

# Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept in Wohn- und Unterstützungsangeboten

## Impressum

### Herausgebende Stelle:

Freie Hansestadt Bremen  
Die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz  
Abteilung 3 – Kommunale Kliniken, Pflege und Verbraucherschutz  
Referat 31– Pflege, Heimrecht, Wohn- und Betreuungsaufsicht  
Faulenstraße 9/15, 28195 Bremen  
[www.gesundheit.bremen.de](http://www.gesundheit.bremen.de)

### Ansprechpartnerin:

Frau Nadine Nacke  
Stand 11/2025

Vertrieb: Die Anforderungen sind als [Download](#) im Internet zu beziehen:

Link unter: [Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht - Die Senatorin für Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz](#)



Creative Commons Namensnennung 4.0

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

Liebe Leserin, lieber Leser

Gewalt in Wohn- und Unterstützungsangeboten kann sich in vielfältiger Weise zeigen. Sie kann personell durch Handlungen auftreten, strukturell durch Abläufe entstehen oder kulturell durch Ausgrenzung begünstigt werden. Gewalt in der Pflege und Assistenz ist nicht an einzelne Personen gebunden. Sie hat keinen festen Ort, keine feste Zeit, kein Geschlecht und kein Alter.

Menschen mit Unterstützungs- oder Pflegebedarf stehen zu den Mitarbeitenden in einem Abhängigkeitsverhältnis. Wo Abhängigkeit besteht, entsteht Macht, und wo Macht besteht, besteht immer auch das Risiko des Machtmissbrauchs.

Wir alle kennen Belastungsgrenzen. Verdichtete Arbeitsabläufe, hohe Erwartungen und herausfordernde Rahmenbedingungen können dazu führen, dass Mitarbeitende an seelische und körperliche Grenzen gelangen. Auch bei größter Professionalität braucht es Strukturen, die entlasten, Orientierung geben und unterstützen.

Die Würde des Menschen ist unantastbar. Dieser verfassungsrechtliche Grundsatz verpflichtet uns, Gewalt in jeder Form zu verhindern. Dazu gehört eine offene Auseinandersetzung mit Ursachen, Entstehungsbedingungen und Erscheinungsformen von Gewalt. Transparente Kommunikation ist wesentlich, um Tabus aufzubrechen. Ebenso wichtig ist die Anerkennung, dass grenzverletzendes Verhalten auftreten kann, sei es vorsätzlich oder aus subjektiver Not.

Gewalt ist jedoch nicht unabwendbar. Prävention wird möglich, wenn organisatorische Abläufe an den Bedürfnissen der Menschen ausgerichtet sind, Überlastungen frühzeitig erkannt werden und Gefühle, Beobachtungen sowie Unsicherheiten offen angesprochen werden.

Ein professioneller Umgang mit Gewaltvorkommnissen und Verdachtsfällen schafft Sicherheit. Dies gilt für die Nutzerinnen und Nutzer gleichermaßen wie für die Mitarbeitenden. Die vorliegende Broschüre stellt die Anforderungen an ein Gewaltpräventionskonzept dar und bietet praxisorientierte Strategien und Maßnahmen für Einrichtungen in der Eingliederungshilfe und der Pflege.

Unser Anliegen als Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht ist es, Sie für das Thema Gewalt in der Pflege und Assistenz zu sensibilisieren und Ihnen Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag bereitzustellen. Ziel ist es, die Lebensqualität der Nutzerinnen und Nutzer zu sichern und Schutzstrukturen zu stärken. Angehörige und gesetzliche Vertretungen profitieren von der Transparenz und Klarheit dieser Standards, nicht, weil sie selbst Schutzadressaten sind, sondern weil gute Strukturen Vertrauen schaffen.

Wirksame Prävention kann nur gelingen, wenn alle Beteiligten ihren Beitrag leisten. Deshalb ist es unser gemeinsames Ziel, verbindliche Standards in allen Einrichtungen und Angeboten im Land Bremen zu etablieren. Dies ermöglicht es uns, sämtlichen Formen von Gewalt professionell vorzubeugen und ihnen entschlossen entgegenzutreten.

Wir wünschen Ihnen, dass diese konzeptionellen Anforderungen Sie in Ihrer täglichen Arbeit unterstützen und einen sicheren gewaltpräventiven Umgang in der Pflege und Assistenz leistet.

Ihre Bremische Wohn- und Betreuungsaufsicht

## Inhaltsverzeichnis

1.Einführung .....	1
2. Ebenen der Gewalt.....	1
2.1 Gewaltdreieck.....	2
3. Das Gewaltpräventionskonzept .....	4
3.1. Entstehungs- bzw. Ursachenanalyse .....	4
3.2. Maßnahmen der Gewaltprävention .....	5
4. Gewaltschutzbeauftragte Person .....	8
5. Umgang mit Gewaltvorfällen/ Gewaltverdachtsfällen .....	9
6. Evaluation.....	9
7. Zusammenfassung/Fazit .....	10

## 1. Einführung

Pflegebedürftige Personen sowie Menschen mit Behinderungen besitzen einen verfassungsrechtlich verankerten Anspruch auf Wahrung ihrer Würde sowie auf den Schutz ihrer körperlichen und seelischen Unversehrtheit. Leistungsanbieter:innen sind in diesem Zusammenhang verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Prävention und Abwehr jeglicher Formen von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch gegenüber Nutzer:innen ihrer Angebote sicherzustellen.

Die rechtliche Grundlage hierfür bildet das Grundgesetz, insbesondere die Artikel 1 bis 3 (Menschenwürde, Freiheit der Person, Gleichheit vor dem Gesetz) sowie Artikel 20 (Sozialstaatsprinzip), deren Inhalte durch bundes- und landesgesetzliche Regelungen konkretisiert und umgesetzt werden. Auf Landesebene hat das Land Bremen diesem Schutzauftrag durch normative Vorgaben in §§ 1 und 12 des Bremischen Wohn- und Betreuungsgesetzes (BremWoBeG) Rechnung getragen. Diese verpflichten Leistungsanbieter:innen zur Entwicklung und Implementierung geeigneter Schutzmechanismen.

Im Bereich der Eingliederungshilfe sind darüber hinaus die gesetzlichen Vorgaben des § 37a SGB IX zu berücksichtigen, die Anforderungen an trägerseitige Maßnahmen zur Gewaltprävention formulieren.

Die Anforderungen zur Gewaltprävention beziehen sich entsprechend des Gesetzes auf alle unterstützenden Wohnformen. Zur Erfüllung dieser Anforderungen sind einrichtungsbezogene Schutzkonzepte zu entwickeln, regelmäßig zu evaluieren und im betrieblichen Alltag verbindlich umzusetzen.

### **Zur Umsetzung der Gewaltprävention muss:**

1. Unter Beteiligung der Interessenvertretung gemäß § 13 BremWoBeG ein Gewaltschutzkonzept erstellt werden.
2. Eine verantwortliche Person benannt werden, die für die Entwicklung, Umsetzung und Überwachung der Maßnahmen zuständig ist.

Die Anforderungen an eine Gewaltpräventionskonzeption, wie sie sich aus dem gesetzlichen Anspruch des BremWoBeG ergeben, werden in den folgenden Ausführungen konkretisiert.

## 2. Ebenen der Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt folgendermaßen:

„Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.“

(Weltbericht Gewalt und Gesundheit, S. 15, 2002)

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 Nutzer:innen, die in der Einrichtung tätigen Personen, Angehörige, rechtliche Betreuer:innen sowie externe Dienstleister wie Therapeut:innen.

Oftmals werden gewaltsame Übergriffe gegen alte, pflegebedürftige Personen und Menschen mit Behinderungen nicht aktenkundig. Die vermutete Dunkelziffer ist hoch. Der Grund dafür ist u. a., dass Gewalt innerhalb der pflegerischen Versorgung und unterstützenden Begleitung oft nicht als solche wahrgenommen wird (vgl. BMFSFJ/BMAS (Hrsg.): Gewalt und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe, 2024). Nutzer:innen von Wohn- und Unterstützungsangeboten sind in unterschiedlichem Maße auf die Unterstützung durch häufig fremdes Personal, u. a. Zeitarbeiter:innen, angewiesen und von diesem abhängig. In diesem Kontext können Spannungen, Missverständnisse oder auch Übergriffe auftreten.

Gewalt in der Pflege und Assistenz bleibt oft verborgen, da alle Beteiligten in einem engen Arbeits- und Beziehungsumfeld agieren, das durch gegenseitige Abhängigkeiten geprägt ist. Dies erschwert das Erkennen erster Anzeichen von Gewalt.

Ein erster Schritt, Gewalt in der Pflege und Assistenz 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, S. 43, München 2015).

## 2.1 Gewaltdreieck

Gewalt innerhalb der Pflege und Assistenz lässt sich grundsätzlich in drei Bereiche unterteilen:

- Personelle (direkte) Gewalt
- Strukturelle (indirekte) Gewalt
- Kulturelle Gewalt als Vorläufer für direkte und indirekte Gewalt

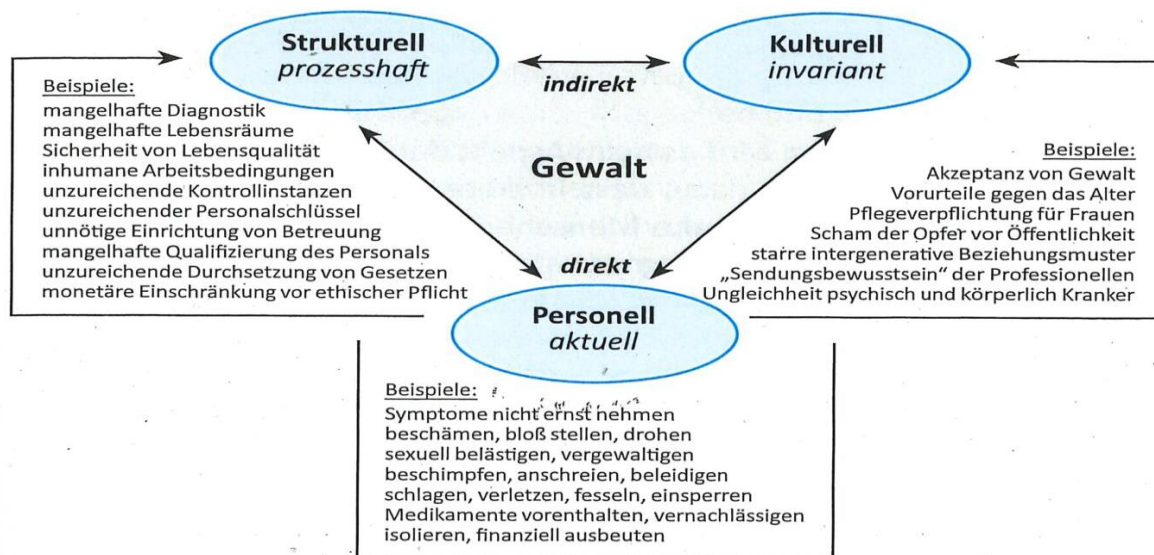


Abb. 1: Das Gewaltdreieck (Hirsch 2003, in Weissenberger-Leduc, M, Weiberg, A., Gewalt und Demenz, S. 45, Wien 2011)

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 bzw. körperlich: Alle Handlungen und Unterlassungen, die körperverletzend sind, z.B. schlagen, treten, stoßen, würgen, kneifen, fesseln, gegen den Willen festhalten, zwangsweise Eingabe von Medikamenten, sexuelle Gewalt, 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. Cybermobbing: Bloßstellen, Beleidigungen, Demütigungen, sexuelle Gewalt über digitale Kanäle.
	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. Fehlende digitale Infrastruktur, die soziale Bedürfnisse ignorieren.
Kulturell	Nichtbeachtung religiöser Bedürfnisse/Regeln und sozialer Prägungen, negatives Altersbild. Diskriminierung aufgrund von Unkenntnis oder Nichtnutzung digitaler Medien.

**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
- Im digitalen Raum: Anonymität

## **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 zur Selbstfürsorge</li> <li>• Integration und Information neuer Mitarbeiter:innen (Abläufe, Verantwortlichkeiten, Maßnahmen des Gewaltschutzes)</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> <li>• Kultursensibilität und genderspezifische Sichtweisen einbeziehen</li> <li>• Information der Nutzer:innen über interne Abläufe, Ansprechpersonen und externe Beratungsangebote z.B. durch Leichte Sprache</li> </ul>
Strukturell	
Organisationsentwicklung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewaltprävention als Bestandteil des Qualitätsmanagementkonzeptes</li> <li>• Beschreibung des Umgangs mit Gewaltvorkommnissen bzw. Verdachtsfällen im Gewaltschutzkonzept (Handlungsschritte, Verantwortlichkeiten und Informationswege, Krisenintervention und Opferschutz, Zugang zu externer Beratung und Unterstützung bei weiteren Schritten, Aufarbeitung und Reflexion, Konzepte zum Umgang mit Tatpersonen, insbesondere auch Alternativen der Unterbringung mit Prämisse des Schutzes der gewaltbetroffenen Personen)</li> <li>• Überprüfung und Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzeptes mit aktiver Beteiligung der Nutzer:innen bzw. ihrer Interessenvertretungen</li> <li>• Integration und Information neuer Mitarbeiter:innen (Abläufe, Verantwortlichkeiten)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einen festen Ansprechpartner oder eine Ansprechpartnerin in der Einrichtung benennen, der/die als Gewaltpräventionsbeauftragte(r) fungiert</li> <li>• niedrigschwelliges, transparentes und für die Nutzer*innen zugängliches Beschwerdesystem,</li> <li>• Förderung offener, transparenter Kommunikationsstrukturen sowie lösungsorientierte Fehlerkultur/ Fehlerfreundlichkeit</li> <li>• Informieren und Sensibilisieren zum Thema Gewalt (regelmäßige Fortbildungen, Umgang mit Konflikten, herausforderndem Verhalten begegnen)</li> <li>• Unterstützungsprogramme, Supervision, Fallberatung, die beruflichen Belastungen und einer Tabuisierung von Gefühlen entgegenwirken</li> <li>• Deeskalationstrainings regelmäßig anbieten</li> <li>• Empowerment und Stärkung der Selbstbestimmung der Nutzer:innen, sowie Interessenvertretungen (Frauenbeauftragte und Bewohner:innenvertretungen) stärken und tatsächlich beteiligen</li> <li>• Gewaltpräventionsschulungsangebot für die Interessenvertretungen anbieten</li> <li>• Bedeutung von Privatsphäre und Wahlmöglichkeiten im Einrichtungsalltag</li> <li>• Fortbildungen, Schulungen, Informationen für alle Nutzer:innen in geeigneten barrierefreien Formaten, insbesondere Selbstbehauptungskurse</li> <li>• Angehörigenabende, offene Veranstaltung, um zu informieren und Beziehungen zu fördern</li> <li>• Gesetzliche Grundlagen beachten und konzeptionell hinterlegen</li> <li>• Zielgruppenorientierte Maßnahmen entwickeln (z. B. für psychisch, seelisch oder demenziell erkrankte Menschen)</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> <li>• Verhaltenskodex, Personalauswahl und verpflichtende Unterweisungen/Schulungen für Mitarbeitende</li> <li>• Auseinandersetzung mit dem Machtungleichgewicht und Abhängigkeiten im Verhältnis zwischen Nutzer:innen und Mitarbeitenden</li> </ul>

<b>Kulturell</b>	
Werteorientierungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexion von Einstellungen, religiösen und/oder sozialen Weltanschauungen</li> <li>• Offene sexualpädagogische Konzepte, sexuelle Bildung, Verfügbarkeit von Verhütungsmitteln, sexuelle Selbstbestimmung</li> <li>• Auseinandersetzung mit Grenzen und Konzepte zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten</li> </ul>
Netzwerkarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperation und Vernetzung mit Fachberatungsstellen, Polizei und relevanten Gesundheitseinrichtungen</li> <li>• Vernetzung mit relevanten Arbeitskreisen und Verbänden</li> </ul>

#### 4. Gewaltschutzbeauftragte Person

Die gewaltschutzbeauftragte Person ist verantwortlich für die Umsetzung und fortlaufende Weiterentwicklung des Gewaltschutzkonzepts. Diese Person kann auch trägerübergreifend tätig sein. Zu den Aufgaben gehören die Sicherstellung der praktischen Anwendung, die regelmäßige Überprüfung und Anpassung des Konzepts sowie die Entwicklung und Implementierung präventiver Maßnahmen. Darüber hinaus umfasst die Funktion die Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter:innen zu Themen des Gewaltschutzes.

Es muss gewährleistet sein, dass die verantwortliche Person unabhängig arbeiten kann und direkten Zugang zur Einrichtungsleitung hat, um die notwendige Unterstützung sowie die erforderlichen Ressourcen für die Umsetzung des Konzepts zu erhalten.

Die gewaltschutzbeauftragte Person wird bei allen Gewaltvorfällen gemäß § 19 Abs. 5 BremWoBeG einbezogen. Dies umfasst auch die Beteiligung bei Beschwerden mit dem Schwerpunkt Gewalt. Durch diese Einbindung sollen eine sachliche und vertrauensvolle Aufarbeitung sowie die Unterstützung betroffener Personen gewährleistet werden.

Eine wöchentliche Sprechzeit vor Ort von mindestens einer Stunde sollte implementiert werden, um Nutzer:innen, Angehörigen, Betreuer:innen und Mitarbeiter:innen eine vertrauliche Möglichkeit zu bieten, sich zu gewaltspezifischen Anliegen oder Vorfällen beraten zu lassen.

Um die Fachkompetenz der gewaltschutzbeauftragten Person zu sichern, müssen regelmäßige Fort- und Weiterbildungen vorgesehen werden, die insbesondere auf aktuelle rechtliche, ethische und pädagogische Aspekte der Gewaltprävention eingehen. Externe Fort- und Weiterbildungen sollten mindestens einmal jährlich einen vollen Schultag umfassen.

Die Vernetzung der gewaltschutzbeauftragten Person mit anderen Beratungsstellen, der Polizei, Kliniken, Nachsorgeeinrichtungen, weiteren Gewaltschutzbeauftragten sowie Interessenvertretungen sollte sichergestellt werden, um eine ganzheitliche und effektive Gewaltprävention sowie eine bestmögliche Unterstützung Betroffener zu gewährleisten.

## 5. Umgang mit Gewaltvorfällen/ Gewaltverdachtsfällen

Es muss die Anzeige eines besonderen Vorkommnisses nach §19 Abs.5 BremWoBeG bei der Bremischen Wohn- und Betreuungsaufsicht erfolgen, wenn sich die Gewalt gegen einen Nutzer oder eine Nutzerin gerichtet hat. Im zweiten Schritt muss ggf. 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 sind sachlich und für Dritte nachvollziehbar zu dokumentieren. Es muss geprüft werden, ob unverzüglich eine ärztliche Untersuchung erfolgen muss, dies erfolgt selbstverständlich nur mit Zustimmung des Opfers. Es muss zudem bewertet werden, ob deeskalierende Möglichkeiten im Vorfeld ausgeschöpft worden sind. Ggf. entwickelt sich aus der Analyse ein Schulungsbedarf oder weitere Maßnahmen. Ist ein Gewaltvorfall gegenüber Nutzerinnen oder Nutzern entstanden, ist die konsequente Aufarbeitung unabdingbar.

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? (Leitungsebene, interne Meldung Betriebsrat, Geschäftsführung, Gewaltschutzbeauftragter, Frauenbeauftragte, Polizei)
- 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, Traumabewältigung etc.
- Abschluss/Analyse: Ergeben sich Konsequenzen für die Organisation?

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

## 6. Evaluation

Um eine erfolgreiche Umsetzung der aus dem Gewaltpräventionsschutzkonzept abgeleiteten Maßnahmen nachzuweisen und gegebenenfalls anzupassen, ist eine regelmäßig durchzuführende Evaluation unerlässlich. In einem fortlaufenden Prozess werden die verschiedenen Ebenen – Sensibilisierung, Maßnahmenableitung und -umsetzung sowie Ergebnisse – kontinuierlich betrachtet und bewertet. Dazu können folgende Instrumente genutzt werden:

- Konzepterstellung zur Überprüfung der Wirksamkeit (Dokumentation und Bearbeitung von Gewaltvorkommnissen / Verdachtsfällen mindestens einmal jährlich evaluieren)
- Systematische Dokumentation und Auswertung von Vorfällen und Verdachtsfällen
- Reflexion der Ergebnisse mit der Interessenvertretung, der Frauenbeauftragten und der gewaltschutzbeauftragten Person
- Benennung einer verantwortlichen Person für Gefährdungs- und Risikoanalysen
- Durchführung von Nutzer:innen- und Mitarbeiter:innenbefragungen
- Definition klarer Zielparameter zur Erfolgskontrolle
- Integration der Gewaltprävention in das Unternehmensleitbild und das Qualitätsmanagementsystem
- Einsatz statistischer Auswertungsmethoden
- Nutzung einer Methodenbox zur Selbstevaluation
- Transparente Kommunikation der Ergebnisse der Evaluierung sowie der Weiterentwicklung des Konzepts unter Einbeziehung der Interessenvertretung, der Mitarbeiter:innen und der gewaltschutzbeauftragten Person

## 7. 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 verständliche, möglichst einfache Sprache, soll angewandt werden. Eine verantwortliche Person (Gewaltpräventionsbeauftragte/r gem. §12 BremWoBeG) muss benannt werden, die die Umsetzung der Maßnahmen koordiniert.

2. Die **Maßnahmen zur Prävention von Gewalt sowie zum Umgang mit Gewaltvorfällen** müssen unmittelbar an die Ursachenanalyse anknüpfen und mit den jeweils erforderlichen Konsequenzen, einschließlich der Anzeigepflicht nach § 19 Abs. 5 BremWoBeG, hinterlegt sein (vgl. Maßnahmetableau, S. 10). Dabei sind klare Kommunikationswege zu definieren, wie benannte verantwortliche Ansprechpersonen und geeignete Präventionsmaßnahmen. Es ist ein vertrauensvoller Rahmen zu schaffen, der präventiv wirkt, etwa durch regelmäßige vertrauliche Gesprächsangebote und Möglichkeiten zur Reflexion. Das Thema Gewalt muss offen angesprochen werden und darf nicht tabuisiert sein. Aggressionen sind Bestandteil des menschlichen emotionalen Spektrums und müssen daher in einer professionellen Personalführung berücksichtigt werden. Aus der Erkenntnis über die Entstehung zwischenmenschlicher

Aggression ergeben sich verschiedene wirksame Präventionsansätze, insbesondere die Förderung von Empathie, die Stärkung sozialer Kompetenzen, die Vorbildfunktion von Führungskräften, Angebote zur Mediation und Konfliktlösung sowie der Einsatz gewaltfreier und deeskalierender Kommunikation.

3. Für eine lebendige und sich permanent fortentwickelnde Gewaltpräventionsarbeit ist die **Einbindung in das Qualitätsmanagement** und eine damit einhergehende **Evaluation und Verbesserung** erforderlich. Zur Messung der Wirksamkeit sind klare Zielparameter notwendig. Die Messinstrumente können gemäß diesen Parametern zum Einsatz gelangen.

Um die Wirksamkeit eines Präventionskonzeptes fundiert bewerten zu können, müssen die Ebenen bzw. Formen von Gewalt Eingang finden. So ist beispielsweise die Prävention personeller Gewalt mit einem Abbau von Stressempfinden am Arbeitsplatz verbunden. Geeignete Maßnahmen können Dienstplangestaltung und gezielte Entlastungsangebote 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.