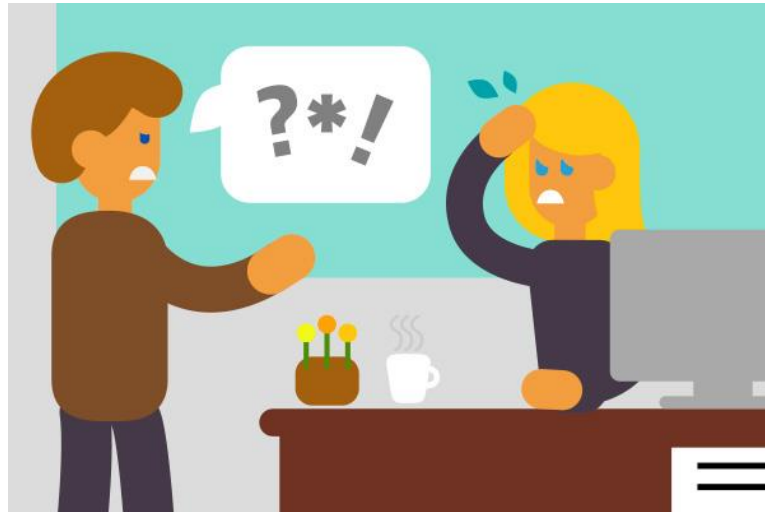


# Rolle und Aufgaben Ansprechpersonen UmaK

Als Ansprechperson einer Organisationseinheit unterstützen und beraten Sie Vorgesetzte und Mitarbeitende im Umgang mit aggressivem Kundenverhalten. Sie tragen im Wesentlichen zu einem professionellen und einheitlichen Umgang bei Vorfällen bei.



## Rolle:

- kennt Sicherheitskonzept, Hausordnung und Notfallpläne ihrer Organisationseinheit
- kennt den Prozess UmaK
- kennt die Dienstwege und mögliche Vorgehensweisen ihrer Organisationseinheit
- kennt und nutzt das Protokoll bei einem Vorfall mit aggressivem Kundenverhalten
- sensibilisiert in ihrer Organisationseinheit Führungspersonen und Mitarbeitende
- nimmt Meldungen über Vorfälle entgegen
- macht eine erste Lagebeurteilung
- plant mit den Zuständigen und Betroffenen nötige Massnahmen und unterstützt bei deren Umsetzung
- zieht evtl. externe Stellen zur Unterstützung bei

## Aufgaben:

Mitarbeitende und Führungspersonen können/sollen die Ansprechpersonen kontaktieren, wenn:

- Unsicherheiten im Umgang mit Kunden bestehen oder entstehen
- es zu aggressiven Emotionsausbrüchen bei Kunden kommt
- Kunden schwere Schuldzuweisungen machen (z.B. "Sie haben mein ganzes Leben zerstört" / "Ihr seid Schuld an dem, was nun passiert...")
- sie in unpassender Weise belästigt werden
- sie intuitiv von einer ernsthaften Gefahr für sich oder Dritte ausgehen
- der Kunde tiefe Hoffnungs-/Perspektivenlosigkeit oder Suizidabsichten äussert
- Kunden Bezug nehmen auf Gewalttaten oder Gewalttäter
- Kunden Drohungen an eine Bedingung knüpfen (Wenn-Dann-Forderung)
- Kunden Drohungen äussern (offen oder zwischen den Zeilen)
- Konflikte mit Kunden das Privatleben der Mitarbeitende tangieren und die Sicherheit von Mitarbeitenden oder Angehörigen gefährdet ist.