

Sie sind hier: Startseite [[http://www.bgw-online.de/DE/Home/home\\_node.html](http://www.bgw-online.de/DE/Home/home_node.html)]

Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz [[http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/ArbeitssicherheitUndGesundheitsschutz\\_node.html](http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/ArbeitssicherheitUndGesundheitsschutz_node.html)]

Umgang mit Gewalt [[http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Umgang-mit-Gewalt\\_node.html](http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Umgang-mit-Gewalt_node.html)]

Schutzmaßnahmen [<http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Schutzma%C3%9Fnahmen/Schutzmassnahmen-node.html>]

Praxisbeispiele [<http://www.bgw-online.de/DE/Arbeitssicherheit-Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Schutzma%C3%9Fnahmen/Praxisbeispiele/Praxisbeispiele-node.html>]

Praxisbeispiel: Tabus abbauen, indem man über sie spricht

## Praxisbeispiel: Tabus abbauen, indem man über sie spricht

### v. Bodelschwingsche Stiftungen Bethel

Mit Dienstvereinbarungen und der Gefährdungsbeurteilung für eine gute Gewaltprävention in Betreuungsberufen: Bethel.regional hat die Kommunikation über Gewalt in seinen Einrichtungen institutionalisiert.

#### Kurzinfo zu diesem Beispiel:

- **Darum geht es:** Die Gefährdungsbeurteilung hat das Gewaltthema enttabuisiert: Seitdem Gewalt als unvermeidbarer Teil der Arbeit identifiziert wurde, können Gewalterfahrungen leichter thematisiert und bewältigt werden
- **Name:** Stiftungsbereich [Bethel.regional](http://www.bethel-regional.de) [<http://www.bethel-regional.de>], v. Bodelschwingsche Stiftungen Bethel, Bielefeld
- **Branche:** Sozial- und Gesundheitsleistungen in Einrichtungen der Eingliederungshilfe
- **Zahl der Mitarbeitenden:** circa 4.800 Beschäftigte in rund 200 Einrichtungen
- **Zahl der betreuten Personen:** etwa 5.800 ambulant und stationär betreute Klientinnen und Klienten
- **Kontakt:** Ulrike Redmann: [ulrike.redmann@bethel.de](mailto:ulrike.redmann@bethel.de)



Bethel.regional setzt sich insbesondere dafür ein, das gemeinsame Leben von Menschen mit und ohne Behinderungen zu verwirklichen.

(Foto: Michael Zapf)

Die Gefährdungsbeurteilung "Gefährdung durch Menschen" von Bethel.regional gliedert sich wie jede andere Gefährdungsbeurteilung in technische, organisatorische und persönliche Arbeitsschutzmaßnahmen. Die dort beschriebenen Risiken aber klingen noch etwas ungewohnt: Da wird beispielsweise bewertet, ob es "dunkle Nischen" gibt, "in denen sich Personen verbergen können". Oder ob die Beschäftigten ausreichend über das Infektionsrisiko "durch Biss-/Kratzwunden" informiert wurden. Die Gefährdungsbeurteilung stellt sicher, dass "Alltagsgegenstände nicht als Waffe genutzt werden können" und dass geklärt wird, mit welchen Personen "Dienstfahrten *nicht* alleine durchgeführt werden" dürfen.

"Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreuen Menschen, die aufgrund ihrer Problemlagen nicht ambulant versorgt werden können", erklärt dazu Ulrike Redmann, Fachkraft für Arbeitssicherheit bei Bethel.regional. "Sie arbeiten mit mehrfach belasteten Jugendlichen, Menschen mit Behinderungen, sucht- und psychisch kranken Menschen, häufig in Alleinarbeit. Da ist das Risiko einer Gewalterfahrung entsprechend hoch."

**Der Stiftungsbereich Bethel.regional gehört zu den diakonischen "v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel", Europas größtem sozialen Dienstleister mit knapp 150-jähriger Tradition. Bethel.regional beschäftigt rund 4.800 Mitarbeitende, die in vorwiegend stationären Einrichtungen Menschen mit multiplen Problemlagen betreuen. Ein Gespräch mit Ulrike Redmann, Fachkraft für Arbeitssicherheit, und Christian Janßen, Vorsitzender der Mitarbeitendenvertretung.**

#### Was hat Sie veranlasst, sich intensiver mit dem Thema Gewalt zu beschäftigen?

Christian Janßen: "Grund war die Zunahme gewaltbedingter Arbeitsunfälle: Einer Erhebung zufolge hat sich die Zahl der durch Gewalt verursachten Arbeitsunfälle in unseren Einrichtungen von 23 Prozent im Jahr 2013 auf 30 Prozent im Jahr 2014 erhöht. Hauptursache ist die betreuungsintensive Klientel, die wir in Bethel betreuen. Darüber hinaus haben Arbeitstempo und Arbeitsintensität stark zugenommen. Nicht zuletzt sind die Einrichtungen kleiner geworden, sodass die Beschäftigten insbesondere abends und nachts, aber durchaus auch tagsüber häufig allein arbeiten."

**Sie haben seither verschiedene Instrumente auf den Weg gebracht: die Dienstvereinbarungen (DV) zum betrieblichen Gesundheitsmanagement und zur Gewaltprävention sowie eine detaillierte Gefährdungsbeurteilung. Wie greifen alle drei Instrumente ineinander?**

Ulrike Redmann: "Die Dienstvereinbarung 'Betriebliches Gesundheitsmanagement' (BGM) ist so etwas wie ein Verhaltenskodex, auf den sich Geschäftsleitung und Mitarbeitendenvertretung verständigt haben. Darin werden grundlegende Haltungen zur Gesundheitsförderung beschrieben, etwa, dass das BGM Führungsaufgabe sei, dass es verhaltens- und verhältnispräventive Maßnahmen umfasse und partizipativ und geschlechtersensibel gemeinsam mit den Mitarbeitenden gestaltet werden müsse. Die DV Gewaltprävention wiederum setzt auf der DV BGM auf und definiert – ausgehend von dem dort formulierten Grundverständnis – was Gewalt ist, wie Gewalt verhindert werden kann, wie sich Mitarbeitende und Führungskräfte in und nach einer Gewalterfahrung verhalten sollen, wie der Vorfall zu dokumentieren ist und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen."

Christian Janßen: "Drei Aspekte möchte ich dabei besonders hervorheben. Erstens: Die DV definiert Gewalt als das, was die Mitarbeitenden als Gewalt erleben. Das heißt: Auch wenn die Auswirkungen der Gewalterfahrung für andere nicht sichtbar sind, wird die subjektive Wahrnehmung der betroffenen Person nicht in Frage gestellt, etwa nach dem Motto: 'Stell dich nicht so an, so schlimm war das doch nicht!'. Zweitens: Die DV vollzieht einen Paradigmenwechsel. Sie will nicht reagieren, im Sinne einer nachschauenden Analyse, sondern prospektiv agieren, im Sinne einer vorausschauenden Verhütung von Gewalt. Und drittens: Die DV empfiehlt ausdrücklich, die Teams bei der Gestaltung der Gefährdungsbeurteilung miteinzubeziehen. Damit soll sichergestellt werden, dass deren Expertise in die Risiko-Einschätzung einfließen kann."

Ulrike Redmann: "Das kann man gar nicht oft genug betonen: Wie wichtig es ist, die Beschäftigten in die Gewaltprävention miteinzubeziehen. Das beginnt bei der Identifikation der Risiken und deren Beurteilung und reicht bis zur Auswahl gesundheitsfördernder oder interventioneller Maßnahmen. Mitwirkung und Mitbestimmung sind außergewöhnlich wichtig für die Akzeptanz. Wer die Mitarbeitenden im Boot hat, arbeitet von Anfang an präventiv."

**Download:** Hier können Sie Dokumente herunterladen, mit denen Bethel.regional arbeitet:

- [Gefährdungsbeurteilung \[http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit\\_und\\_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel\\_Bethel\\_Gefährdungsbeurteilung\\_Gewalt.pdf;jsessionid=1BAF41117CDC9A75DA5CA6C77129F87D?\\_\\_blob=publicationFile\]](http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit_und_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel_Bethel_Gefährdungsbeurteilung_Gewalt.pdf;jsessionid=1BAF41117CDC9A75DA5CA6C77129F87D?__blob=publicationFile) "Gefährdung durch Menschen"
- [Dienstvereinbarung \[http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit\\_und\\_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel\\_Bethel\\_Dienstvereinbarung\\_Gewalt.pdf;jsessionid=0E804910CD799D5754F6B24C6316671C?\\_\\_blob=publicationFile\]](http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit_und_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel_Bethel_Dienstvereinbarung_Gewalt.pdf;jsessionid=0E804910CD799D5754F6B24C6316671C?__blob=publicationFile) "Umgang mit Gewalt"
- [Dokumentationsbogen \[http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit\\_und\\_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel\\_Bethel\\_Dokumentationsbogen\\_Gewaltvorfaelle.pdf;jsessionid=AF7F7D93364FADF349B6AB9B775A4C28?\\_\\_blob=publicationFile\]](http://www.bgw-online.de/SharedDocs/Downloads/DE/Arbeitssicherheit_und_Gesundheitsschutz/Umgang-mit-Gewalt/Praxisbeispiel_Bethel_Dokumentationsbogen_Gewaltvorfaelle.pdf;jsessionid=AF7F7D93364FADF349B6AB9B775A4C28?__blob=publicationFile) "Gewaltvorfälle gegen Mitarbeitende"

#### Wo, wann und wie kommt die Gefährdungsbeurteilung „Gefährdung durch Menschen“ zum Einsatz?



Ulrike Redmann: "Die Gefährdungsbeurteilung wird in Einrichtungen angewandt, in denen es erfahrungsgemäß zu Gewalthandlungen kommen kann oder bereits einmal gekommen ist. Sie wird klienten- und einrichtungsbezogen eingesetzt, das heißt: Auch eine einzelne, zu Gewalthandlungen neigende Person kann Anlass für die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung sein."

#### Was hat sich durch den Einsatz der Gefährdungsbeurteilung verändert?

Ulrike Redmann: "Sie hat ein Bewusstsein für die Problematik geschaffen und das Thema enttabuisiert. Für viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist Gewalt am Arbeitsplatz mit großen Schuld- und Schamgefühlen verbunden. Die Gefährdungsbeurteilung hat das Thema 'entsubjektiviert': Sie beschreibt Gewalt als unvermeidbaren Teil unserer Arbeit. Dadurch, dass die Gefährdungsbeurteilung objektiv und selbstverständlich die Risiken und Lösungen beschreibt, die in unserer Beziehungsarbeit liegen, konnten sich die Mitarbeitenden ihre Belastung eingestehen. Das ist der eigentliche Gewinn: dass alle miteinander darüber reden – und allein dadurch schon geschützt und entlastet werden."

[↗ Zum Seitenanfang](#)

#### Weitere Beispiele aus Unternehmen zum Umgang mit Gewalt:



##### Praxisbeispiel: Frühwarnsystem gegen Kränkungen und Konflikte

Seit 2010 erfasst der Berliner Assistenzdienst für Menschen mit Behinderung "ambulante dienste e.V." physische und psychische Belastungen auf einem Erhebungsbogen – ein hervorragender Anlass, miteinander ins Gespräch zu kommen.



##### Praxisbeispiel: "Seelische Belastungen lassen sich nicht mit dem Messgerät diagnostizieren"

Angedrohte Schläge, sexuelle Übergriffe, Angehörige, die in Unterwäsche die Haustür öffnen, Pflegebedürftige, die sich lautstark gegen notwendige Pflegemaßnahmen wehren: Die Vielfalt aggressiver Situationen, die die rund 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ambulanten Pflegedienstes "Diakoniestation Idstein" nahe Wiesbaden in persönlichen Gesprächen zu Protokoll gaben, war überraschend und aufschlussreich. Ein Deeskalationstraining wurde organisiert, die neue Herausforderung in das Qualitätsmanagement integriert.