

## **Dienstvereinbarung**

**zum Umgang mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten gegenüber Mitarbeitenden und deren Prävention im Stiftungsbereich Bethel.regional**

### **Inhaltsübersicht**

**Präambel**

**§ 1 Ziele**

**§ 2 Definition und Formen von Gewalt**

**§ 3 Prävention**

**§ 4 Verhalten in Gewaltsituationen**

**§ 5 Maßnahmen nach Gewaltsituationen**

**§ 6 Dokumentation und Maßnahmen**

**§ 7 Salvatorische Klausel und Kündigung**

**§ 8 Inkrafttreten**

**Anlage**

**Dokumentationsbogen Umgang mit Gewalt**

Zwischen der Geschäftsführung des Stiftungsbereichs Bethel.regional und der zuständigen Mitarbeitendenvertretung wird zum Umgang mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten gegenüber Mitarbeitenden und deren Prävention folgende Dienstvereinbarung geschlossen:

## **Präambel**

Diese Dienstvereinbarung soll den Umgang mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten gegenüber Mitarbeitenden regeln. Diese Regelung erfolgt in dem Bewusstsein, dass es für Mitarbeitende schwierig sein kann, mit Angst vor Bedrohung, Schlägen oder sexualisierter Gewalt durch Klientinnen und Klienten umzugehen. Dem soll durch diese Dienstvereinbarung entgegengewirkt werden.

Gewalt durch Klientinnen und Klienten ist hinsichtlich ihrer Folgen für betroffene Mitarbeitende und das Team immer individuell zu bewerten. Gewalterfahrungen können psychische Folgewirkungen haben, die unterschiedlich verarbeitet werden, die Arbeitsfähigkeit kurzfristig oder längerfristig einschränken und bis zu andauernder Arbeitsunfähigkeit führen können.

Der Umgang mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten verlangt die Unterstützung durch Führungskräfte sowie kollegiale Unterstützung und Solidarität in der Dienstgemeinschaft. Sie ist in mehrfacher Hinsicht gefordert:

- beim Ermitteln und Festlegen möglicher Maßnahmen zur Prävention von Gewalt
- bei Festlegungen zum professionellen Verhalten in Gewaltsituationen,
- beim fürsorglichen Aufarbeiten nach Gewaltereignissen.

Diese Dienstvereinbarung bezieht die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (z. B. Arbeitsschutzgesetz) und die verbindlichen Aussagen der v. Bodelschwingschen Stiftungen Bethel und des Stiftungsbereichs Bethel.regional (z. B. Gefährdungsbeurteilung Gefährdung durch Menschen) ein.

## **§ 1 Ziele**

Die Dienstvereinbarung zielt darauf, das Entstehen von Gewalt durch Klientinnen und Klienten zu vermeiden, die Mitarbeitenden zu befähigen, professionell deeskalierend in Gewaltsituationen zu handeln und die Beratung und den Schutz betroffener Mitarbeitender sicherzustellen.

Es soll ein offener Austausch nach Gewaltereignissen stattfinden und somit Möglichkeiten zur Prävention erschlossen werden. Es soll darauf hingewirkt werden, bei Mitarbeitenden und Mitarbeitendengruppen eine gemeinsame, deeskalierend wirkende Haltung zu entwickeln.

Diese Dienstvereinbarung hat zum Ziel, dass:

- durch präventive Maßnahmen Gewalt durch Klientinnen und Klienten gegenüber Mitarbeitenden verhindert wird,
- Mitarbeitende in Gewaltsituationen professionell handeln können,
- die Verantwortlichkeit der Handelnden bekannt ist,
- Mitarbeitende und Teams Gewaltereignisse aufarbeiten können und eine Nachsorge nach psychisch belastenden Ereignissen sichergestellt ist und
- Gewaltsituationen systematisch erfasst und reflektiert werden, um eine verbesserte Prävention zu ermöglichen.

Die Bearbeitung der Themen Gewalt und Gewaltprävention im Stiftungsbereich soll auf der Grundlage des Handlungszyklus im Arbeitsschutz (entspricht den Kernprozessen des BGM) geschehen.

## § 2 Definition und Formen von Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) beschreibt Gewalt als den „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.“<sup>1</sup>

In der Praxis kann sich Gewalt im weiteren Sinne als körperliche Gewalt (Bsp. Körperverletzung, Freiheitsentzug, Zerstörung), als verbale Gewalt (Bsp. Beleidigung, Drohung, Diskriminierung) und als strukturelle Gewalt (Bsp. organisatorische/gesellschaftliche Strukturen, Lebensbedingungen) zeigen.

Aus fachlicher Sicht muss der Begriff ‚Gewalt‘ differenziert und im Kontext betrachtet werden.

Entscheidend sind nicht nur das Ausmaß erkennbarer Schädigung, sondern auch die empfundene Angst, die erlebte Hilflosigkeit und die Veränderung des Milieus. Die Auswirkungen von Gewalt sind dabei nicht immer unmittelbar sichtbar.

Unter Gewalt im Sinne dieser Dienstvereinbarung wird die Anwendung von körperlichem und/oder seelischem Zwang gegenüber Mitarbeitenden verstanden.

Zwischen angedrohter und angewandter Gewalt ist wie folgt zu unterscheiden:

- Angedrohte Gewalt als
  - verbale und nonverbale Äußerungen, die Mitarbeitende als Angriff gegen ihre körperliche und/oder seelische Unversehrtheit auffassen (z. B. Androhung von Schlägen, angespuckt werden)
  
- Angewandte Gewalt als

---

<sup>1</sup> vgl. Weltgesundheitsorganisation Europa: Weltbericht Gewalt und Gesundheit, Zusammenfassung.  
© Weltgesundheitsorganisation, 2003, S. 6  
[www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_ge.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_ge.pdf)

- angewandte körperliche Kraft gegen Personen und/oder Sachen (z. B. Schläge, Zerstörung von Mobiliar)
- Nötigung
- Verletzung der seelischen Unversehrtheit (z. B. durch Telefonterror/Stalking, Drohungen, Mobbing oder Verunglimpfung in sozialen Netzwerken etc.)

Gewalt kann auch in sexualisierter Form angedroht oder angewendet werden. Diese Dienstvereinbarung verwendet die Definition der DV Beschäftigtenschutz zur sexuellen Belästigung die darunter z.B. herabsetzendes, anzügliches Reden über körperliche Merkmale, Aussehen, Kleidung, nicht-erwünschte Nähe, „auf den Leib rücken“ etc. versteht (weitere Beispiele siehe dort).

### § 3 Prävention

Ein wesentlicher Baustein der Prävention vor Gewalt ist die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung einschließlich der Festlegung von Maßnahmen. Als Instrument wird im Stiftungsbereich Bethel.regional die Gefährdungsbeurteilung „Gefährdung durch Menschen“<sup>2</sup> genutzt, die alle baulich-technischen, organisatorischen und persönlichen Maßnahmen zur Kontrolle von Gefährdungen durch Menschen umfasst.

Für die Durchführung der Gefährdungsbeurteilung sind die Führungskräfte gemäß Arbeitsschutzgesetz (§ 5, 6) verantwortlich. Die Gefährdungsbeurteilung wird dokumentiert und entsprechend der Handlungsanleitung<sup>3</sup> im Stiftungsbereich Bethel.regional nach Notwendigkeit bzw. ohne besonderen Anlass jährlich auf Aktualität geprüft und ggfls. angepasst.

Gerade bei der Bearbeitung dieser Gefährdungsbeurteilung soll das Team einbezogen werden.

Die Arbeitsgruppe des Arbeitssicherheitsausschusses (ASA) Bethel.regional – „Betriebliches Gesundheitsmanagement – AG BGM“ – ist im Rahmen dieser Dienstvereinbarung federführend. Ihr obliegt u. a. die Aufgabe, das Thema „Umgang mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten“ und die weitere Prävention im Bewusstsein zu halten und eine fachliche Auseinandersetzung anzuregen und zu fördern. Sie hat bezogen auf das Themenfeld „Gewaltprävention“ folgende konkrete Aufgaben:

- Kenntnisnahme der Vorfälle und fachliche Analyse der Gewaltmeldungen mit Blick auf Präventionsimpulse und Handlungsempfehlungen,
- Bewertung der Gefährdungsbeurteilung „Gefährdung durch Menschen“ in den Einrichtungen,
- Sensibilisierung und Beratung der Einrichtungen und Teams sowie der Geschäftsführung und der MAV zu notwendigen übergreifenden Maßnahmen,
- Zusammenstellung von Vorschlägen, die den Organisationseinheiten als Leitfaden gelten können
- Weiterentwicklung von Handlungshilfen,

<sup>2</sup> Organisationshandbuch, Allgemeine Dienstleistungen, Kapitel 3.6 Arbeitssicherheit, Ordner Gefährdungsbeurteilung, Gefährdungen durch Menschen

<sup>3</sup> Organisationshandbuch, Allgemeine Dienstleistungen, Kapitel 3.6 Arbeitssicherheit, Handlungsanleitung Gefährdungsbeurteilung

- Empfehlung für Fortbildungsmaßnahmen,
- Empfehlung für eine interne Öffentlichkeitsarbeit sowie eine
- jährliche Auswertung der „Erfassungsbögen Gewaltvorfälle“ und Erstellung eines Berichts. Diese jährliche Auswertung wird im ArGUs beraten. Eine Zusammenfassung der Ergebnisse erhalten die GF, die MAV und der Sprecherausschuss sowie das ZAPA.

Der Dienstgeber bietet Fortbildungen für Teams und einzelne Mitarbeitende nach Bedarf an.

## § 4 Verhaltensregeln in Gewaltsituationen

Die Konfrontation mit Gewalt durch Klientinnen und Klienten kann unterschiedliche Gefühle bei Mitarbeitenden auslösen. Verhaltensregeln und Deeskalationskompetenz sind für eine professionelle und erfolgreiche Bewältigung hilfreich und notwendig.

Die selbstverständliche Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen sowie durch Führungskräfte auf der Basis gemeinsam geteilter Verhaltensregeln trägt zur Sicherheit jedes Mitarbeitenden bei. Deshalb werden in der jeweiligen Organisationseinheit Absprachen zum Umgang in gewaltgeladenen, kritischen Situationen getroffen, die es u. a. ermöglichen, dass Hilfe von Kollegen und Kolleginnen selbstverständlich in Anspruch genommen werden kann.

Mitarbeitende beachten in Gewaltsituationen folgende Hinweise zum schrittweisen Vorgehen (GUV I-8599)<sup>4</sup>:

- Sicherheitsdistanz (körperlich und emotional) zum Klienten/zur Klientin wahren,
- wenn zumutbar, andere bedrohte Menschen im Rahmen der Fürsorge in Sicherheit bringen,
- Verlassen der Situation durch Flucht zur eigenen Sicherheit,
- möglichst frühzeitig einen Notruf absetzen,
- als letztes Mittel der Gefahrenabwehr, wenn möglich körperliche Abwehrtechniken anwenden. Dies setzt voraus, dass die/der Angegriffene dazu körperlich in der Lage ist.

## § 5 Maßnahmen nach Gewaltsituationen

Für den Umgang mit Mitarbeitenden nach Gewaltereignissen sind folgende Eckpunkte unverzichtbar:

1. Mitarbeitende haben grundsätzlich ein Recht auf Hilfe nach psychisch belastenden Gewaltereignissen.
2. Alle betroffenen Mitarbeitenden haben die Möglichkeit zu einem Gespräch nach einem psychisch belastenden Gewaltereignis mit einer Person ihrer Wahl. Darüber hinaus findet eine Bearbeitung in Teamgesprächen statt.

---

<sup>4</sup> Intranet, Informationen für Mitarbeitende, Personalarbeit, AMMMa, weitere Themen, Arbeitssicherheit, Staatliches und berufsgenossenschaftliches Regelwerk, Berufsgenossenschaftliche Informationen, BGI 8599

3. Für alle betroffenen Mitarbeitenden muss gewährleistet sein, dass sie kurzfristig aus der belastenden Situation herausgenommen werden.
4. Für alle Mitarbeitenden stehen intern AnsprechpartnerInnen zur Koordination und Beratung und zur weiteren Betreuung zur Verfügung (ZAPA - Mitarbeiterberatungsdienst).
5. Die Dokumentation des Gewaltereignisses (mit dem „Dokumentationsbogen Gewaltvorfälle gegen Mitarbeitende“ sowie im Verbandbuch oder als Unfallanzeige und darüber hinaus in der Klientendokumentation) und eine Festlegung zur Information weiterer Personen wird durch die Führungskraft gewährleistet.
6. Das Angebot der Berufsgenossenschaft Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege zur psychologischen Fachberatung ist bekannt und wird allen betroffenen Mitarbeitenden angeraten.
7. Weitere externe Fachleute (z. B. Notfallseelsorge, Supervision) können zugezogen werden.

## § 6 Dokumentation und Maßnahmen

Diese Eckpunkte werden in folgenden Fällen konkretisiert:

- Nach Gewaltereignissen nutzt die zuständige Führungskraft verbindlich unverzüglich den Dokumentationsbogen zur Erfassung aller einschlägigen Vorfälle innerhalb ihres Verantwortungsbereichs (siehe Anlage) und schickt ihn an die Gesundheitskoordination Bethel.regional. Kopien erhalten im abgestimmten Verfahren zum BGM in Bethel.regional die Mitglieder der AG BGM durch die Gesundheitskoordination (s. Konzept Bethel.regional zur DV BGM).  
Die Führungskraft füllt die ggf. notwendige Unfallanzeige an die Berufsgenossenschaft auch bei psychischer Verletzung aus (vgl. Vorgehen im Organisationshandbuch).
- Bei erheblicher körperlicher und/oder psychischer Beeinträchtigung trägt die Führungskraft unverzüglich für die Trennung der gewaltausübende Person und Betroffenen/r Sorge. Der/die Betroffene ist von jeglicher Verantwortung und Betreuungsarbeit gegenüber der gewaltausübenden Person zu entbinden. Es sei denn, der/die Mitarbeitende wünscht diese Entbindung nach einem Gespräch mit der Führungskraft ausdrücklich nicht. Die Führungskraft als Dienstvorgesetzte/r nimmt dabei ihre besondere Fürsorgepflicht wahr und dokumentiert die Entscheidung.  
Die Führungskraft weist darüber hinaus auf die Vermittlung von fachlicher Begleitung (z.B. besondere Leistung der BGW<sup>5</sup>) bei der Bewältigung/Bearbeitung der erlebten Situation hin. ZAPA bietet dabei Unterstützung an.

Die Führungskraft gewährleistet darüber hinaus die klientenbezogene Dokumentation in DoSys (Beteiligte, Vorkommnis/Situation, Ort, Zeitpunkt, Folgen, Maßnahmen).

Im Rahmen der Regelkommunikation ist mit den Mitarbeitenden der Organisationseinheit eine Reflexion der Ereignisse durchzuführen. Darüber hinaus sollen fachlich fundierte Handlungsstrategien für die Vermeidung zukünftiger gleich-gelagerter Vorkommnisse entwickelt werden.

---

<sup>5</sup> Intranet, Informationen für Mitarbeitende, Personalarbeit, AMMMa, weitere Themen, Arbeitssicherheit, Staatliches und berufsgenossenschaftliches Regelwerk, Übergriffe und Extremerlebnisse, Flyer Hilfe nach Extremerlebnissen

### **Bei Personenschäden**

- Ggf. Strafanzeige durch den betroffenen Mitarbeitenden.
- Bei schwerer Körperverletzung und/oder sexueller Belästigung erfolgt eine Information an die Staatsanwaltschaft (zur Nachverfolgung eines Officialdeliktes) oder ggf. Strafanzeige durch die zuständige Führungskraft.

### **Bei Sachschäden**

- Ggf. ist Anzeige wegen des dem/der Mitarbeitenden zugefügten Sachschadens zu prüfen.
- Ggf. ist Anzeige wegen eines dem Eigentum des Trägers zugefügten Sachschadens zu prüfen.

Alle Maßnahmen werden für jeden Einzelfall individuell beurteilt und angepasst.

Abschließend überprüft die Führungskraft die bestehende Gefährdungsbeurteilung „Gefährdung durch Menschen“, bespricht sie mit den Mitarbeitenden in einem Teamgespräch und pflegt die Erkenntnisse nach dem Gewaltereignis mit ggfls. veränderten Maßnahmen in die Gefährdungsbeurteilung ein.

## **§ 7 Salvatorische Klausel und Kündigung**

Die Beteiligungsrechte- der MAV bleiben von dieser Dienstvereinbarung unberührt. Diese Dienstvereinbarung ist jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündbar.

## **§ 8 Inkrafttreten**

Diese Dienstvereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung in Kraft.

Bielefeld, den 23. 6. 2016  
- verabschiedet in der GF vom

\_\_\_\_\_  
Geschäftsführung

\_\_\_\_\_  
Mitarbeitendenvertretung

*Der Sprecherausschuss der Leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nimmt diese Dienstvereinbarung zustimmend zur Kenntnis.*

\_\_\_\_\_  
*Sprecherausschuss für  
Leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*