oder nur mit Ihrer ausdrücklichen Zustimmung. Die Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich im EU-Inland.

Ihnen stehen gegenüber dem ÖGB in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung zu. Gegen eine Ihrer Ansicht nach unzulässige Verarbeitung Ihrer Daten können Sie jederzeit eine Beschwerde an die österreichische Datenschutzbehörde (www.dsb.gv.at) als Aufsichtsstelle erheben.

Sie erreichen uns über folgende Kontaktdaten:

Österreichischer Gewerkschaftsbund
Johann-Böhm-Platz 1, A-1020 Wien
Telefon: +43 / 1 / 534 44-0; E-Mail: oegb@oegb.at
Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter datenschutzbeauftragten@oegb.at

ANTWORTSENDUNG

vida

Gewerkschaft vida

Johann-Böhm-Platz 1
1020 Wien

Porto zahl
EmpfängerIn!



GEWERKSCHAFT
vida

Impressum:
Herausgeber und Medienhhaber: ÖGB/Gewerkschaft vida, Johann-Böhm-Platz 1,
1020 Wien, ZVR: 576 439 352, DVR: 0046655, Verlags- und Herstellungsort: Wien,
Bilder: © adobe Stock

