

Informationsblatt für Management und Führungskräfte

Sicherheit am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit Kundenverkehr

Einleitung/Allgemeines

Ein sicheres Arbeitsumfeld bildet die Basis für erfolgreiche Zusammenarbeit, Mitarbeiterzufriedenheit und professionelle Kundenbetreuung. Führungskräfte und Unternehmen tragen eine besondere Verantwortung dafür, Rahmenbedingungen zu schaffen, die Sicherheit, Respekt und gegenseitige Wertschätzung fördern.

Insbesondere in Bereichen mit Kontakt zu Kundinnen und Kunden können belastende oder konfliktreiche Situationen entstehen. Durch klare Vorgaben, eine gelebte Sicherheitskultur und unterstützende Führungsarbeit können Risiken reduziert und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirksam geschützt werden.

Sicherheit am Arbeitsplatz umfasst dabei nicht nur den Schutz vor körperlichen Gefährdungen, sondern auch den respektvollen Umgang miteinander sowie den Schutz vor psychischen Belastungen, Bedrohungen und übergriffigem Verhalten.

Firmenphilosophie in Bezug auf Arbeitsplatzsicherheit

- Arbeitsplatzsicherheit ist Bestandteil der Unternehmenskultur und wird aktiv vorgelebt.
- Ein respektvoller und wertschätzender Umgang bildet die Grundlage für ein sicheres Arbeitsumfeld.
- Sicherheit betrifft alle Ebenen des Unternehmens und ist eine gemeinsame Verantwortung.
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen sich ermutigt fühlen, Risiken, Vorfälle oder Unsicherheiten offen anzusprechen.
- Prävention hat Vorrang vor reaktiven Maßnahmen.
- Konflikte und Sicherheitsrisiken werden ernst genommen und professionell bearbeitet.
- Das Unternehmen fördert eine Kultur der Aufmerksamkeit, Unterstützung und gegenseitigen Rücksichtnahme.
- Sicherheitsmaßnahmen sollen praktikabel, verständlich und im Arbeitsalltag umsetzbar sein.
- Führungskräfte nehmen ihre Vorbildfunktion bewusst wahr.

Unternehmens- und Vorgesetztenaufgaben

- Schaffung und Erhaltung sicherer Arbeitsbedingungen.
- Entwicklung klarer interner Richtlinien und Verhaltensstandards (bspw. Sicherheitsplan).
- Regelmäßige Information und Unterweisung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu sicherheitsrelevanten Themen.
- Eventuell Schaffung einer Vertrauensperson.
- Unterstützung der Beschäftigten bei belastenden oder konfliktbehafteten Situationen.
- Förderung offener Kommunikation und einer konstruktiven Fehler- und Meldekultur.
- Sicherstellung klarer Zuständigkeiten und Eskalationswege bei Vorfällen.
- Regelmäßige Überprüfung von Sicherheitsmaßnahmen und betrieblichen Abläufen.
- Wahrnehmung der Fürsorgepflicht gegenüber allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- Frühzeitiges Erkennen von Belastungen oder Konflikten innerhalb von Teams.
- Konsequentes Vorgehen bei Bedrohungen, Übergriffen oder unangemessenem Verhalten.
- Zusammenarbeit mit Sicherheitsbeauftragten, Betriebsrat, Arbeitsmedizin oder externen Stellen, sofern erforderlich.

Abschließender Hinweis

Eine wirksame Sicherheitskultur entsteht durch klare Verantwortung, offene Kommunikation und gemeinsames Handeln. Unternehmen und Führungskräfte leisten durch ihr Verhalten und ihre Entscheidungen einen entscheidenden Beitrag dazu, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Aufgaben sicher, professionell und mit Vertrauen ausüben können.