

Good Practice

Gewaltschutz in Servicebereichen (z.B. Gastronomie): Ampelsystem (Gelb-Orange-Rot)

Zielgruppen: Arbeitnehmer:innen in Servicebereichen der Gastronomie und in sonstigen Servicebereichen mit Interaktionsarbeit. Geschäftsführer:innen, Belegschaftsorgane, Personalverantwortliche und Präventivdienste von Betrieben mit Servicebereichen.

Ein **dreistufiges Farbcode-System** erwies sich in einem Familienrestaurant als erfolgreiches Präventionsinstrument gegen Gewalt am Arbeitsplatz. Das Praxisbeispiel kann für Tätigkeiten die **Interaktionsarbeit** beinhalten, also Arbeit die Interaktionen mit anderen Menschen umfasst, eine Inspiration bei der Entwicklung eines wirksamen, eigenen Gewaltschutzkonzepts sein. Die jeweiligen lokalen Verhältnisse sind dabei zu berücksichtigen. Im betreffenden Restaurant konnte die jährliche Anzahl kritischer Ereignisse auf beinahe Null reduziert werden, während vor Einführung eines Gewaltschutzkonzeptes beinahe alle Arbeitnehmer:innen von arbeitsbedingten Gewaltübergriffen berichtet hatten. Wie oft das System in einem Betrieb, z.B. pro Monat, zum Einsatz kommt kann erfasst und als Kennzahl verwendet werden. Im Folgenden eine kurze Beschreibung der Farbcodes.



Drei-Stufen-Farbcode-System



Stufe Gelb ist lt. diesem System erreicht, wenn bedrohliche bzw. anzügliche Blicke oder sonstige Verhaltensweisen die **betroffenen Arbeitnehmer:innen unwohl** fühlen lassen. Auf dieser Stufe steht es der Servicekraft frei, ob sie das Klientel weiterhin bedienen möchte. Sie kann sich auf dieser Stufe mit einem kurzen Kommentar, wie z.B. „Stufe gelb an Tisch 3“ vom Management bzw. der Führungskraft ablösen lassen.



Bei Stufe Orange übernimmt das Management sofort, im Moment der Meldung (z.B.: „Stufe Orange an Tisch 23“). Es handelt sich zum Beispiel um einen bedrohlichen Kommentar, der **als verbaler Übergriff aufgefasst werden kann**, je nachdem wie er gesagt wurde. Auch **scheinbar zufällige Berührungen** können in diese Kategorie fallen. Kurz: Stufe Orange ist erreicht, wenn es bereits relativ eindeutig wirkt, dass es sich um eine bedrohliche Situation bzw. einen Übergriff handelt, es aber noch Interpretationsspielraum gibt.



Stufe Rot ist ein eindeutig grenzüberschreitendes Verhalten, welches als **Gewaltübergriff (psychisch/physisch)** definiert werden kann. Der Übergriff kann **auch z.B. verbaler** Natur sein. Ist Stufe rot erreicht, bittet der Manager / die Managerin die verursachende Person das Geschäftslokal zu verlassen. Die betroffene Person muss sich nicht rechtfertigen, die verursachende Person ist nicht länger willkommen.

Weitere Maßnahmen

Weitere Maßnahmen können, je nach Situation vor Ort, eine sinnvolle Ergänzung für ein **wirksames Gewaltschutzkonzept in Servicebereichen** sein. Es handelt sich im Folgenden um eine beispielhafte Auflistung. Weitere, „maßgeschneiderte“ Maßnahmen können selbstverständlich sinnvoll bzw. erforderlich sein:



Technisch / baulich

- Uneinsichtige Stellen / Arbeitsplätze vermeiden.
- Gut sichtbare Kameras in Schwerpunktbereichen installieren, sofern sie eine Gewaltschutzwirkung versprechen.
- Sichere Rückzugsräume schaffen.

Organisatorisch

- Hinweis / Bitte (z.B. in der der Speisekarte) mit dem Personal respektvoll umzugehen.
- Innerbetriebliche Bewusstseinsbildung bezüglich [Definitionen](#) und [schädigender Wirkung](#) verschiedener Formen von Gewalt, z.B. mittels Teambesprechungen, [Unterweisungen](#) oder persönlichen Gesprächen.
- Anordnung der Tische beachten und optimieren, sodass Servicepersonal ausweichen kann und körperliche Übergriffe bzw. sexualisierte Berührungen erschwert werden.
- Sanktionierung der gewaltverursachenden Personen **nach dem Prinzip der Verhältnismäßigkeit**. Auch bei internen Übergriffen (z.B. Ermahnung, Versetzung, Kündigung und Entlassung).
- Bei innerbetrieblichen Übergriffen: Betroffene Personen sollten nicht mit verursachender Person in derselben Schicht am selben Ort arbeiten müssen (Schichtplanung anpassen).
- Anlaufstelle / Meldestelle und Unterstützung für Betroffene.
- Security-Personal, welches kontaktiert werden kann und auf frühzeitige Intervention bei gewaltgefährlichen Situationen geschult ist.
- Alleinarbeitsplätze vermeiden, sofern möglich.
- Betriebsvereinbarung zum Thema arbeitsbedingte Gewalt.

Personenbezogen

- Frühzeitige Grenzziehung bei übergriffigen Verhaltensweisen.
- Anwendung deeskalativer Kommunikationsstrategien.
- Anwenden von Techniken der Selbstverteidigung.
- Betroffene Personen nicht alleine lassen und bei eigener Betroffenheit Vorfälle nachbesprechen zum Schutz vor psychischen Langzeitfolgen (inkl. Sekundärprävention).

Möglichkeiten der Wirksamkeitsüberprüfung durch den Arbeitgeber / die Arbeitgeberin (Beispiel):

Die Anzahl der übergriffigen Verhaltensweisen pro Woche/Monat und/oder pro Jahr können als Kennzahl verwendet werden und nach Einführung der jeweiligen Maßnahme(n) verglichen werden. Die Anzahl kann z.B. mittels einem elektronischen Meldesystem am Handy, von den jeweiligen Schichtleitungen vor Ort, im Zuge von Teambesprechungen oder durch ein sonstiges Dokumentationssystem ermittelt und festgehalten werden. Für die Ersterfassung kann sich beispielsweise auch eine seriöse Schätzung auf Basis einer strukturierten Befragung aller Arbeitnehmer:innen eignen.

Sexuelle und anderweitig diskriminierende Belästigung sind in Österreich im Gleichbehandlungsgesetz (GlBG), Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) und im Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) geregelt. **Die Feststellung eines solchen Tatbestandes und etwaige Rechtsfolgen sind außerhalb der Zuständigkeit der Arbeitsinspektion.** Mögliche Anlaufstellen sind hier die Sozialpartner, die [Gleichbehandlungsanwaltschaft \(GAW\)](#) oder sonstige Beratungsstellen.

Ist Gewalt eine gefährliche Arbeitsbedingung, ist sie vom Arbeitsschutz umfasst und somit innerhalb der Zuständigkeit der Arbeitsinspektion. Ob es sich um gewaltbedingte, **gesundheitsgefährdende Arbeitsbedingungen** handelt, ist im jeweiligen Betrieb zu evaluieren und zu beurteilen. Wirksame Maßnahmen sind gegebenenfalls zu setzen.

In der (Nacht-)Gastronomie sind Gewaltübergriffe gegenüber Arbeitnehmer:innen **ein bekanntes Phänomen**. Häufige Risikofaktoren sind dabei z.B. berauschte Kund:innen und Allein Arbeitsplätze. Bei sexualisierten Übergriffen sind allgemein deutlich mehr Frauen betroffen. Bei rein körperlicher Gewalt sind allgemein etwas mehr Männer betroffen. Bei sonstiger, psychischer Gewalt zeigen sich gem. aktueller Datenlage keine quantitativen, geschlechtsspezifischen Unterschiede.

Weitere Informationen unter:

- [Webseite der Arbeitsinspektion - Gewalt am Arbeitsplatz](#)
- [Webseite der Arbeitsinspektion - Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung](#)
- [Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung \(§§ 4 und 7 ASchG\) - Eine Handlungsanleitung zur Wirksamkeitskontrolle von Maßnahmen](#)

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (BMAW), Sektion II Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat, Favoritenstraße 7, 1040 Wien **Verlags- und Herstellungsort:** Wien **Layout & Druck:** BMAW **Stand:** Jänner 2024