

# **Gewalt und Belästigung systematisch angehen - aber wie?**

## Gefährdungsbeurteilung Gewaltprävention



Quelle: Fotolia/DDRockstar

**Symposium „Gewalt, Aggression und Belästigung am Arbeitsplatz“**

06. – 07.11.2025

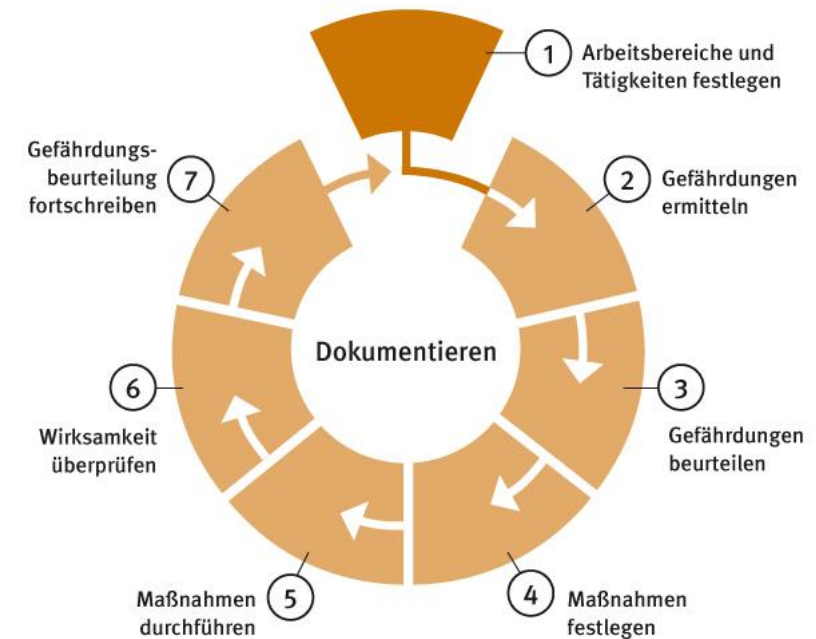
Pamela Ostendorf & Julia Ludwig-Hartmann

# Ablauf des Workshops

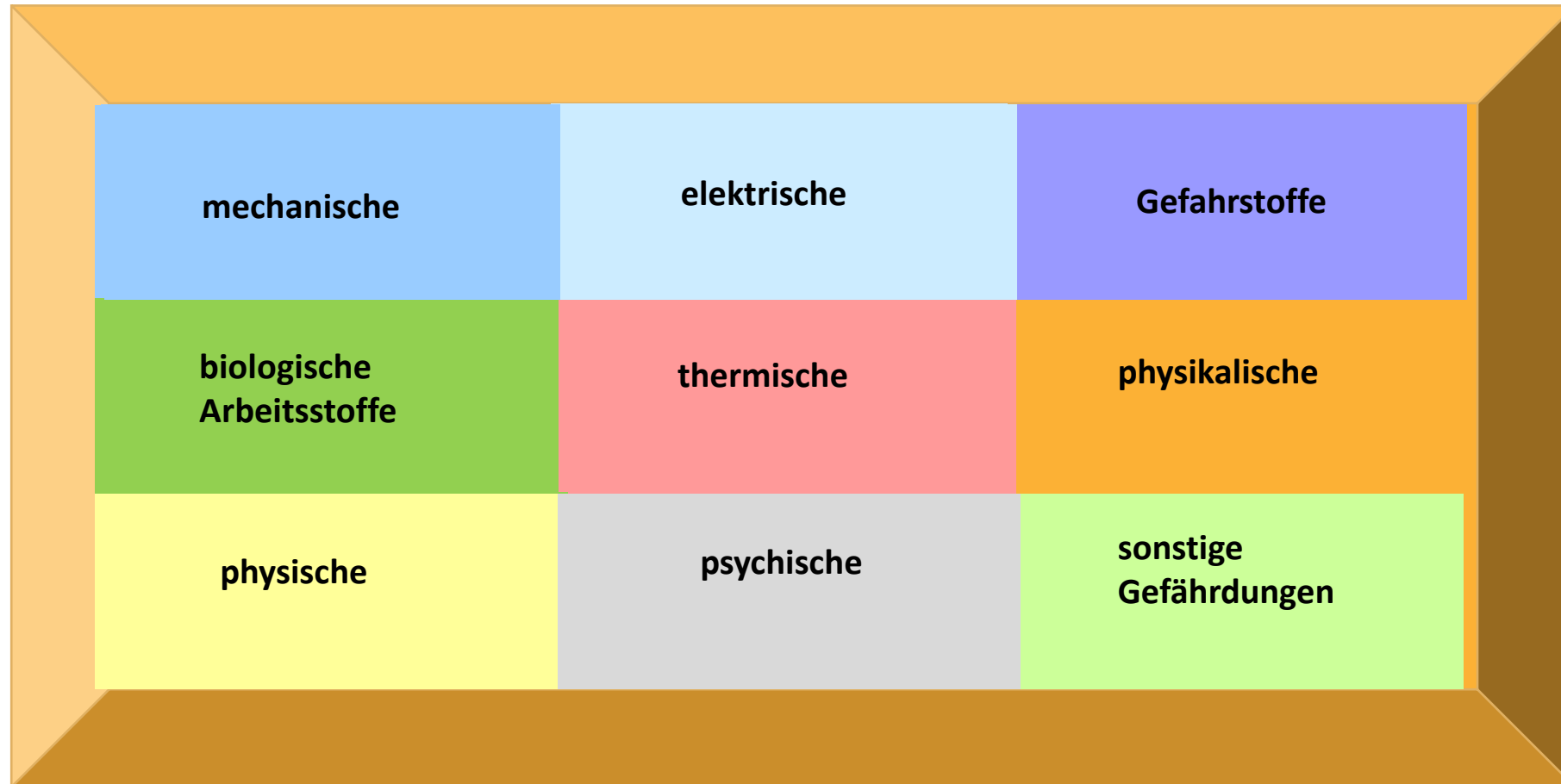
1. Einführung - Gewalt als Thema in der Gefährdungsbeurteilung (GBU)
2. GBU Gewaltprävention (Input & Austausch)
  - Strukturierter moderierter Workshop mittels Risikomatrix
  - Dialog und Begehung mittels Zielkatalog
3. Methodenbewertung

# Die Rolle der GBU Gewalt

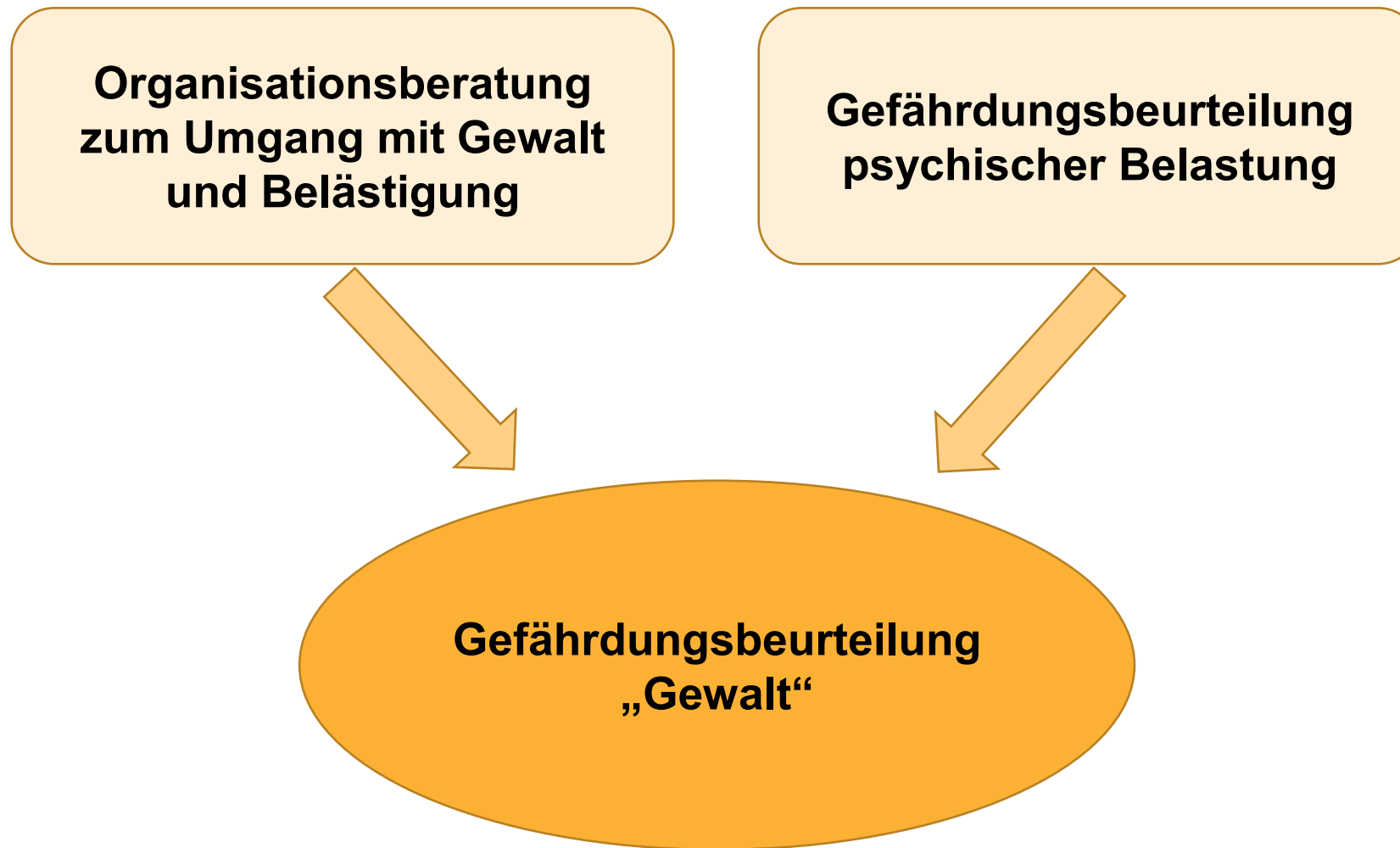
- Voraussetzung fundierter und zielgerichteter Maßnahmen der Gewaltprävention
- Grundlage des Handelns im Deeskalationsmanagement
- Expertise des Arbeitsschutzausschusses



# GBU - Einwirkungen / Gefährdungsfaktoren



# GBU Gewalt - Anlässe



# GBU Gewalt - Methoden-Mix

- Übergreifende Analyse der Eskalations- und Unfälle (psychische und physische Verletzungen) sowie BEM-Verfahren
- Anonyme Personalbefragung
- Strukturierter moderierter Workshop mittels Risikomatrix
- Dialog und Begehung mittels Zielkatalog

# Strukturierter moderierter Workshop - Ablauf

1. Einführung durch Moderation in den Ablauf
2. Sammlung der in den letzten 12 Monaten vorgekommenen Gewaltereignisse auf Karten
3. Platzierung der Karten auf der Risikomatrix per Diskussion oder per Ermittlung des Durchschnittswerts im Team.
4. Ableitung des Handlungsbedarfs (gelber Bereich) und dringenden Handlungsbedarfs (roter Bereich) anhand der Gefährdungen
5. Sammlung von Maßnahmen zur Reduktion der Gefährdungen im Team
6. Dokumentation per Dokumentationsbogen

Dauer:  
ca. 3  
Stunden  
pro  
Workshop

| Datum:                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | bearbeitet von:       |                          |           |                           |                   |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|-------------------|
| Arbeitsbereich/Tätigkeit: |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                          |           |                           |                   |
| Gefährdungen/Schutzziele  | Handlungs-<br>bedarf*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Maßnahmen/Bemerkungen | Maßnahmen<br>durchführen |           | Wirksamkeit<br>überprüfen |                   |
|                           | <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> hoch           </div> <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: orange; margin-right: 5px;"></div> mittel           </div> <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> gering           </div>                           |                       | Wer?                     | Bis wann? | Wann?                     | Ziel<br>erreicht? |
|                           | <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: red; margin-right: 5px;"></div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: orange; margin-right: 5px;"></div> <input type="checkbox"/> </div> <div> <div style="display: inline-block; width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> <input type="checkbox"/> </div> |                       |                          |           |                           |                   |

# Strukturierter moderierter Workshop - Risikomatrix

Gewaltereignisse können non-verbalen, verbalen, körperlichen, sexuell-, rassistisch- oder religiös-geprägter Art sein.

|                                                                                 |                        | gesundheitliche Folgen des Ereignisses<br>(körperlich und/oder psychisch) |        |       |        |                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|-------|--------|-------------------------|
|                                                                                 |                        | keine                                                                     | gering | mäßig | schwer | sehr schwer/<br>tödlich |
| Eintrittshäufigkeit des Ereignisses<br>(Betrachtungszeitraum: letzte 12 Monate) | (mehrmals) täglich     | 2                                                                         | 4      | 6     | 7      | 7                       |
|                                                                                 | (mehrmals) wöchentlich | 2                                                                         | 4      | 5     | 6      | 7                       |
|                                                                                 | (mehrmals) monatlich   | 2                                                                         | 3      | 4     | 5      | 6                       |
|                                                                                 | (mehrmals) jährlich    | 1                                                                         | 2      | 3     | 4      | 5                       |
| 1x in 10 Jahren                                                                 |                        | 1                                                                         | 1      | 2     | 3      | 4                       |

## Gefährdungsstufen

### 1 – 2 (grüner Bereich)

Werden durch die Beurteilung die Gefährdungsstufen 1-2 festgestellt, ist das Risiko akzeptabel und es sind keine unmittelbaren Maßnahmen erforderlich.

### 3 – 4 (gelber Bereich)

Werden durch die Beurteilung die Gefährdungsstufen 3-4 festgestellt, ist das Risiko signifikant und eine Reduzierung des Risikos ist erforderlich. Geeignete Präventionsmaßnahmen müssen ergriffen werden.

### 5 – 7 (roter Bereich)

Werden durch die Beurteilung die Gefährdungsstufen 5-7 festgestellt, ist das Risiko hoch und eine Risikoreduzierung dringend erforderlich. Geeignete Präventionsmaßnahmen müssen unverzüglich ergriffen werden.

# Strukturierter moderierter Workshop - Legende

Bei einem Ereignis, das **keine gesundheitlichen** Folgen nach sich zieht, sind keine Verletzungen oder andere Folgeerscheinungen zu erwarten.

Bei einem Ereignis, das **geringe Folgen** in Bezug auf die Gesundheit nach sich zieht, sind Verletzungen oder Folgeerscheinungen zu erwarten, die nach der Durchführung von Sofortmaßnahmen (z.B. Erste Hilfe/ psychologisch kollegiale Erstbetreuung, in der Regel nicht durch einen Arzt) keine wesentlichen Beeinträchtigungen bzw. keine großen Schmerzen verursachen; in der Regel sind die Folgeerscheinungen vollkommen reversibel.

Bei einem Ereignis, das **mäßige Folgen** nach sich zieht, sind Verletzungen oder Folgeerscheinungen, die eine ambulante, in der Regel jedoch keine stationäre Behandlung erforderlich machen, zu erwarten. Die Gesundheit kann über einen begrenzten Zeitraum (max. 6 Mon) beeinträchtigt sein; vollständige Wiederherstellung ist möglich.

Bei einem Ereignis, das **schwere Folgen** nach sich zieht, sind Verletzungen oder Folgeerscheinungen zu erwarten, die in der Regel eine stationäre Behandlung erfordern und zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen während mindestens sechs Monaten führen.

Bei einem Ereignis, das **sehr schwere oder tödliche** Folgen nach sich zieht, sind dauerhafte psychische Traumatisierungen, Verletzungen oder Folgeerscheinungen zu erwarten. Diese können zum Tod oder Suizidversuch führen oder zu schwerwiegenden Funktionsbeeinträchtigungen, mit einer Behinderung von mehr als 10%

# Bitte beachten bei der Anwendung des Modells

- ❖ In der Anwendung stellt das Modell eine **vereinfachte Abbildung** der Wirklichkeit dar, die in Bezug auf die gesundheitlichen Folgen der beurteilten Gewaltereignisse für die Mehrzahl der Mitarbeitende gilt.
- ❖ Die gesundheitlichen Folgen sowie das Belastungserleben bei **Einzelpersonen** sind nicht gleichzusetzen mit der Gefährdungseinschätzung durch das Gesamtteam.  
*Bsp.: Ein einmal auftretendes „leichtes“ Ereignis kann zu einem sehr hohen Belastungserleben bei einer Einzelperson führen.*

# Dialog und Begehung mittels Zielkatalog - Ablauf

## Einführungsgespräch

- Begrüßung
- Erhebung bisheriger oder erwartbaren Eskalationsvorfälle (Art, Häufigkeit, Folgen, Kontext)

## Begehung des Tätigkeitsbereichs

- **Leitfadengestützter**, offener **Dialog** mit Akteur\_innen
- Besichtigung und Beobachtung der örtlichen Gegebenheiten, Tätigkeiten, Aufzeichnungen

## Maßnahmenplan

- Moderierte Besprechung zur Vertiefung der Ergebnisse und Konkretisierung und bereits umgesetzter Schutzmaßnahmen
- Risikoeinschätzung
- Maßnahmenplanung

## Abschlussgespräch

- Zusammenfassung
- Feedback
- Nächste Schritte

09:00 h

17:00 h

# Zielkatalog

| T.O.P | <b><u>Beispielhafte</u> differenzierte Schutzziele (= Soll-Zustand)</b>                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| T     | Alle Gebäude-Bereiche und Räume bieten bei Gefahr angemessenen Handlungsspielraum.                                                                         |
| T     | Alarmierungs- und Überwachungsmöglichkeiten (DGUV Regel 112-139) bieten Schutz und Hilfe bei Gefahr.                                                       |
| O     | Die Anzahl gleichzeitig in einer Schicht Beschäftigter (auch in Pausen, bei krankheitsbedingtem Personalausfall oder situativ) verhindert Alleinarbeit.    |
| O     | Erste Hilfe, Erst-Betreuung und Nachsorge nach einem Gewaltereignis sind sichergestellt.                                                                   |
| O     | Anbahnende brenzlige Situationen sowie Eskalationsvorfälle werden systematisch analysiert, Maßnahmen festgelegt und wirksam umgesetzt.                     |
| O     | Alle Mitarbeitenden kennen das Vorgehen einer Unfallmeldung.                                                                                               |
| O     | Institutionelle Regularien, welche den Handlungs- und Entscheidungsspielraum der Klient_innen bestimmen oder einengen, sind auf das Notwendige beschränkt. |
| P     | Alle Mitarbeitenden sind vor Aufnahme ihrer Tätigkeit, bei Veränderungen und bei Bedarf und ansonsten 1 x jährlich zum Deeskalationskonzept unterwiesen.   |
| P     | Alle Mitarbeitenden tragen die richtige Kleidung zum persönlichen Schutz.                                                                                  |
| T.O.P | <i>und weitere Ziele, die Sie entwickeln (z. B. im Arbeitsschutzausschuss)</i>                                                                             |

# Zielkatalog

## Formvorlage Gefährdungsbeurteilung Gewalt und Aggression

| Ziele | Gefährdung | Ressourcen / bereits umgesetzte Maßnahmen | Schriftliche Informationen | Handlungsbedarf<br>■ hoch<br>■ mittel<br>■ gering | Maßnahmenplan | Maßnahmen durchführen | Wirksamkeit überprüfen |
|-------|------------|-------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------|
|       |            |                                           |                            |                                                   |               | Wer? Bis wann?        | Wann? Ziel erreicht?   |

### Baulich-technische Ziele

| 1 | Unbefugte können und das Gebäude                                                              | Ziele | Gefährdung                                                                                                                                                                        | Ressourcen / bereits umgesetzte Maßnahmen | Schriftliche Informationen | Handlungsbedarf<br>■ hoch<br>■ mittel | Maßnahmenplan | Maßnahmen durchführen | Wirksamkeit überprüfen |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------|
| 2 | Alle Fahrzeuge für Einsatzfahrten ver-<br>tomatische) Sicherung.                              | 7     | Die Raumakustik ist angemessen, Geräusch- und Lärmentwicklung sind minimiert.                                                                                                     |                                           |                            |                                       |               |                       |                        |
| 3 | Alle Gebäude-Ber-<br>und deren Einrich-<br>bei Gefahr angem-<br>lungsspielraum (z<br>Flucht). | 8     | Die Notrufmöglichkeiten, Alarmie-<br>rungs- und / oder Überwachungs-<br>anlagen sind bedarfsgerecht.<br>Gem. DGUV Regel 112-139 Ein-<br>satz von Personen-Notsignal-An-<br>lagen. |                                           |                            |                                       |               |                       |                        |
| 4 | Gegenstände wer<br>Waffe missbrauch                                                           |       |                                                                                                                                                                                   |                                           |                            |                                       |               |                       |                        |
| 5 | Das Ambiente wird<br>rend.                                                                    |       |                                                                                                                                                                                   |                                           |                            |                                       |               |                       |                        |
| 6 | Die baulich-räumli-<br>heiten geben den<br>Rückzugsmöglich-<br>keiten deeskalierend           |       |                                                                                                                                                                                   |                                           |                            |                                       |               |                       |                        |

### Organisatorische Ziele zur Sicherstellung des Informationstransfers

| 19 | Über neue Klient_innen liegen<br>alle Informationen bzgl. Gewalt<br>und Aggression vor. Individuell<br>passgenaue deeskalierende Maß-<br>nahmen werden darauf basierend<br>eingeleitet.                                                  | Ziele | Gefährdung | Ressourcen / bereits um-<br>gesetzte Maßnahmen | Schriftliche<br>Informationen | Handlungs-<br>bedarf<br>■ hoch<br>■ mittel<br>■ gering | Maßnahmenplan | Maßnahmen<br>durchführen | Wirksamkeit<br>überprüfen |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------|
| 20 | Bei fehlenden Informationen über<br>neue Klient_innen, bzw. wenn<br>Voab-Informationen unmöglich<br>sind, beugen besondere, ggf. vor-<br>übergehende Maßnahmen und<br>Regelungen Aggression und Ge-<br>walt sowie deren Folgen vor.      |       |            |                                                |                               |                                                        |               |                          |                           |
| 21 | Information über herausfordern-<br>des Verhalten von Zugehörigen<br>der Klient_innen liegen vor und<br>werden bei Bedarf aktualisiert. In-<br>dividuell passgenaue deeskalie-<br>rende Maßnahmen werden darauf<br>basierend eingeleitet. |       |            |                                                |                               |                                                        |               |                          |                           |
| 22 | Alle interne und externe Beteiligte<br>verfügen über alle klient_innenbe-<br>zogenen Informationen bzgl. Ge-<br>walt und Aggression.                                                                                                     |       |            |                                                |                               |                                                        |               |                          |                           |

### Personenbezogene Ziele

| 48 | Neue Führungskräfte und Mitar-<br>beitende fühlen sich sicher im<br>Umgang mit Gewalt und Aggres-<br>sion und handeln von Anfang an<br>sachgerecht. | Ziele | Gefährdung | Ressourcen / bereits um-<br>gesetzte Maßnahmen | Schriftliche<br>Informationen | Handlungs-<br>bedarf<br>■ hoch<br>■ mittel<br>■ gering | Maßnahmenplan | Maßnahmen<br>durchführen | Wirksamkeit<br>überprüfen |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------|--------------------------|---------------------------|
| 49 | Alle Mitarbeitenden mit Klient_in-<br>nen-Kontakt sind vor Aufnahme<br>ihrer Tätigkeit, bei Veränderungen<br>und bei Bedarf, und ansonsten 1        |       |            |                                                |                               |                                                        |               |                          |                           |

# Beteiligte

| Begehung                                     | Workshop<br>Durchführung pro Team / Funktionsbereich                      |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Fachkraft für Arbeitssicherheit              | Fachkraft für Arbeitssicherheit (sollte), ggf. als Moderator*in           |
| Betriebsarzt                                 | <i>(Betriebsarzt, kann)</i>                                               |
| Betriebliche Interessenvertretung            | <i>(Betriebliche Interessenvertretung, kann)</i>                          |
| Sicherheitsbeauftragte                       | <i>(Sicherheitsbeauftragte, kann)</i>                                     |
| Innerbetriebliche Deeskalationstrainer*innen | <i>(Innerbetriebliche Deeskalationstrainer*innen, kann)</i>               |
| Führungskräfte                               | ---                                                                       |
| Einzelne Mitarbeiter*innen                   | Mitarbeiter*innen in ausreichender Zahl, damit das Team repräsentiert ist |
| ggf. weitere                                 | Moderation (wenn nicht durch Fachkraft für Arbeitssicherheit)             |

# Haltung

| Begehung                                                                                                                             | Workshop<br>Durchführung pro Team / Funktionsbereich                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dialog auf Augenhöhe (bestärkend, ressourcenorientiert und vertrauensvoll).                                                          |                                                                                                                                                                     |
| Die Mitarbeiter*innen (und Führungskräfte) der Betrachtungseinheit sind die Expert*innen.                                            |                                                                                                                                                                     |
| Bereits umgesetzte Maßnahmen würdigen.                                                                                               |                                                                                                                                                                     |
| Handlungsbedarfe und Verbesserungsvorschläge als Chance verstehen.                                                                   |                                                                                                                                                                     |
| Nur relevante Schutzziele bearbeiten (d.h. keine stoische Abarbeitung des Zielkatalogs, sondern situativ in sinnvoller Reihenfolge). | Sensibilisierung dafür, dass über Gewaltvorfälle gesprochen werden darf und soll.<br><i>-&gt; weg von der Haltung „das gehört bei uns dazu, da muss man durch!“</i> |
| Keine Prüfsituation herstellen.                                                                                                      | Jede persönliche Beurteilung eines Gewaltvorfalls ist richtig, (abweichende) Einzelmeinungen müssen akzeptiert werden.                                              |

# Vorteile

| Begehung                   | Workshop<br>Durchführung pro Team / Funktionsbereich |
|----------------------------|------------------------------------------------------|
|                            | partizipativ                                         |
|                            | relevant                                             |
|                            | praxisnah                                            |
|                            | wertschätzend                                        |
|                            | objektivierend                                       |
|                            | fachlich fundiert                                    |
| Genauigkeit                | Vollständigkeit                                      |
| ausgehend von Schutzzielen | ausgehend von Vorfällen                              |

# Ziele der BGW Organisationsberatung „Umgang mit Gewalt und Belästigung“

**Die BGW Organisationsberatung „Gewalt und Belästigung“ unterstützt Sie themenbezogen zum Beispiel bei ...**

- der Standortbestimmung/Ist-Analyse
- der Ableitung/Überprüfung von Zielen
- der Erstellung eines organisationsbezogenen Konzepts
- der Erarbeitung von Dienstvereinbarungen
- der Gefährdungsbeurteilung Gewalt
- dem Aufbau organisatorischer Strukturen und Prozesse

**Sie besteht aus ...**

- kostenfreien und kostenpflichtigen optionalen Bausteinen vor Ort in der Einrichtung

# Bestandteile BGW Organisationsberatung „Umgang mit Gewalt und Belästigung“





**Pamela Ostendorf**

Tel: 040 / 20207-4856

Mobil: (0172) 448 38 47

E-Mail: [pamela.ostendorf@bgw-online.de](mailto:pamela.ostendorf@bgw-online.de)

**Julia Ludwig-Hartmann**

<https://gesundeorganisation.org>

Mobil: (0173) 548 25 71

E-Mail: [ludwig-hartmann@outlook.com](mailto:ludwig-hartmann@outlook.com)