

REPORT



**Gewalt im Job:
Prävention und
Deeskalation**

**Schnittverletzungen:
Verschärft
aufmerksam sein**

SCHWEIZER-KÄSE-MODELL

**WENIGER LÖCHER,
MEHR SICHERHEIT**



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

Arbeitsunfälle sind auch in der Gastronomie und im Schaustellergewerbe weder Schicksal noch Pech, sie passieren nicht „einfach so“. Jeder einzelne Unfall hat seine Ursache – meist sind es sogar mehrere. Wer dieses Übel an den Wurzeln packt, kann Unfälle effektiv verhindern. Ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu sicheren Betriebsabläufen: Ermitteln Sie die Ursachen für gefährliche Situationen und treffen Sie vorbeugende Maßnahmen. Wie Sie aus geschehenen Unfällen die richtigen Schlüsse ziehen und Wiederholungen vermeiden, erklärt der Beitrag auf den Seiten 6 und 7.

Den Verkehr „lesen“ lernen

Wer Motorrad fährt, lebt gefährlicher als andere im Straßenverkehr – auch auf dem Weg zur Arbeit. Das belegt die Unfallstatistik: Von den 77 zwischen 2018 und 2020 bei Straßenverkehrsunfällen auf Arbeits- und Dienstwegen getöteten BGN-Versicherten war jede achte Person

mit einem Motorrad unterwegs. Und das, obwohl es im Vergleich zu Pkw-Fahrenden deutlich weniger Bikerinnen und Biker gibt, die zudem weniger weit fahren – dafür aber viel häufiger und folgenschwerer verunglücken. Wie Sie und Ihre Beschäftigten sicherer mit dem Motorrad unterwegs sein können, erfahren Sie auf Seite 8.

Prävention und Deeskalation

Gewalt am Arbeitsplatz ist im Gastgewerbe leider ein Dauerthema: Gäste, die das Servicepersonal beschimpfen, körperliche Auseinandersetzungen mit Betrunknen – jeder Vorfall dieser Art ist einer zu viel. Mit den passenden Präventivmaßnahmen lassen sich viele dieser Situationen entschärfen oder sogar verhindern. Wie Sie diesbezüglich Schwachstellen im Betrieb aufdecken und Ihre Beschäftigten mehr Sicherheit im Umgang mit verbalen oder körperlichen Attacken gewinnen, lesen Sie auf den Seiten 10 und 11.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit dieser Ausgabe.

Michael Wanhoff

Leiter Kommunikation der BGN

” **ARBEITSUNFÄLLE PASSIEREN NICHT
„EINFACH SO“. JEDER EINZELNE UNFALL
HAT SEINE URSACHE – MEIST SIND
ES SOGAR MEHRERE.**

“

IMPRESSUM

Herausgegeben von: Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN), Dynamostraße 7–11, 68165 Mannheim, Fon 0621 4456-0, www.bgn.de, info@bgn.de

Verantwortlich: Jürgen Schulin, Hauptgeschäftsführer der BGN

Redaktion: Michael Wanhoff (Leitung), Dr. Markus Hartmann, Martina Kern, Laura König (BGN), Gabriele Albert, Stefan Layh (Universum Verlag)

Bildredaktion: Giovanna Russo (BGN), giovanna.russo@bgn.de

Administration: Sybelle Padberg, Fon 0621 4456-1517, Fax 0800 1977553-10200, report@bgn.de

Fotos: Adobe Stock: volff (S. 1), ViDi Studio (S. 4), santo (S. 5 o.), ytemha34 (S. 5), zombiu26 (S. 7), lassedesignen (S. 8), Samadan (S. 9), JackF (S. 10), contrastwerkstatt (S. 12); BGN (S. 2, 3, 4)

Verlag: Universum Verlag GmbH, Wiesbaden

Gestaltung: Liebchen+Liebchen GmbH, Frankfurt

Druck: Bonifatius GmbH, Druck – Buch – Verlag, Paderborn

© BGN 2023 ISSN 2193-9373

Nachdrucke erwünscht, aber nur mit schriftlicher Genehmigung der Redaktion. In dieser Zeitschrift beziehen sich Personenbezeichnungen gleichermaßen auf alle Geschlechter, auch wenn dies in der Schreibweise nicht immer zum Ausdruck kommt.

ARBEITSUNFÄLLE

VERSCHÄRFT AUFMERKSAM SEIN

Im Gastgewerbe kommen Schnitt- und Stichverletzungen mit Messern leider häufig vor – meist verursacht durch unsachgemäße Handhabung, ungeeignete Messer oder Unaufmerksamkeit.

 **Diana Rapp**



Ein typischer Unfall

Beim Zwiebelschneiden benutzt ein Küchenmitarbeiter ein Fleischmesser. Zum Halbieren hält er die Zwiebel in der linken Hand, durchschneidet sie mit rechts. Als er einen Widerstand spürt, drückt er das Messer noch etwas kräftiger – und rutscht ab. Die Folge: Durchtrennung einer Beugesehne und eines Fingernervs an der linken Hand. Die Kosten: 3.800 Euro und ein Monat Arbeitsausfall.

Auch wenn es nicht jedes Mal so drastisch ausgeht: 7,4 Tage Arbeitsunfähigkeit folgen im Schnitt auf einen behandlungsbedürftigen Schneideunfall. Das bedeutet auch: 7,4 Tage Arbeitsausfall, 7,4 Tage Lohnfortzahlung, 7,4 Tage Mehrarbeit für die Kolleginnen und Kollegen beziehungsweise 7,4 Tage eine zu organisierende und zu bezahlende weitere Arbeitskraft.

Top Vier der Unfallursachen:

- Benutzung eines ungeeigneten Messers
- Benutzung eines stumpfen Messers
- falscher Umgang mit dem Messer
- Hektik und Ablenkung ■



MEHR ZUM THEMA

Weitere Informationen finden Sie auf der BGN-Themenseite „Schneiden ohne Risiko“:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1088

Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 7.10 „Sicherer Umgang mit Messern in Küchen“

→ www.bgn.de, Shortlink: 1910

Unterweisungskurzgespräch „Arbeiten mit dem Messer“

→ www.bgn.de, Shortlink: 1911

Unterweisungsfilm „Schneiden ohne Risiko“

→ www.bgn.de, Shortlink: 1912

13 REGELN FÜR EINEN SICHEREN UMGANG MIT DEM MESSER

- 1 Nur scharfe Messer benutzen.
- 2 Sich beim Schneiden immer voll konzentrieren.
- 3 Nicht mit Messern in der Luft hantieren, zum Beispiel beim Aufschneiden von Brötchen.
- 4 Immer ein Schneidebrett benutzen.
- 5 Schneidevorgänge möglichst vom Körper weg durchführen.
- 6 Messer mit abgerundeter Spitze einsetzen und die Messerschneide senkrecht halten.
- 7 Messer nicht achtlos ablegen oder etwas darauf ablegen.
- 8 Messer immer mit der Schneide nach unten tragen.
- 9 Nicht nach fallendem Messer greifen.
- 10 Messer nicht durch ein Tuch ziehen oder im Waschbecken liegen lassen.
- 11 Gereinigte Messer an magnetischen Leisten, in Messerkoffern, Schubladen mit Spezialeinsatz, Rollentaschen oder Messerblöcken aufbewahren.
- 12 Auf eine ergonomische Arbeitsplatzgestaltung achten.
- 13 Beschäftigte im professionellen Umgang mit Messern schulen.

ONLINE-BEFragung

PSYCHISCHE BELASTUNG IM BETRIEB ERMITTELN



Es gibt ein neues Angebot für BGN-Mitgliedsbetriebe mit mehr als 50 Beschäftigten: Gemeinsam mit dem Arbeitsmedizinischen und Sicherheitstechnischen Dienst der BGN (ASD*BGN) bietet die BGN in einem Modellprojekt die Möglichkeit an, eine Online-Beschäftigtenbefragung zur Ermittlung der arbeitsbedingten psychischen Belastung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung durchzuführen.

Das Besondere: Die BGN übernimmt die Auswertung der Befragungsergebnisse und stellt jedem teilnehmenden Betrieb einen detaillierten Ergebnisbericht zur Verfügung. Dieser enthält neben der Darstellung der arbeitsbedingten psychischen Belastung in den einzelnen Arbeitsbereichen des Betriebs – zum Beispiel Pro-

duktion, Verkauf, Service oder Küche – im Vergleich zum Gesamtbetrieb auch Tipps für das weitere Vorgehen im Prozess der Gefährdungsbeurteilung. Weiterer Vorteil: Betriebe erhalten für die Teilnahme an diesem Projekt 10 Prämienpunkte beim BGN-Prämienverfahren in der Rubrik Modellprojekte.

Informationen zum Projekt und Kontaktdaten finden Sie auf der Themenseite „Psychische Gefährdungen am Arbeitsplatz“ in der Rubrik „Beschäftigtenbefragung“:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1520

GESUNDE HAUT

DIESE BOX BRINGT PRÄMIENPUNKTE

Die BGN-Aktions-Box „Deine Haut – dein persönlicher Schutzanzug“ bietet dank des beiliegenden USB-Sticks voller Hintergrundinformationen jetzt noch mehr: Präsentationen als Unterweisungshilfe, Materialien in Fremdsprachen und QR-Codes zu Arbeitsschutzfilmen.

An vielen Arbeitsplätzen ist die Haut zahlreichen Belastungen ausgesetzt. Mit der Zeit können daraus Hauterkrankungen entstehen. Die Aktions-Box „Deine Haut – dein persönlicher Schutzanzug“

enthält viele Tipps, wie die Haut auch bei der Arbeit intakt und damit belastbar bleibt. Betriebe, die die Materialien der Aktions-Box zur Optimierung des betrieblichen Hautschutzes einsetzen, erhalten 10 Bonuspunkte beim BGN-Prämienverfahren.

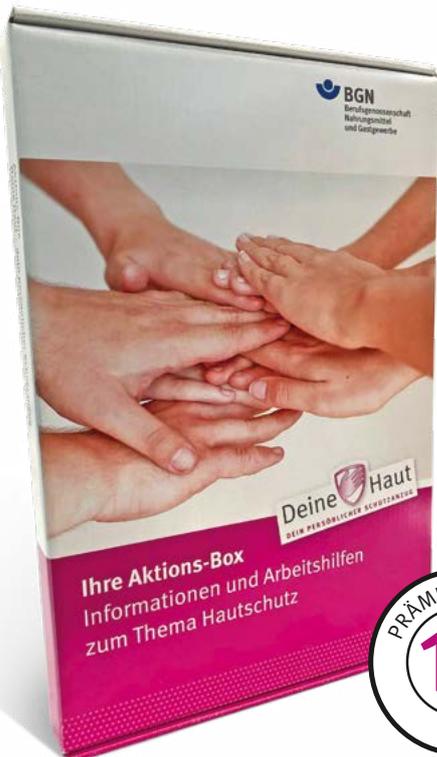
Bestellen Sie die Aktions-Box inklusive USB-Stick!

→ Mail: deinehaut@bgn.de

→ Online: www.bgn.de, Shortlink: 1803

Mehr zum Thema „Hautschutz“:

→ www.machmit-hautfit.de



RADFAHREN – SICHER UND GESUND

Immer mehr Berufstätige fahren mit dem Fahrrad oder Pedelec zur Arbeit. Die BGN unterstützt dies und möchte gleichzeitig die Sicherheit der Radelnden fördern. Deswegen erhalten Betriebe, die ein Projekt zur Förderung des sicheren Radverkehrs in ihrem Unternehmen umsetzen, 10 Prämienpunkte für drei Jahre in Folge. Das Projekt sollte vier Bausteine umfassen:

1. Der Betrieb setzt mindestens ein Training „Sicherheit für den Radverkehr“ mit mindestens acht Personen um, kleinere Betriebe können sich auch zusammenschließen. Mehr Infos:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1503

2. Anschließend füllen die Teilnehmenden anonym einen Rückmeldebogen zum Seminar aus, den der Betrieb an die BGN weiterleitet.

3. Der Betrieb ergreift weitere Maßnahmen, um das Radfahren für Mitarbeitende attraktiver und sicherer zu machen. Hinweise dazu gibt zum Beispiel das Handbuch „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“ des Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Clubs (ADFC).

→ www.fahrradfreundlicher-arbeitgeber.de

4. Am Jahresende machen die betrieblichen Projektverantwortlichen eine Selbstbewertung der Gesamtmaßnahme per Fragebogen, den der Betrieb an die BGN schickt.



NOCH FRAGEN?

Joachim Fuß, BGN-Verkehrsexperte

Telefon: 0621 4456-3440

Mail: joachim.fuss@bgn.de

→ www.sicher-unterwegs-bgn.de



FAQs IM REHA-BEREICH

SCHLÄGEREI VERSICHERT?

Täglich erreichen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BGN vielfältige Fragen rund um das Thema Rehabilitation. Wir stellen Ihnen die Themen vor, die am häufigsten nachgefragt werden. Dieses Mal geht es um die Frage, ob tätliche Auseinandersetzungen während der Arbeitszeit versichert sind.

Frage: Ich arbeite in einem Club. Ein Gast schlug mit einer Flasche auf mich ein und traf mich am Kopf. Davor hatte ich versucht, den Streit zwischen ihm und einem anderen Gast zu schlichten. Ist meine Kopfverletzung versichert?

Antwort: Entscheidend ist hier der Grund für den Streit oder die körperliche Auseinandersetzung, in dessen Folge es zur Verletzung kam. Hatte die Aus-

einandersetzung private Gründe oder ist diese aus der versicherten Tätigkeit erwachsen?

In diesem Fall ist es eindeutig, dass sie betrieblich bedingt war, also kommt die BGN für die Folgen auf. Der Unfall gilt als Arbeitsunfall. Anders ist es natürlich, wenn der Streit privater Natur gewesen wäre. Das Gleiche gilt auch für eine Auseinandersetzung zwischen Kolleginnen und Kollegen. Streiten sich zum Beispiel während der Arbeitszeit zwei Mitarbeiter um die Benutzung eines Küchengeräts und endet dieser Streit in einer Schlägerei, so besteht Versicherungsschutz.

Anders sähe es aus, wenn sich die beiden wegen privater Gründe gestritten und geschlagen hätten, beispielsweise wegen Autos, Sport oder Politik. Für diese tritt die gesetzliche Unfallversicherung nicht ein.

VISION ZERO

KEIN UNFALL OHNE URSACHE(N)

Unfälle passieren nicht „einfach so“, sie haben immer Ursachen. Nur wenn man diese genau analysiert und entsprechende Maßnahmen ableitet, können Unfälle in Zukunft wirkungsvoll verhindert werden.

 Rolf Jungebloed

Die gute Nachricht zuerst: Potenzielle Unfallursachen lassen sich bereits im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung reduzieren oder gar beseitigen. Kommt es trotzdem zu einem Unfall, muss dieser untersucht werden. Nur so lassen sich dessen Ursachen herausfinden – und abstellen. Häufig wird die Unfalluntersuchung aber nicht ernsthaft genug betrieben: Man gibt sich allzu schnell damit zufrieden, dass „unglückliche Umstände“ zusammenkamen, in deren Folge der Unfall „halt passiert“ ist –, oder dass am Unfall Beteiligte unachtsam waren beziehungsweise gegen bekannte Sicherheitsregeln verstießen. Doch das ist zu kurz gedacht: Es gibt immer mehrere Auslöser für einen Unfall, dabei spielt menschliches Fehlverhalten oft eine Rolle – aber eben nicht ausschließlich.

Falsche Risikoabwägungen

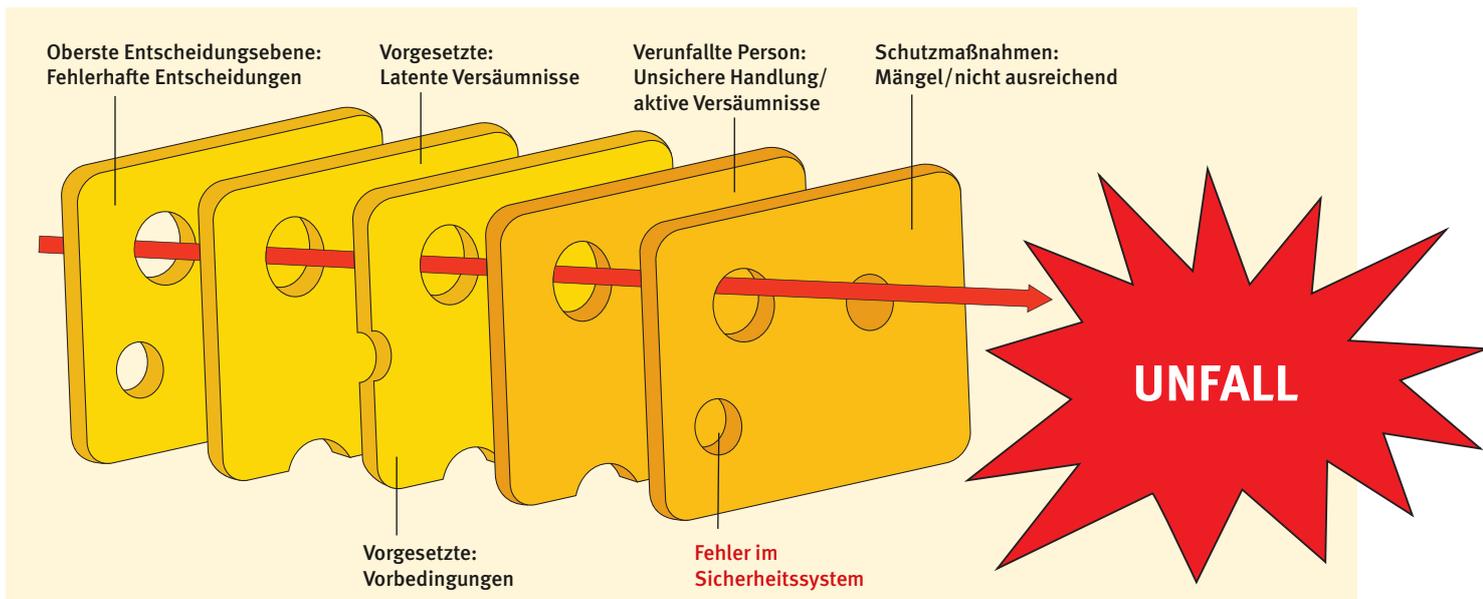
Warum handelt jemand trotz besseren Wissens sicherheitswidrig? Diese Personen haben meist ihre Gründe – und die erscheinen

ihnen selbst absolut logisch. Sie wägen bei ihren Entscheidungen die positiven und negativen Folgen sowie deren Eintrittswahrscheinlichkeit gegeneinander ab, zum Beispiel die Wahrscheinlichkeit eines Arbeitsunfalls und dessen Folgen auf der einen sowie die Zeitersparnis auf der anderen Seite.

Die Wahrscheinlichkeit eines Unfalls wird oft als gering eingeschätzt, die anderer Folgen aber als viel höher – etwa, dass man seine Arbeit schneller schafft, andere nicht warten müssen oder die Vorgesetzten mit der Arbeitsleistung zufrieden sind. Wer nach dieser „Logik“ sicherheitswidrig handelt, sieht darin Vorteile für sich und das Unternehmen, weil er negative Konsequenzen für wenig wahrscheinlich hält. Genau hier liegt der erste Ansatzpunkt für besseren Arbeitsschutz: Wenn im Betrieb jedes sicherheitskritische Verhalten konsequent angesprochen wird, werden die negativen Folgen deutlicher und es können gemeinsam mit den Beschäftigten gute Lösungen erarbeitet werden.

GRUNDLEGENDE URSACHEN		DIREKTE URSACHEN		FOLGEN
Managementsystemfaktoren	Persönliche Faktoren	Bedingungen	Handlungen	Schaden
<ul style="list-style-type: none"> • Konstruktion/Design • Arbeitsabläufe • Wartungsabläufe • fehlerbegünstigende Bedingungen <ul style="list-style-type: none"> – Umweltbelastungen – aufgabenbezogene Belastungen • nicht zu vereinbarende Ziele • Qualifikation, Schulung, Unterweisung • Kommunikation • Organisationsfaktoren 	<ul style="list-style-type: none"> • körperliche Eigenschaften, Fähigkeiten • körperliche Beanspruchung • psychischer Zustand, psychische Beanspruchung • Eingehen zu großer Risiken • Mangel an Wissen, Fähigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Maschinen • Zustand von Schutzeinrichtungen • Schutzausrüstung • Prozessauswirkungen • Arbeitsplatzgefahren, -auswirkungen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Schutzeinrichtungen/PSA • Einsatz von Werkzeugen oder Geräten • Befolgen von Arbeitsabläufen • Nichtbeachten von Vorgaben/mangelndes Sicherheitsbewusstsein 	Unfall/Vorfall

Grundlegend und/oder direkt: Ein Unfall kann mehrere Ursachen haben.



Das „Schweizer-Käse-Modell“ zeigt auf, wie eine Kette von Ursachen zu Unfällen führen kann.

Ungeeignete Arbeitsmittel

Ein Beispiel aus der Praxis: Bei Aufbauarbeiten für eine Veranstaltung steht ein Mitarbeiter auf den obersten Sprossen einer zu kurzen Stehleiter. Auf Nachfrage sagt er, dass es vor Ort kein längeres Modell gebe. Die einzige geeignete Leiter, die der Betrieb besitzt, haben Kollegen mit zu einer anderen Veranstaltung genommen. Da die Veranstaltung in Kürze beginnt, kann diese Arbeit nicht warten.

Dass der Beschäftigte in gefährlicher Weise auf der zu kurzen Leiter steht, hat mehrere Ursachen: Eine geeignete Leiter ist momentan nicht vorhanden, die Aufbauarbeiten müssen aber unter Zeitdruck abgeschlossen werden – und bisher ist es ja „immer gut gegangen“. Ungeeignete oder fehlende Arbeitsmittel können eine Ursache für sicherheitswidriges Verhalten sein. Es gibt aber noch eine Reihe weiterer Faktoren.

Maschinen mit Mängeln

Auch Maschinen können Unfälle verursachen, wenn sie von schlechter Qualität, hinsichtlich der Schutzeinrichtungen mangelhaft oder infolge unzureichender Wartung störanfällig sind.

Fehler in der Organisation

Generell gilt: Wenn alle betrieblichen Prozesse optimal laufen, dann sollte niemand Anlass zu sicherheitswidrigem Verhalten haben. Kommt es trotzdem dazu, stellt sich die Frage nach dem Warum. Häufig verhalten sich Beschäftigte entgegen den Sicherheitsvorgaben, um Mängel in den betrieblichen Abläufen auszugleichen. Als weitere Ursachen kommen im Betriebsalltag oft noch Zeitdruck, Verzögerung durch Störungen oder ähnliche Faktoren hinzu.

Arbeitsschutz ohne Löcher

Wenn mehrere einen Unfall begünstigende Faktoren zusammentreffen, tritt er ein. Dies veranschaulicht das „Schweizer-Käse-Modell“ (siehe Abbildung). Um Unfälle wirksam zu verhindern, gilt es also, mithilfe der Gefährdungsbeurteilung alle möglichen Ursachen zu erkennen – und die „Löcher“ im Arbeitsschutz zu schließen. Das können unter Umständen recht viele sein (siehe Tabelle).

Wer genau hinsieht, erkennt, dass die meisten Ursachen nicht in den Verantwortungsbereich der am Unfall beteiligten Personen fallen. Die Verantwortung liegt im Wesentlichen bei den Vorgesetzten sowie den Unternehmerinnen und Unternehmern. ■

VISION ZERO.

NULL UNFÄLLE – GESUND ARBEITEN.

MEHR ZUM THEMA

BGN-Themenseite „Gefährdungsbeurteilung“

→ www.bgn.de, Shortlink: 1525

Checkliste zur Ermittlung von Unfallursachen

→ www.bgn.de, Shortlink: 1556

Alles zur BGN-Strategie

„VISION ZERO. Null Unfälle – gesund arbeiten.“

→ www.bgn.de/vision-zero



Es ist Saison und die Herzen aller Motorradfahrerinnen und -fahrer schlagen höher. Endlich wieder mit dem Bike zur Arbeit fahren. Leider ist hier das Risiko für einen schweren Unfall ungleich höher als bei jeder anderen Form der Mobilität.

 **Joachim Fuß**

Von den 77 zwischen 2018 und 2020 bei Straßenverkehrsunfällen auf Arbeits- und Dienstwegen getöteten BGN-Versicherten waren zehn – also etwa jeder Achte – mit einem Motorrad unterwegs. Die Anzahl der getöteten Fahrerinnen und Fahrer in der BGN-Statistik steht in einem deutlichen Missverhältnis zu der mit Motorrädern erbrachten Kilometerleistung (nur circa 1,7 Prozent der Pkw-Fahrleistung) und zum Anteil an den zugelassenen Fahrzeugen (4,7 Millionen Kraftträger gegenüber 47 Millionen Pkw).

Sprich: Im Vergleich zu Pkw-Fahrenden gibt es deutlich weniger Bikerinnen und Biker, die zudem weniger weit fahren, dafür aber sehr viel mehr und schlimmere Unfälle haben.

Geschwindigkeit anpassen

Alle tödlichen Motorradunfälle in der BGN-Statistik ereigneten sich im Frühling und Sommer und ausschließlich auf Bundes- oder Landstraßen. Und: 31 Prozent der Motorradunfälle sind sogenannte Alleinunfälle, die also ohne einen direkten Unfallgegner passieren.

Häufigste Ursachen: unangepasste Geschwindigkeit und mangelnde Fahrzeugbeherrschung.

Verhalten der anderen antizipieren

Für Motorradfahrende ist es besonders wichtig, den Verkehr „lesen“ zu lernen – also das Verhalten anderer einzukalkulieren. Eine gute Selbsteinschätzung und viel Erfahrung sind nötig, um Entscheidungen in Sekundenbruchteilen zu treffen. Sich all das anzueignen, braucht Zeit und Übung. Anfänger sollten sich deshalb vorsichtig an eine bessere Fahrfertigkeit herantasten, dabei helfen Fahrsicherheitstrainings. Aber auch für „alte Hasen“ gibt es Aufbau- oder Intensivtrainings. Sind diese vom Deutschen Verkehrssicherheitsrat (DVR) zertifiziert, werden sie durch die BGN mit 75 Euro bezuschusst. ■



WEITERE INFORMATIONEN

Deutscher Verkehrssicherheitsrat e. V. (DVR) und Institut für Zweiradsicherheit (ifz):
Motorradfahren – gut und sicher. Bonn, Essen, 2021.

→ www.ifz.de/publikationen/broschuren/

MITGÄNGER-FLURFÖRDERZEUGE

HELPER MIT RISIKO

Rückwärtsgehen, enge Räumlichkeiten oder Unaufmerksamkeiten führen immer wieder zu Unfällen mit Mitgänger-Flurförderzeugen: Personen werden angefahren oder zwischen Deichsel und Regalen oder Wänden eingequetscht, nehmen Schaden durch umkippende Flurförderzeuge oder herabfallende Lasten. Das alles lässt sich verhindern.

 **Stefan Layh**

ZEHN REGELN: MFFZ SICHER BEDIENEN

1. Vor Arbeitsbeginn das MFFZ auf erkennbare Sicherheitsmängel kontrollieren: Bremsen, Lenkung, Deichselhalter, Hydraulik, Rollen/Bereifung.
2. Immer Sicherheitsschuhe tragen.
3. Nur freie beziehungsweise geräumte Verkehrswege befahren.
4. Nicht mit hochgehobener Last fahren.
5. Möglichst nicht rückwärtsgehen, damit man nicht zwischen MFFZ und einem Hindernis eingequetscht wird.
6. Bei längeren Wegen vor der Ladung gehen, um uneingeschränkte Sicht nach vorne zu haben.
7. Außerhalb der Fahrbahn des MFFZ gehen.
8. Sich beim Rangieren nicht zwischen dem Deichselkopf und den Antriebsrädern aufhalten.
9. Besonders vorsichtig sein beim Rangieren auf engem Raum.
10. MFFZ nicht als Hindernis in Verkehrswegen abstellen – und NIE auf Fluchtwegen und vor Notausgängen.

Mitgänger-Flurförderzeuge (MFFZ) wie elektrisch angetriebene Hubwagen sind eine große Hilfe bei Transportarbeiten, außerdem leicht zu bedienen und mit Sicherheitseinrichtungen ausgestattet – trotzdem kommt es bei der Nutzung regelmäßig zu Unfällen. Besonders gefährdet sind die Knöchel und Füße des Fahrpersonals, denen beim An- oder Überfahren Prellungen, Schürfungen und Stauchungen, aber auch Knochenbrüche drohen. Dazu kommen Blessuren an Knien, Unterschenkeln und anderen Körperstellen.

Besonders gefährdet ist die Person, die ein Mitgänger-Flurförderzeug lenkt. Deshalb dürfen Vorgesetzte hiermit nur Beschäftigte beauftragen, die dafür geeignet und in der Handhabung unterwiesen sind. Wichtig: Die Unterweisung findet vor dem ersten Umgang und danach mindestens einmal jährlich statt und sollte anhand einer Betriebsanweisung erfolgen. Ebenfalls unterwiesen werden sollten Beschäftigte, die im Umfeld des Flurförderzeugs arbeiten.

Eine schriftliche Beauftragung zum Steuern von MFFZ ist – anders als bei Flurförderzeugen mit Fahrersitz oder Fahrerstand – zwar nicht vorgeschrieben, aber sinnvoll. ■

MEHR ZUM THEMA

Betriebsanweisung „Mitgänger-Flurförderzeuge (Deichselgeräte, „Ameisen)“ zum Download:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1882



GEWALT AM ARBEITSPLATZ

PRÄVENTION UND DEESKALATION

Ein Gast beschimpft das Servicepersonal, eine Auseinandersetzung mit einem Zulieferer endet in einem Handgemenge – Vorfälle dieser Art sind im Gastgewerbe nicht selten. Die BGN bietet Hilfestellung, wie Beschäftigte präventiv vor Gewalt am Arbeitsplatz geschützt werden können und welche Maßnahmen bei verbalen oder tätlichen Angriffen helfen können.

 Maren Albrecht, Susan Kutschbach

Übergrieße und Gewaltvorfälle passieren auch bei der Arbeit. Damit sind sie ein wichtiges Thema im Arbeitsschutz. Die Internationale Arbeitsorganisation ILO (International Labour Organization) definiert Gewalt als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, die darauf abzielen, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen.

Riskantes Gastgewerbe

Gewalt kann nahezu alle Beschäftigten treffen, an manchen Arbeitsplätzen ist das Risiko aber höher – beispielsweise überall dort, wo Bargeld eine Rolle spielt, Alleinarbeit verrichtet wird, Kundenkontakt besteht oder Kontrolltätigkeiten ausgeübt werden. Gerade im Gastgewerbe können mehrere dieser Risikofaktoren aufeinandertreffen. Wie etwa 2021, als – bedingt durch die damals aktuellen

”

PRÄVENTIVE MASSNAHMEN KÖNNEN BESCHÄFTIGTEN IN KRITISCHEN SITUATIONEN SICHERHEIT GEBEN.

“

Coronamaßnahmen – viele BGN-Mitgliedsbetriebe im Gastgewerbe zur Nachweiskontrolle der 3G-Regelungen verpflichtet waren. Mehrere DEHOGA-Verbände berichteten zu jener Zeit von einem angestauten Frust mancher Gäste, der sich auf das Personal entlud.

Im Jahr 2021 fanden im Gastgewerbe 337 meldepflichtige Arbeitsunfälle im Zusammenhang mit einem körperlichen Angriff oder einer verbalen Bedrohung statt. Aus diesen Zahlen könnte man schlussfolgern, dass Gewalterfahrungen Ausnahmefälle darstellen und im Arbeitsschutz einen geringen Teil des Unfallgeschehens ausmachen. In der Statistik sind jedoch nur die meldepflichtigen Unfälle abgebildet – also Vorfälle, in deren Folge eine Person mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist.

Verbale Angriffe oder handgreifliche Auseinandersetzungen, die keinen direkten körperlichen Schaden zur Folge haben, können aber zu seelischen Verletzungen führen. Werden diese nicht beachtet, besteht die Möglichkeit längerfristiger Gesundheitsbeeinträchtigungen.

Darum ist es sinnvoll, der BGN auch Gewaltvorfälle im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit als Arbeitsunfall zu melden, bei denen keine Arbeitsunfähigkeit vorliegt. Die zuvor genannte Anzahl bildet nur einen kleinen Teil der Gewaltvorfälle im Gastgewerbe ab – die Dunkelziffer ist vermutlich höher.

Gewalt und Gefährdungsbeurteilung

Dass verbale Übergriffe und Gewaltvorfälle eintreten können, muss in der Gefährdungsbeurteilung (GBU) beachtet werden. Zu deren Erstellung sind alle Betriebe nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) verpflichtet. Die GBU hilft, Arbeitsbereiche oder Situationen im Betriebsalltag zu identifizieren, in denen es zu kritischen Situationen kommen könnte (z. B. Mitarbeiterin B. arbeitet allein im Wellnessbereich des Hotels). Sie unterstützt

bei der Ableitung geeigneter Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen (z. B. für Mitarbeiterin B. wird ein Schichtplan ohne Alleinarbeit erstellt).

Natürlich können präventive Maßnahmen nicht jeden Gewaltvorfall verhindern, aber sie können Schwachstellen im Betrieb aufdecken und den Beschäftigten durch Informationen über das richtige Verhalten in kritischen Situationen Sicherheit geben. Gestaltungsmöglichkeiten für präventive Maßnahmen finden sich in der BGN-Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 9.02 „Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz“.

Zwei Seminare für Kleinbetriebe

Kleinbetriebe erhalten außerdem von der BGN in Form von zwei Seminarreihen besondere Unterstützung. Das Seminar „Gut gewappnet – Schutz vor Gewalt“ richtet sich an Unternehmerinnen und Unternehmer, Führungskräfte und ausbildende Personen. Mit Blick auf ihre Gefährdungsbeurteilung lernen die Teilnehmenden unterschiedliche Gewaltsituationen und Gefahren einzustufen und geeignete technische, organisatorische und verhaltensbedingte Maßnahmen abzuleiten.

Seit 2023 neu im Angebot für Kleinbetriebe ist das Seminar „Deeskalation – souveräner Umgang mit aggressiven und ausfälligen Gästen“, das sich an alle Beschäftigten im Gastgewerbe richtet. Hier lernen insbesondere Beschäftigte mit Kundenkontakt zum Beispiel Strategien und Gesprächstechniken kennen, die anschließend in praktischen Übungen angewendet werden und zur Beruhigung aufgebrachter Gäste dienen sollen. ■

!

MEHR ZUM THEMA

BGN-Themenseite „Gewaltprävention“ mit Informationen und Hilfestellungen der BGN rund um das Thema Gewalt inklusive der Arbeitssicherheitsinformation (ASI) 9.02 „Gewalt- und Extremereignisse am Arbeitsplatz“:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1606

Aktuelle Termine für die Seminarangebote „Gut gewappnet – Schutz vor Gewalt“ und „Deeskalation – souveräner Umgang mit aggressiven und ausfälligen Gästen“:

→ www.bgn.de, Shortlink: 1918



Lust auf Karriere bei der BGN?

Wir bilden aus und stellen ein.

Jetzt informieren und bewerben. Infos unter www.bgn.de/karriere