

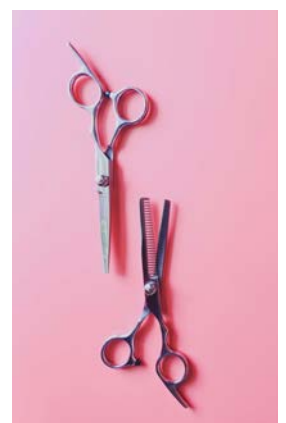
Good Practice

Maßnahmen der Gewaltprävention bei der Friseur Tätigkeit und anderen körpernahen Tätigkeiten

Arbeitnehmer:innen in körpernahen Berufen sind zum Teil mit **übergriffigen Verhaltensweisen** konfrontiert. Wiederholt wurde in den Medien darüber berichtet.

Beispielhafte Äußerung eines Kunden: „*Wenn du mit dem Rasieren am Kopf fertig bist, kannst du zwischen den Beinen weiter machen.*“

Da diese Äußerung unerwünscht war, handelt es sich bei diesem Beispiel um psychische Gewalt mit sexualisiertem Inhalt bzw. sexuelle Belästigung. Körperliche Nähe, insbesondere am Allein Arbeitsplatz, kann grenzverletzendes Verhalten wahrscheinlicher machen. Das betrifft neben Friseur Tätigkeiten auch andere körpernahe Tätigkeiten wie z.B. Massage, Kosmetik, Piercing und Tätowieren, Fußpflege oder Physiotherapie. Auch körpernahe Pflegetätigkeiten haben in vielen Fällen eine erhöhte Gewaltprävalenz, ob physisch, psychisch oder sexualisiert.



Open-Source-Grafik von unsplash.com

Typische Beispiele für auftretende Gewaltübergriffe in diesen Bereichen sind verbale Beleidigungen, Drohungen, unerwünschte, anzügliche Kommentare, sonstige Grenzverletzungen, Grapschen, seltener auch Schläge oder an den Haaren ziehen.

Werden vor Ort, z.B. im Zuge der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung, konkrete Belastungsfaktoren/ Gefahren ermittelt, sind diese mit geeigneten Maßnahmen **an der Quelle** zu bekämpfen. Die erforderliche **Wirksamkeitsüberprüfung** ist nach einem geeigneten Zeitraum durchzuführen. Folgende Beispiele aus der betrieblichen Praxis dienen als **Inspiration** und können, **unter Berücksichtigung der jeweils lokalen Gegebenheiten**, bei der Entwicklung eigener Maßnahmen unterstützend wirken. Diese selbst entwickelten Maßnahmen können wichtige Puzzleteile eines umfassenden und wirksamen Gewaltschutzkonzepts darstellen. Bei der folgenden Auflistung besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

Maßnahmen aus der Praxis im Kontext Gewaltprävention in Friseurbetrieben und anderen körpernahen Tätigkeiten (Auszug):

Technisch / Baulich

- Sichtkontakt und/oder Gesprächsmöglichkeit mit Kolleginnen und Kollegen während der Tätigkeit ermöglichen.
- Ausreichende Beleuchtung.
- Uneinsichtige Arbeitsplätze vermeiden.
- Flucht- oder Rückzugsmöglichkeit bei Gefahrensituationen.

Organisatorisch

- Hausverbot für übergriffige Kundschaft.
- Alleinarbeitsplätze, wenn möglich vermeiden. Ansonsten Alleinarbeitsplätze sicher einrichten (z.B. zentral gelegen, hell, Fluchtmöglichkeit).
- Richtlinie für Umgang mit übergriffiger Kundschaft: Z.B. Leitung bei unzumutbaren/übergriffigen Kund:innen informieren und hinzuziehen. Gemeinsam wird z.B. darauf hingewiesen, dass eine weitere Bedienung nicht möglich ist. Grundsatz der Verhältnismäßigkeit im jeweiligen Betrieb sollte beachtet werden, um weitere Eskalationen unwahrscheinlich zu machen.
- Unternehmensgrundsatz: Gewalt ist nicht akzeptabel und wird in jeglicher Form verurteilt.
- Plakataushang und Auslage von Infobroschüren, auf welchen deutlich gemacht wird, dass Gewalt nicht toleriert wird und Personal respektvoll zu behandeln ist.
- Unterweisung der Formen von Gewalt (körperlich, psychisch, sexualisiert) und Unterscheidung je nach Intensität/Regelmäßigkeit und verursachenden Personen (intern/extern).
- Professioneller Umgang mit Betroffenen von Gewaltübergriffen: Z.B. Schutz der Betroffenen, Vertraulichkeit, Schnelligkeit, Fairness, Übergriffe durch Detailinformationen belegen.
- Geld nur bei Tageslicht zur Bank bringen, im Zweifelsfall keine „Heldentaten“.
- Bei Betrieben mit Betriebsrat: Erstellen und Kommunizieren einer Betriebsvereinbarung zum Thema Gewaltschutz.

Personenbezogen

- Umsetzung von betrieblichen Verhaltensrichtlinien (z.B.: In grenzwertigen Situationen Leitung/Stellvertretung hinzuziehen und gemeinsam agieren).
- Früherkennung von Indikatoren erhöhter Gewaltgefahr (z.B. betrunkene Klient:innen gemeinsam des Lokals verweisen, im Zweifelsfall Polizei hinzuziehen).
- Deeskalation und anwenden betrieblicher Gewaltschutzkonzepte (Schulung/Training).
- Melden, wenn grenzverletzendes Verhalten aufgetreten ist.
- Bei Zeugenschaft eines Übergriffs (nur, wenn Selbstschutz gegeben):
 - Ablenken/Situation unterbrechen (z.B. nach der Uhrzeit fragen).
 - Personen hinzuziehen.
 - Dokumentieren.
 - Verursachende Person direkt zur Rede stellen und auf Fehlverhalten hinweisen.
 - Betroffene Person bestärken (sie ist nicht schuld).

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 (GIBG), 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.

Weitere Informationen unter:

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

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:** April 2024