



Good Practice

Maßnahmen der Gewaltprävention im Handel (inkl. Tankstellen)

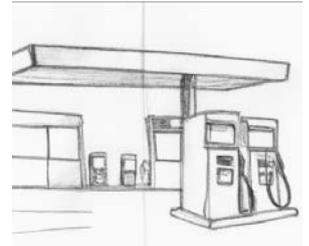
Zielgruppen: Arbeitnehmer:innen im Handel mit Interaktionsarbeit. Geschäftsführer:innen, Belegschaftsorgane, Personalverantwortliche und Präventivdienste von Betrieben mit Verkaufsbereichen auf dem Betriebsgelände.

In Tankstellen, Trafiken, Supermärkten und an anderen Arbeitsplätzen im Handel kann eine erhöhte Wahrscheinlichkeit für **Gewalt am Arbeitsplatz** bestehen.

Abgesehen von der Gefahr eines **Raubüberfalls** und körperlichen Übergriffen ist auch psychische Gewalt, z.B. in Form von **Beleidigungen, Drohungen** als auch **sexualisierte Belästigung** für zahlreiche Verkäufer:innen Teil der Arbeitsbedingungen. Eine zentrale Maßnahme ist, das Geschäft für Raubüberfälle so unattraktiv wie möglich zu machen. Auch für andere Formen der Gewalt empfiehlt es sich in vielen Fällen, ein **wirksames Gewaltschutzkonzept** zu entwickeln.

Warum Gewaltgefahr im Einzelhandel? Zu den Risikofaktoren für Gewalt am Arbeitsplatz zählen im Einzelhandel u.a.:

- Arbeit mit z.T. größeren Bargeldmengen
- Alleinarbeit
- Arbeit in der Öffentlichkeit
- Häufiger Kontakt mit Kund:innen
- Arbeit mit berauschten Menschen
- Z.T. lange Wartezeiten sowie
- Schicht-/ Nacht-/ und/oder Wochenenddienst



Grafik generiert mit Dall·E 2

Dazu kommt, dass Auswirkungen gesellschaftlicher Herausforderungen im Handelslokal z.T. direkt sichtbar und erlebbar sind, wie beispielsweise aggressive Reaktionen auf Preissteigerungen, nicht mehr vorrätige Angebote, Warteschlangen, etc.

Um Gefahren durch gewaltbedingte, psychische und physische Belastung gering zu halten, gibt es vielerorts bereits Maßnahmen.

Wirksame Arbeitsschutzmaßnahmen und Unterweisungen zum Thema Gewaltprävention können dabei wichtige Puzzleteile eines umfassenden **Gewaltschutzkonzepts** sein. Folgende Beispiele aus der betrieblichen Praxis dienen als **Inspiration** und können, **unter Berücksichtigung der jeweils lokalen Verhältnisse**, bei der Entwicklung eines eigenen Gewaltschutzkonzeptes unterstützend wirken. Es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit. Weitere, „maßgeschneiderte“ Maßnahmen können sinnvoll bzw. erforderlich sein.



Foto-Credit: John Cameron auf unsplash.com

Maßnahmen aus der Praxis im Kontext Gewaltprävention im Handel (Auszug):

Technisch/Baulich

- Bauliche Barrieren an der Kassa errichten (z.B. Plexiglas).
- Nachtschalter für etwaige Spät- /Nachtschichten.
- Bei Tankstellen: Bezahlterminals direkt an der Zapfsäule (Reduzierung der Kundeninteraktionen).
- Der Kassenbereich sollte so angelegt sein, sodass nicht im Detail zu erkennen ist, wie in diesem Bereich mit Geld umgegangen wird.
- Fluchtmöglichkeit für Personal einrichten.
- Notfallknopf bei der Kassa (stiller Alarm).
- Personaleingänge sollten so ausgestaltet sein, dass man sich vor dem Hinausgehen vergewissern kann, ob unbefugte Personen davorstehen (z.B. Türspion).
- Alarmanlagen und Videoüberwachungssysteme. Kameras sollten gut sichtbar angebracht sein auf Alarmanlagen sollte **gut sichtbar** hingewiesen werden.

Organisatorisch

- Präventive Besprechung mit der Polizei, damit diese im Ernstfall schnell vor Ort sein kann.
- Geldmenge wird stets geheim gehalten, auch vor Freundeskreis und Familie (Verschwiegenheitspflicht).
- Keine allzu hohen Geldbeträge in der Kasse verwahren, sondern diese regelmäßig an den hierfür bestimmten Aufbewahrungsort bringen bzw. abholen lassen.
- Security vor Ort, welche z.B. per Knopfdruck herbeigerufen werden kann.
- Falls Tresor vorhanden: Verkaufspersonal hat keinen Schlüssel zum Tresor.
- Definition und Schulung der vorkommenden Formen von Gewalt (körperlich, psychisch, sexualisiert) und Unterscheidung je nach Intensität/Regelmäßigkeit und verursachenden Personen (intern/extern).
- Unterweisung von klaren Schritten in Gewaltsituationen (z.B. Meldestelle definieren, Benachrichtigungsketten, praxistaugliche Verhaltensweisen festlegen und üben).
- Alleinarbeitsplätze, wenn möglich vermeiden (insbesondere in der Nacht). Sonst, so sicher wie möglich gestalten.
- Nach Überfall mögliche Rückkehr des Täters/der Täterin verhindern: Tür zusperren.
- Fälle des Umgangs mit schwieriger Kundschaft in Teambesprechungen aufgreifen und mögliche Vorgehensweisen entwickeln.
- Aushang mit Erklärung, warum Preise zum Teil erhöht werden mussten (oder sonst etwas nicht ist wie gewohnt).
- Erstellen einer Betriebsvereinbarung zum Thema „Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz“.
- Neue Positionen: Respektbeauftragte oder Gewaltpräventionsbeauftragte, welche bei schwierigen Interaktionen schlichtend zur Seite stehen.

Personenbezogen

- Psychosoziale Betreuung des Personals zeitnah nach Übergriffen.
- Kund:innen aufmerksam beobachten, um bedrohliche Situationen früh erkennen und gegebenenfalls reagieren zu können.
- Alarm auslösen. Allerdings nur dann, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung zu erwarten ist, wie zum Beispiel, wenn die Alarmauslösung nicht unauffällig erfolgen kann und der Täter/die Täterin den optischen oder akustischen Alarm bemerken würde.
- Kommunikationsschulung: Anwendung von Deeskalationstechniken inkl. Körpersprache und vorherigem Training von schwierigen Situationen.
- Wenn möglich, zweite Person hinzuziehen, um aggressive Kundinnen oder Kunden höflich des Geschäftslokals zu verweisen.
- Bei bereits erfolgreichem körperlichen Übergriff: Flucht oder wenn nötig, Anwendung von Techniken der Selbstverteidigung.
- Überprüfen Sie vor Betreten oder Verlassen der Filiale die Umgebung auf verdächtige Umstände, wie abgestellte, wartende Fahrzeuge oder verdächtige Passanten. Informieren Sie im Zweifelsfall die Polizei.

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

Die Anzahl der übergreifigen 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.

Im Einzelhandel ist die Gefahr für Raubüberfälle und verbale Gewalt gegenüber Arbeitnehmer:innen **ein bekanntes Phänomen**. Viele Handelsbetriebe haben bereits heute ein Gewaltschutzkonzept. Mittels Arbeitsplatzevaluierung kann die Gefahr, welche von Formen der Gewalt ausgeht, strukturiert erfasst und an der Quelle vermindert werden.

Weitere Informationen unter:

- [Präventionstipps des Bundeskriminalamtes](#)
- [Tipps der WKO: Raub/Überfall - Wie Sie sich und Mitarbeiter schützen](#)
- [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:** Februar 2024