

# Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept in Wohn- und Unterstützungsangeboten

## Impressum

Herausgeber der Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept ist:

Die Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport  
Referat Ältere Menschen  
Bahnhofsplatz 29  
28195 Bremen  
[www.soziales.bremen.de](http://www.soziales.bremen.de)

Ansprechpartner:

Frau Nadine Nacke  
Stand 03/ 2021

Vertrieb: Die Anforderungen sind als Download im Internet zu beziehen:

Link unter: [Die Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport - Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept \(bremen.de\)](#)

Frau Nawroth-Stier war an der Erstellung der Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept beteiligt.



Creative Commons Namensnennung 4.0

Diese Lizenz ermöglicht nicht die Nutzung des Hoheits- und Wahrzeichen der Freien Hansestadt Bremen, der Bilder, Logos oder personenbezogener Daten.



Liebe Leserin, lieber Leser,

Gewalt in der Pflege zeigt sich in vielfältiger Weise: Sie kann sich sowohl personell durch Handlungen, als auch strukturell durch Abläufe oder auch kulturell in Form von Ausgrenzungen abbilden. Gewalt in der Pflege ist damit nicht personengebunden, sie hat keinen Ort und keine Zeit, kein Geschlecht und kein Alter.

In der professionellen Arbeit stehen Menschen mit Unterstützungsbedarf zu uns in einem Abhängigkeitsverhältnis. Wo Abhängigkeit besteht, ist auch Macht, und wo Macht ist, besteht immer auch die Gefahr des Machtmissbrauchs.

Wir alle sind Menschen, niemand ist perfekt, und es gibt bei uns allen auch schlechte Tage, an denen wir überfordert sind, uns ungerecht behandelt fühlen, reizbar sind oder selber angegriffen werden. Zudem sind die strukturellen Bedingungen oft nicht einfach, die Arbeitszeit ist verdichtet und Ansprüche sowie Erwartungen sind auf allen Seiten hoch. Bei aller Professionalität gibt es Situationen, in denen Pflegekräfte an ihre seelischen und körperlichen Grenzen gelangen und Unterstützung benötigen.

Die Würde des Menschen ist unantastbar. Dieser Anspruch aus dem Grundgesetz schließt auch den Schutz vor Gewalt mit ein. Für jede und für jeden von uns. Um diesem Ziel näher zu kommen, ist es notwendig, sich mit der Entstehung und den Ursachen von Gewalt auseinanderzusetzen. Dabei ist eine offene Kommunikation eine unabdingbare Voraussetzung, um die Tabuisierung des Themas aufzubrechen. Dazu gehört auch die Anerkennung der Tatsache, dass es gewalttätige und grenzverletzende Übergriffe – vorsätzlich oder aus subjektiver Not heraus – geben kann und gibt.

Gewalt ist nicht unabwendbar. Ihr lässt sich vorbeugen, indem organisatorische Abläufe den Bedürfnissen der Menschen angepasst, Überlastungen frühzeitig erkannt, sowie Gefühle und Gedanken offen kommuniziert werden.

Ein professioneller Umgang mit einem Gewaltvorkommnis oder Verdachtsfall gibt Sicherheit für Betroffene sowie vermeintliche Verursacherinnen und Verursacher. Diese Broschüre formuliert Anforderungen an ein Gewaltpräventionsschutzkonzept mit präventiven Strategien und konkreten Maßnahmen in Wohn- und Unterstützungsangeboten.

Mit dieser Broschüre möchte ich Sie für das Thema Gewalt in der Pflege sensibilisieren und Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag aufzeigen. Ich möchte in erster Linie aber für die Nutzerinnen und Nutzern sowie für ihre Zugehörigen Regelungen schaffen und dadurch Lebensqualität sichern.

Die Wirksamkeit der Prävention ist vielseitig und kann nur entstehen, wenn jede und jeder daran beteiligt sein kann.

Für eine wirksame Präventionsarbeit ist es anzustreben, dass verbindliche Standards in allen Einrichtungen im Land Bremen etabliert werden. Das gibt uns die Chance, sämtlichen Formen von Gewalt professionell vorzubeugen und ihnen entgegenzutreten.

Ich wünsche Ihnen, dass diese Broschüre Ihnen bei der täglichen Arbeit nützlich ist und in Ihrer Einrichtung einen weiteren Beitrag leistet zu einem reflektierten Umgang mit dem Thema Gewalt in der Pflege.

Ihre Anja Stahmann  
Senatorin für Soziales, Jugend, Integration und Sport



# Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	6
2. Ebenen der Gewalt	6
3. Das Gewaltpräventionskonzept	
3.1. Entstehungs- bzw. Ursachenanalyse	8
3.2. Maßnahmen der Gewaltprävention	9
4. Umgang mit Gewaltvorfällen	11
5. Evaluation	11
6. Zusammenfassung/Fazit	12

## 1. Einführung

Hilfe- und pflegebedürftige Menschen haben das Recht auf Wahrung ihrer Würde und körperlicher sowie seelischer Unversehrtheit. Leistungsanbieter sind entsprechend verpflichtet, geeignete Maßnahmen zum Schutz der Nutzerinnen und Nutzern vor jeder Form der Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch zu treffen. Diese Vorschrift beruht auf den verfassungsrechtlichen Prinzipien der Menschenwürde, der Freiheit der Person und des Gleichheitsgrundsatzes in den Artikel 1 bis 3 des Grundgesetzes sowie des Sozialstaatsgebotes in Artikel 20 des Grundgesetzes und setzen diese gesetzgeberisch um. Auf Landesebene wurde vom Land Bremen diesem Anspruch Rechnung getragen so dass in den §§1 und 12 Bremisches Wohn- und Betreuungsgesetz (BremWoBeG) die Leistungsanbieter gefordert sind, Maßnahmen zu ergreifen.

Die Anforderungen zur Gewaltprävention beziehen sich entsprechend des Gesetzes auf alle unterstützenden Wohnformen. Zur Umsetzung der Gewaltprävention muss:

1. Eine durch den Leistungsanbieter benannte **verantwortliche Person** unter Beteiligung des Bewohnerinnen- und Bewohnerbeirats benannt werden. Diese Person soll als Vertrauensperson vor Ort wirksam sein sowie Fachlichkeit zum Thema Gewaltprävention schaffen.
2. Ein **Gewaltpräventionskonzept** erarbeitet werden.

Die Anforderungen an eine Gewaltpräventionskonzeption wie sie sich aus dem gesetzlichen Anspruch des Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetzes ergeben, werden in den folgenden Ausführungen konkretisiert.

## 2. Ebenen der Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation WHO definiert Gewalt gegenüber älteren Menschen so: „Unter Gewalt gegen ältere Menschen versteht man eine einmalige oder wiederholte Handlung oder das Unterlassen einer angemessenen Reaktion im Rahmen einer Vertrauensbeziehung, wodurch einer älteren Person Schaden oder Leid zugefügt wird.“ (ZQP Themenreport, Gewaltprävention in der Pflege, Seite11, Berlin 2015)

Grundsätzlich sind alle Personengruppen, die in Zusammenhang mit der Einrichtung stehen, in die Konzeptionierung und Reflexion eines Gewaltpräventionskonzeptes einzubeziehen. Hierbei handelt es sich schwerpunktmäßig um die Nutzerinnen und Nutzer, die in der Einrichtung tätigen Personen, Angehörige und Betreuerinnen und Betreuer.

Oftmals werden gewaltsame Übergriffe gegen alte, pflegebedürftige Personen nicht aktenkundig. Die vermutete Dunkelziffer ist hoch. Der Grund dafür ist u.a., dass Gewalt innerhalb der pflegerischen Versorgung oft nicht als solche wahrgenommen wird. Ein erster Schritt, Gewalt in der Pflege zu erkennen, besteht deshalb darin, sich die verschiedenen Formen bewusst zu machen, die Gewalt hier annehmen kann (Andratsch, F, Osterbrink, J., Gewalt in der Pflege, Seite 43, München 2015).

Gewalt innerhalb der Pflege lässt sich grundsätzlich in drei Bereiche unterteilen. Das sogenannte Gewaltendreieck unterscheidet zwischen

- personaler (direkter) Gewalt,
- struktureller (indirekter) Gewalt
- und kultureller Gewalt als Vorläufer für direkte und indirekte Gewalt.

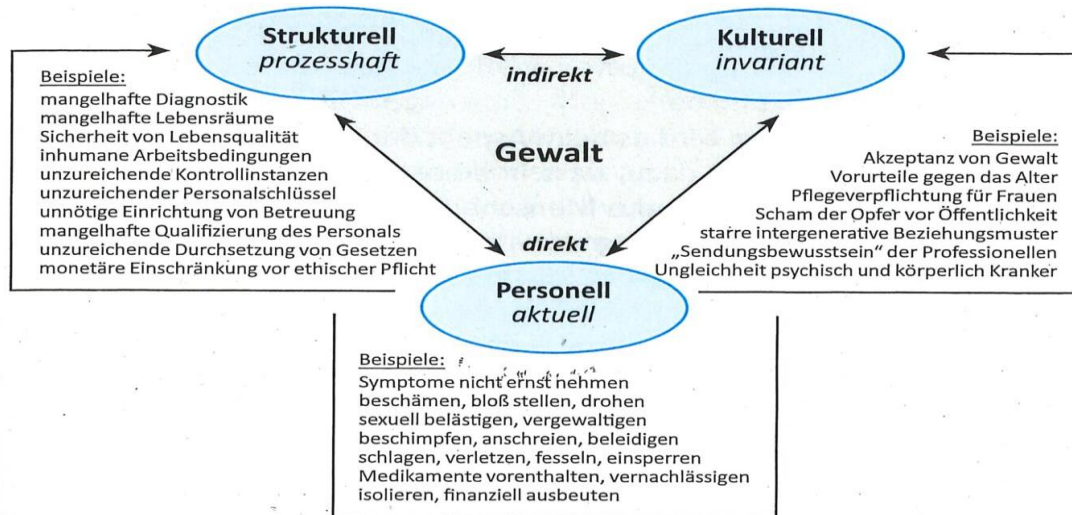


Abb. 1: Das Gewaltdreieck (Hirsch 2003, in Weissenberger-Leduc, M, Weiberg, A., Gewalt und Demenz, S. 45, Wien 2011)

Die in der folgenden Übersicht (Übersicht 1) genannten Beispiele für die unterschiedlichen Formen von Gewalt sind nicht als abschließend zu bewerten. Es bestehen Wechselwirkungen und Überschneidungen zwischen den einzelnen Kategorien. Einschränkungen der Freiheit, Handlungs- und Entscheidungsautonomie finden sich in allen Kategorien wieder.

### Übersicht 1: Formen der Gewalt

Formen der Gewalt	Beispiele
Personell	Physisch: Alle Handlungen und Unterlassungen, die körperverletzend sind, z.B. schlagen, treten, stoßen, würgen, kneifen, fesseln, gegen den Willen festhalten, zwangsweise Eingabe von Medikamenten, sexueller Missbrauch, Zwangsernährung.
	Psychisch: Häufig subtil und oft nicht sichtbar, z.B. ignorieren, Missachtung der Intimsphäre, beleidigen, belächeln, einschüchtern, demütigen, verbale Aggression, übersteigerte Fürsorge, sämtliche emotionale oder psychosoziale Verletzungen.
	Pflegerisch: Nichtbeachtung der Expertenstandards, Behandlungspflege ohne ärztliche Verordnung, pflegerische Handlungen gegen den Willen, unangemessene Versorgung mit Nahrung und Getränken.
	Finanziell: Enteignung, Ausbeutung, Veräußerung von Vermögensbestandteilen

Strukturell	Institutionelle Rahmenbedingungen, die individuelle Bedürfnisse nicht berücksichtigen, insbesondere personelle, räumliche Bedingungen, Vorgaben wie Hygienestandards, starre Ablauforganisation und fehlende Beschäftigungsangebote.
Kulturell	Nichtbeachtung religiöser Bedürfnisse/Regeln und sozialer Prägungen, negatives Altersbild

**Beispiel für personelle Gewalt:** Das Inkontinenzmaterial wird zu selten gewechselt; die Reaktion auf die Notrufklingel dauert zu lange.

**Erklärung:** Durch den personellen Unterhang kommt es zu langen Wartezeiten und einer pflegerischen Vernachlässigung.

**Beispiel für strukturelle Gewalt:** Speisenangebote gibt es nur in engen Zeitfenstern; Feste zeitliche Vorgaben für die Verrichtungen des täglichen Lebens (waschen, ankleiden, normierte Abendroutinen).

**Erklärung:** Um den Personalbedarf niedrig und planbar zu gestalten, werden Abläufe standardisiert und im Sinne der Organisation ohne Berücksichtigung von individuellen Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer strukturiert.

**Beispiel für kulturelle Gewalt:** Das Speisenangebot geht nicht auf die Essgewohnheiten der Nutzerinnen und Nutzer mit Migrationshintergrund ein.

**Erklärung:** Fehlende Auseinandersetzung mit kulturell bedingten Bedürfnissen.

### 3. Das Gewaltpräventionskonzept

Ein Gewaltpräventionskonzept muss eine Entstehungs- bzw. Ursachenanalyse enthalten, um frühzeitig (präventiv) ansetzen zu können. Es müssen Maßnahmen benannt werden, die sich direkt auf die ursächlichen Zusammenhänge beziehen lassen, bzw. Anwendung dort finden, wo Entstehungspotenzial für Gewalt besteht.

#### 3.1. Entstehungs- bzw. Ursachenanalyse

Ursachen für die Entstehung von Gewalt können sein:

##### Personell:

- Fehlende Empathie, fehlendes Reflexionsvermögen
- Fehlende Fachlichkeit, fehlende fachliche Haltung
- Überlastung
- Enttäuschte Erwartungen
- Erschwerte psychosoziale Dispositionen
- Vorurteile, Bewertungen
- Depersonalisierung
- Keine soziale Kontrolle



### **Strukturell:**

- Starre, normierte Arbeitsabläufe
- Schlechte bauliche Voraussetzungen, Umgebungsfaktoren
- Fehlende Steuerungsmechanismen; Führungskultur
- Fehlende Kommunikationsstrukturen
- Unzureichende Personalplanung
- Schlechtes Betriebsklima
- (Fehlendes) Leitbild
- Eingrenzende politische Entscheidungen
- Starre Tagesstruktur
- fehlende Individualität
- (Fehlende) gesetzliche Voraussetzungen (z.B. Freiheitsentzug ohne richterliche Genehmigung, Einschränkung von Persönlichkeitsrechten)
- Keine Berücksichtigung demographischer Entwicklung

### **Kulturell:**

- Eingeschränktes Menschenbild
- Fehlende Berücksichtigung von Werten und Normen
- Berufsprestige
- Subtile Form der Diskriminierung

## **3.2. Maßnahmen der Gewaltprävention**

Prävention sollte Bestandteil einer positiven Unternehmenskultur sein. Folgende Bereiche werden als Ansatzpunkte sowohl für die Ursachenanalyse als auch für die Entwicklung von Präventionsmaßnahmen herangezogen.

### **Personell**

- Individuell
- Interaktiv

### **Strukturell**

- Organisationsentwicklung
- Personalentwicklung

### **Kulturell**

- Überprüfbare Wertorientierungen
- Netzwerkarbeit

Zugeordnete, konkrete Gewaltpräventionsmaßnahmen finden sich im nachstehenden Tableau (Übersicht 2).

## Übersicht 2: Maßnahmentableau

Kontext	
Personell	
Individuell	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sich bei Überlastung jemanden anvertrauen, für Entlastung sorgen</li> <li>• Nutzer und Nutzerinnen ernst nehmen</li> <li>• Authentizität</li> <li>• Aktive Beteiligung an gesundheitsfördernden Maßnahmen</li> </ul>
Interaktiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eigenes Verhalten reflektieren (Sprache, Tonfall, Ansprache, Handlung, Menschenbild, innere Haltung)</li> <li>• Berücksichtigung der Grenzen und Intimsphäre des Anderen</li> <li>• Individualität berücksichtigen</li> <li>• Wertschätzender, würdevoller Umgang und Kommunikation</li> <li>• Den Fokus auf die Bedürfnisse des Anderen richten; Selbständigkeit fördern</li> <li>• Beziehungsaufbau, Humor als Instrument</li> </ul>
Strukturell	
Organisationsentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewaltprävention als Bestandteil des Qualitätsmanagementkonzeptes</li> <li>• Einen festen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin in der Einrichtung benennen, der/die als Gewaltpräventionsbeauftragte(r) fungiert</li> <li>• Auf eine offene lösungsorientierte Fehlerkultur/ Fehlerfreundlichkeit in der Einrichtung hinwirken</li> <li>• Informieren und Sensibilisieren zum Thema Gewalt (regelmäßige Fortbildungen, Umgang mit Konflikten, herausforderndem Verhalten begegnen)</li> <li>• Unterstützungsprogramme, die beruflichen Belastungen entgegenwirken</li> <li>• Deeskalationstrainings regelmäßig anbieten</li> <li>• Transparenz herstellen</li> <li>• Angehörigenabende, offene Veranstaltung, um zu informieren und Beziehungen zu fördern</li> <li>• Gesetzliche Grundlagen beachten und konzeptionell hinterlegen</li> </ul>
Personalentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebliches Gesundheitsmanagement</li> <li>• ausreichende Schichtbesetzung mit Fachpersonal</li> <li>• Personalbindung</li> <li>• Führungskultur/Kompetenzorientierung</li> </ul>
Kulturell	
Werteorientierungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexion von Einstellungen, religiösen und/oder sozialen Weltanschauungen</li> </ul>
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vernetzung im Stadtteil und mit Arbeitskreisen und Verbänden</li> </ul>

#### 4. Umgang mit Gewaltvorfällen

Ist ein Gewaltvorfall gegenüber Nutzerinnen oder Nutzern entstanden, ist die konsequente Aufarbeitung unabdingbar. Hierzu zählt insbesondere die Frage der Vorsätzlichkeit: Besteht der Verdacht einer Schädigungsabsicht muss die Ermittlung durch die Polizei, mit allen daraus folgenden Konsequenzen, erfolgen. Insgesamt muss der Schutz der Persönlichkeitsrechte von Täter und Opfer gewahrt werden.

Ergibt sich durch das Ermittlungsverfahren, dass der Gewaltvorfall ohne Schädigungsabsicht entstanden ist, müssen durch Maßnahmen der Personal-, und im weitesten Sinne durch Organisationsentwicklung, die betroffenen Personen und der Vorfall begleitet und bearbeitet werden. Die Schuldfrage soll nicht in den Vordergrund gestellt werden, sondern die Ursachenanalyse. Die Entstehungsgeschichte muss bearbeitet (s. 3.1.) und schriftlich festgehalten werden.

Gewaltvorfälle gegenüber dem Personal durch Nutzerinnen und Nutzer sind sachlich und für Dritte nachvollziehbar zu dokumentieren. Es muss geprüft werden, ob unverzüglich eine ärztliche Untersuchung erfolgen muss. Es muss zudem bewertet werden, ob deeskalierende Möglichkeiten im Vorfeld ausgeschöpft worden sind. Ggf. entwickelt sich aus der Analyse ein Schulungsbedarf.

Sinnvoll ist ein differenzierter Handlungsleitplan für den Umgang mit Gewaltvorkommnissen und Verdachtsfällen. Dieser sollte mindestens folgende Elemente enthalten:

- Um welchen Fall handelt es sich?
- Wem wurde der Fall gemeldet? (Vorgesetzte)
- Interne Meldung ggf. an den Betriebsrat, Geschäftsführung
- Ereignisbearbeitung, Einbeziehung des/der Gewaltschutzbeauftragten;
- Anzeige eines besonderen Vorkommnisses nach §19 Abs.5 BremWoBeG bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht, wenn sich die Gewalt gegen einen Nutzer oder eine Nutzerin gerichtet hat. Ansonsten ist eine formlose Meldung ausreichend.
- Einleitung von arbeitsrechtlichen und strafrechtlichen Maßnahmen, Erteilung von Hausverbot, Beratung/Coaching, Traumabearbeitung etc.
- Abschluss/Analyse: Ergeben sich Konsequenzen für die Organisation?

Zu jeder Zeit muss die **vertrauliche Behandlung** im Prozess der Bearbeitung des Vorfalls gewährleistet sein.

#### 5. Evaluation

Um eine erfolgreiche Umsetzung der aus dem Gewaltpräventionsschutzkonzept abgeleiteten Maßnahmen nachzuweisen und ggf. umzusteuern, ist eine in regelmäßigen Abständen durchzuführende Evaluation unerlässlich. In einem fortlaufenden Prozess werden die verschiedenen Ebenen (Sensibilisierung, Maßnahmeableitung und -umsetzung, Ergebnis) fortlaufend betrachtet und bewertet. Dazu können folgende Instrumente genutzt werden:

- Konzepterstellung zur Überprüfung der Wirksamkeit
- Dokumentation der Ergebnisse

- Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung
- Nutzerinnen- und Nutzerbefragung
- Definition von Zielparametern
- Einbettung in das Unternehmensleitbild und Qualitätsmanagement
- Statistische Methoden
- Methodenbox zur Selbstevaluation
- Persönliche Ansprache

## 6. Zusammenfassung/Fazit

Zusammenfassend lassen sich die Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept folgendermaßen darstellen:

1. Eine **Ursachenanalyse** für Quellen von Gewaltentstehung sollte die Grundlage für die weitere konzeptionelle Ausarbeitung bilden. Hier ist es bedeutend, dass die verschiedenen Dimensionen struktureller, personeller und kultureller Gewalt benannt und Beispiele dargelegt werden. Auch eine verständlich, möglichst einfache Sprache, soll angewandt werden. Eine verantwortliche Person (Gewaltpräventionsbeauftragte/r gem. §12 BremWoBeG) muss benannt werden.

2. Die **Maßnahmen zur Prävention von Gewalt und zum Umgang mit Gewaltvorfällen** müssen unmittelbar an die Ursachenanalyse anknüpfen und mit den jeweiligen Konsequenzen, wie der Anzeigepflicht gem. § 19 Abs. 5 BremWoBeG, hinterlegt sein (vgl. Maßnahmetableau, S. 7). Es müssen Kommunikationswege, wie verantwortliche Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen, sowie Konsequenzen dargestellt werden. Die weitere Rückkoppelung mit der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht für bereits erfolgte Vorfälle, aber auch für drohende Gewaltvorfälle, muss beschrieben sein. Hierbei sollte ein vertrauensserweckender Rahmen Berücksichtigung finden, um präventiv wirken zu können (z.B. regelmäßige vertrauliche Gesprächsangebote und Reflexionsmöglichkeiten). Gewalt sollte nicht tabuisiert werden. Aggressionen sind Bestandteil des menschlichen emotionalen Spektrums und dementsprechend in einer professionellen Personalführung zu berücksichtigen. Aus dem Wissen über die Entstehung von zwischenmenschlicher Aggression wurden einige Ansätze zu deren Vermeidung entwickelt. Zu den erfolgreichen Strategien gehören: Förderung der Empathiefähigkeit, Förderung sozialer Fähigkeiten, gute Vorbilder, Mediation und gewaltfreie Kommunikation.

3. Für eine lebendige und sich permanent fortentwickelnde Gewaltpräventionsarbeit ist die **Einbindung in das Qualitätsmanagement** und eine damit einhergehende **Evaluation** erforderlich. Hilfreich für eine Evaluation ist die Benennung von Zielparametern. Die Messinstrumente können gemäß diesen Parametern zum Einsatz gelangen. Um die Wirksamkeit eines Präventionskonzeptes messen zu können, müssen die Ebenen von Gewalt Eingang finden. So ist

beispielsweise die Prävention personeller Gewalt mit einem Abbau von Stressempfinden am Arbeitsplatz verbunden. Maßnahmen können Entspannungsübungen und Dienstplangestaltung sein. Messbar würde Stressabbau z.B. durch einen geringeren Krankenstand, eine geringere Fluktuation und im Rahmen einer Mitarbeiter- und Mitarbeiterinnenbefragung eine persönliche Einschätzung zum Stressempfinden. Letzteres wird dann allerdings erst im Vergleich zu vorangegangenen Befragungen aussagefähig.

4. Die Haltung zur Gewaltprävention sollte im **Unternehmensleitbild** ablesbar sein. Ebenso ist eine **fehlerfreundliche Organisationskultur** maßgeblich für die Abwendung und damit Prävention von Gewalt.