

Take Care – Gesund und sicher im Pflegeberuf Gewalt und Belästigung vorbeugen

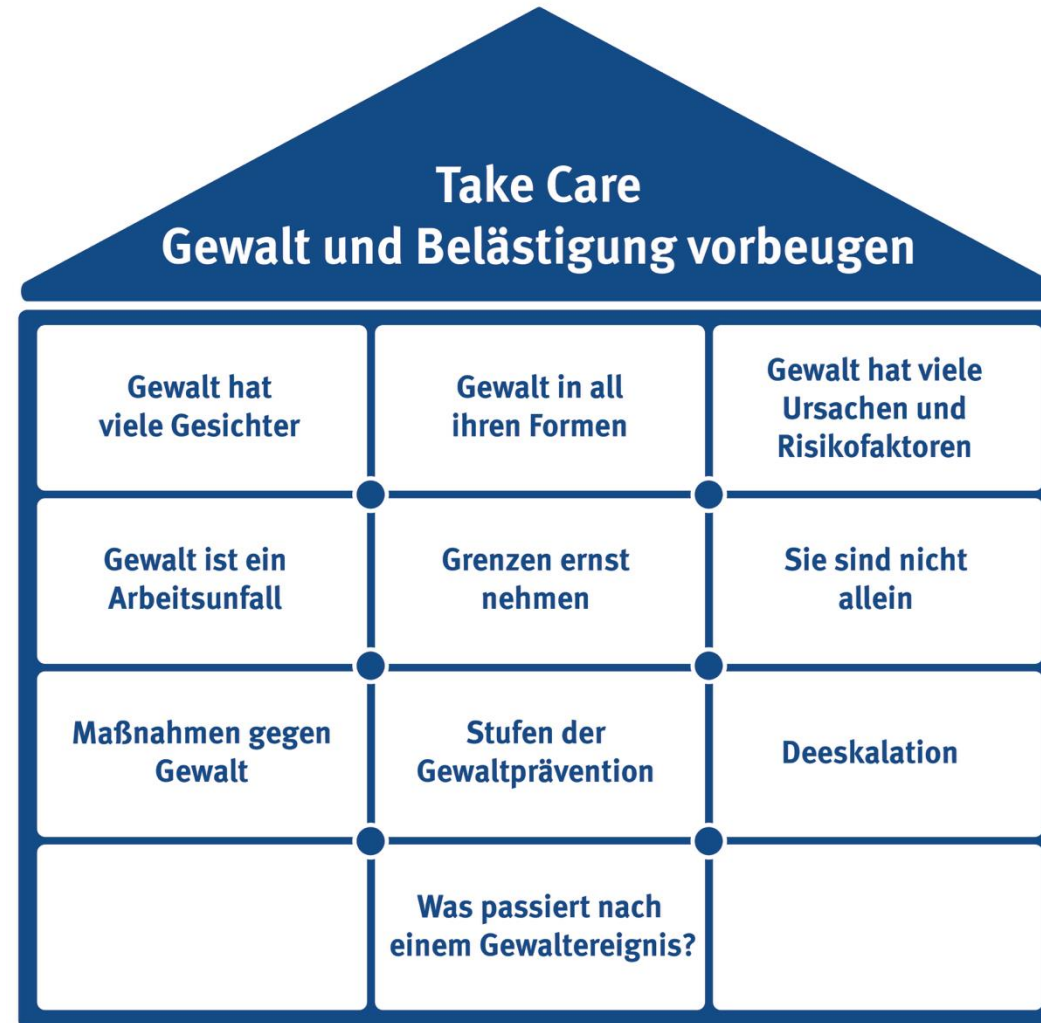


☒ Praxis ☐ Theorie



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Agenda



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 1: Gewalt hat viele Gesichter



Erfahrungsaustausch

Aufgabe:

Sammeln Sie die Ergebnisse der folgenden Fragen stichpunktartig auf den Kärtchen.

Fragen:

- Welche Bedeutung hat das Thema Gewalt für Sie selbst?
- Welche Ereignisse haben Sie bereits erlebt oder beobachtet?

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



5



Aktuelle Definition „Gewalt“

Gewalt und Belästigung werden definiert

„als eine Bandbreite von **inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken** oder **deren Androhung** (...), **die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen**, und umfasst auch **geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung**“.

Während oder in
unmittelbarem
Zusammenhang mit
der Arbeit

Gewalt durch
Dritte/Externe,
Gewalt unter
Teammitgliedern

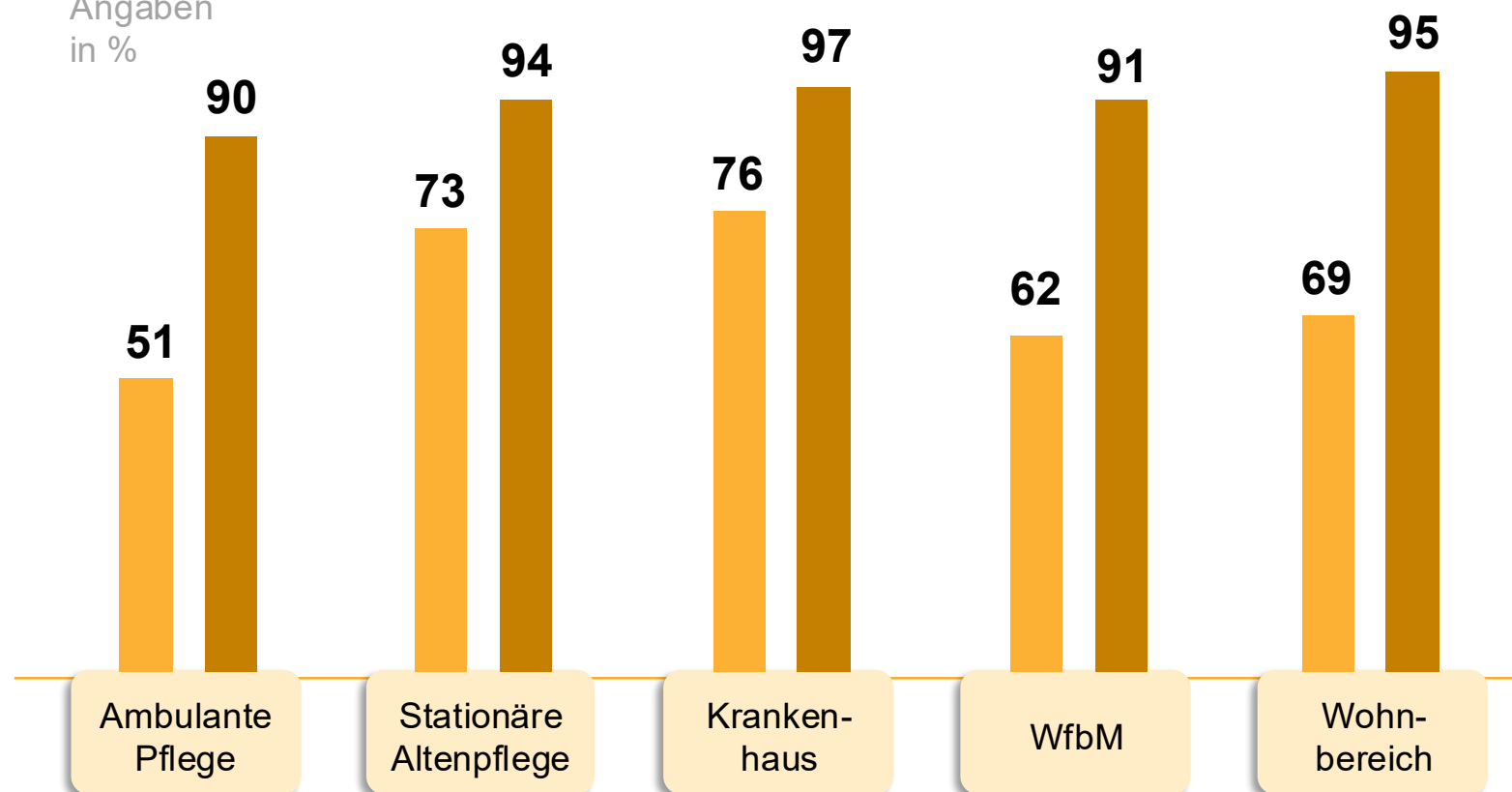
Körperliche
oder psychische
Schädigung

Individuelle
Wahrnehmung/
Bewertung:
Erleben ist subjektiv

Quelle: Internationale Arbeitsorganisation (ILO), 2019

Studienergebnisse zu Gewalterfahrungen

Angaben
in %



2018 veröffentlichte die BGW eine Untersuchung über die **Häufigkeit und Art von Gewalt gegenüber Pflege- und Betreuungspersonal**.

 **körperliche Gewalt**
(n=1.569)

 **verbale Gewalt**
(n=1.570)

Quelle: Schablon et al., 2018

Belastungsempfinden aufgrund von Gewaltereignissen



Quelle: Schablon et al., 2018

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

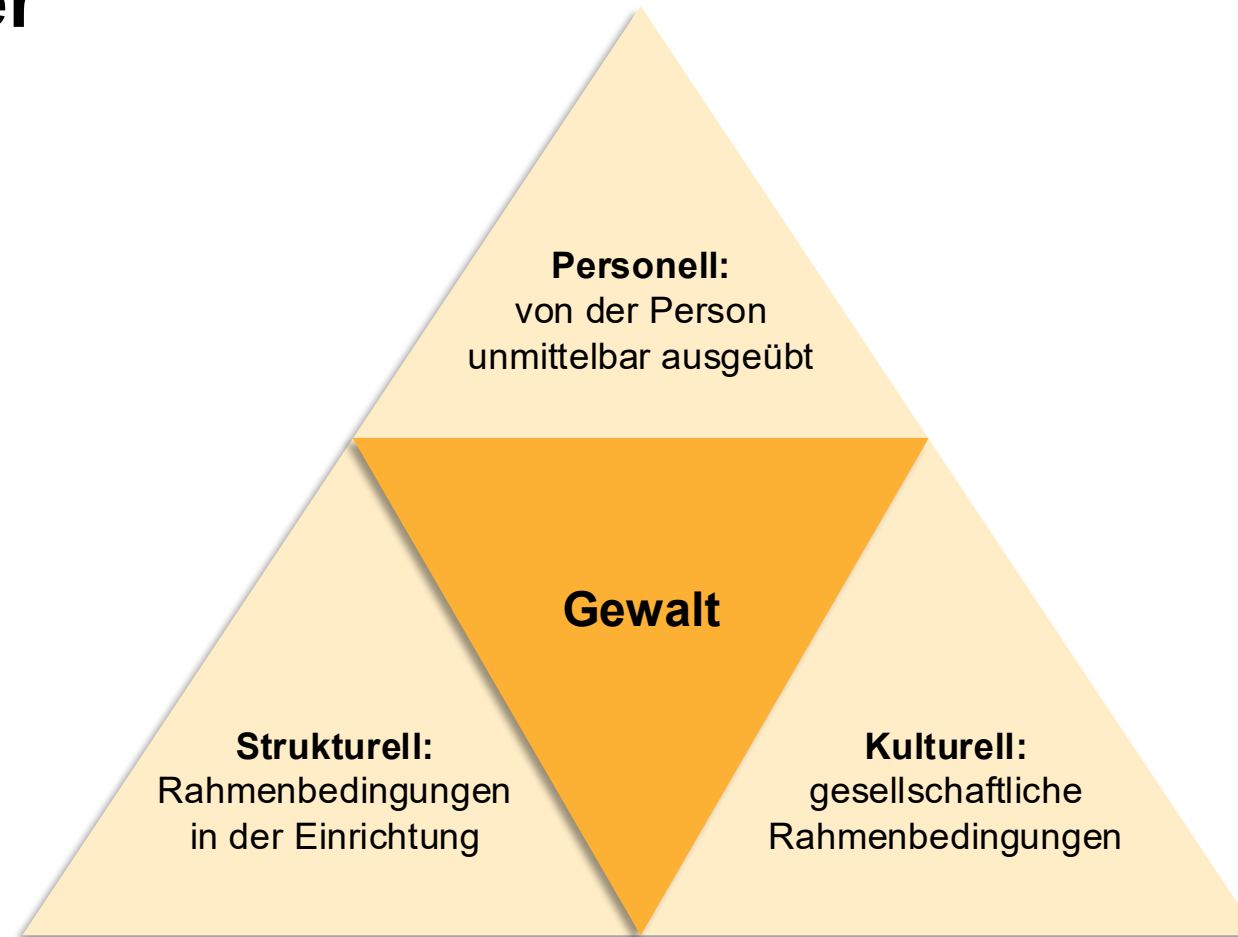
Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

> zur **Agenda**

Formen der Gewalt



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

> zur **Agenda**

Formen der Gewalt



Formen der Gewalt

Welcher Art waren die Übergriffe?
(die sechs häufigsten Nennungen)

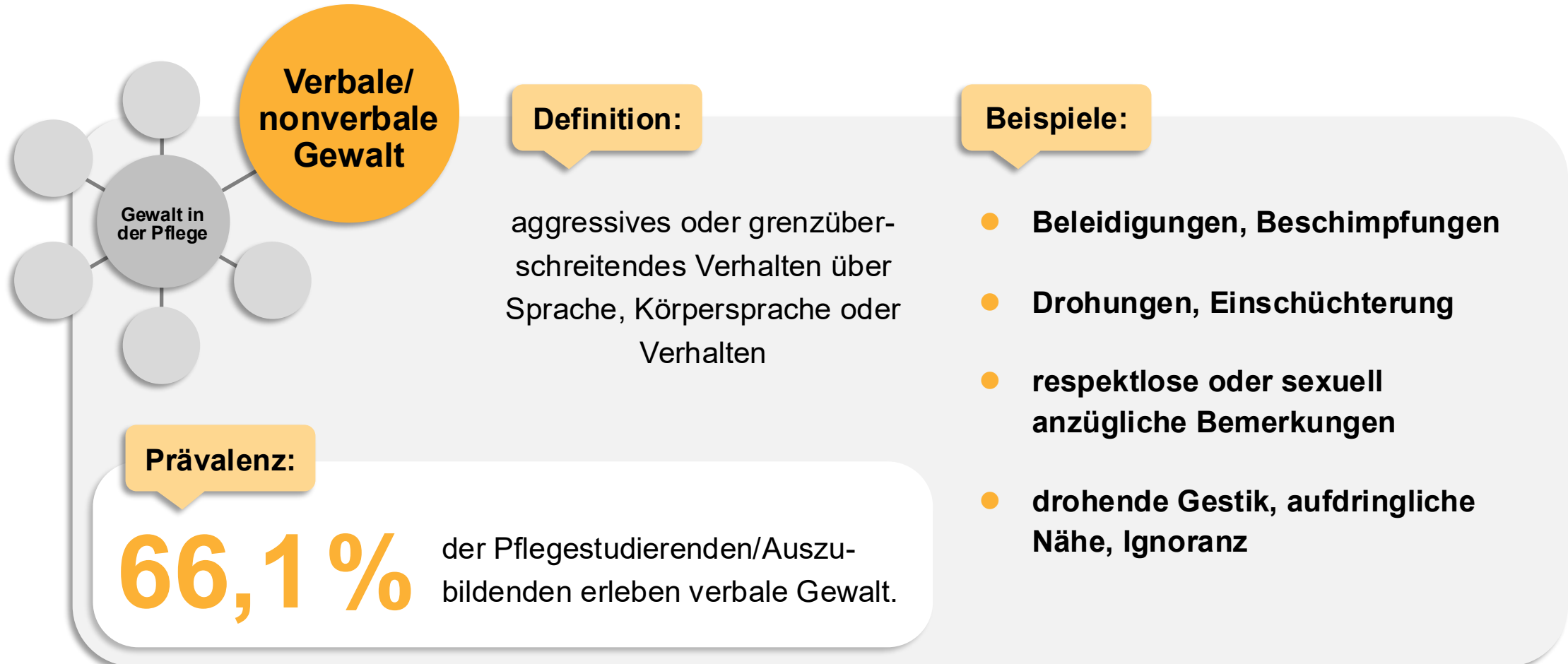
- **Beschimpfungen**
- **Schläge**
- **Tritte, Bisse**
- **Kneifen, Kratzen**
- **Einsatz von Gegenständen**
- **sexuelle Belästigung**

**Wer oder was war das Ziel der Übergriffe/
verbalen Attacken?**

- **die eigene Person (69 %)**
- **andere Patientinnen und Patienten/Klientinnen und Klienten (54 %)**
- **Selbstverletzung (25 %)**
- **Teammitglieder (60,3 %)**

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

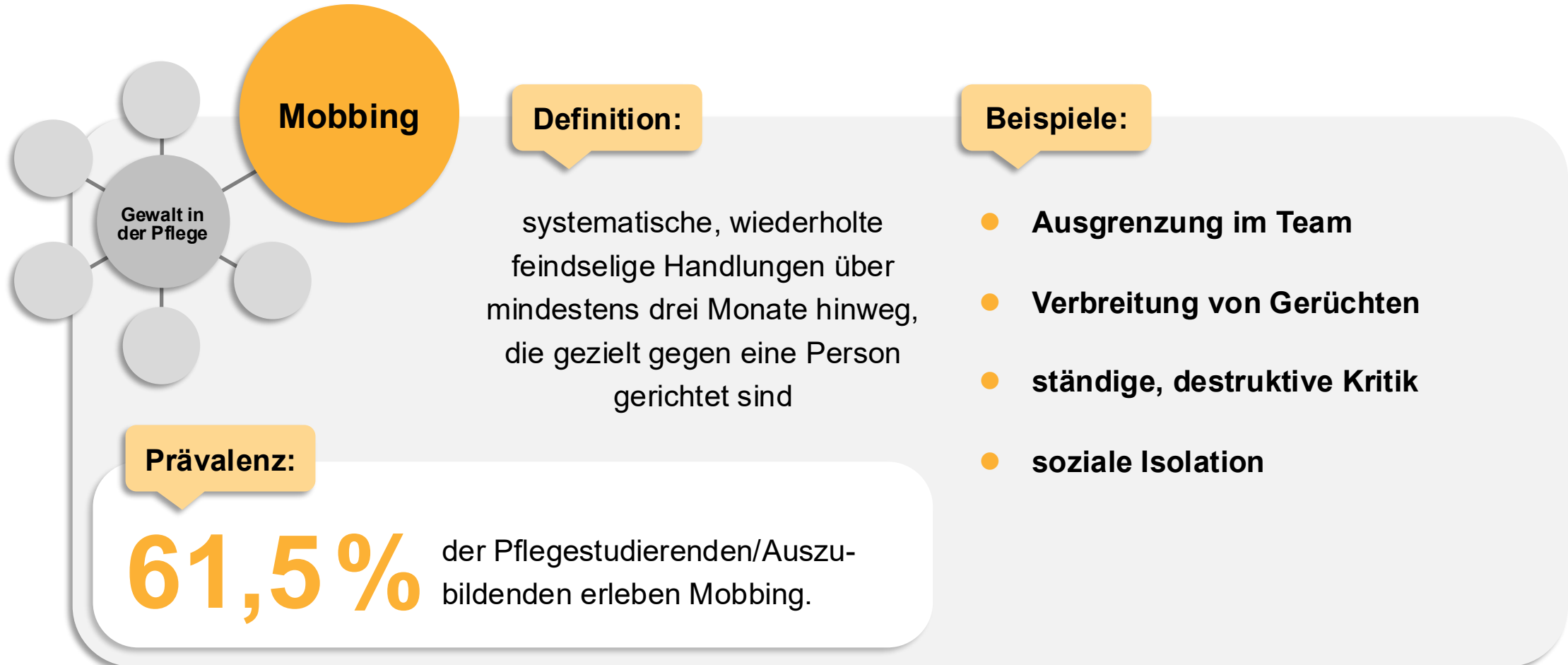
> zur **Agenda**



Mohamed et al., 2024

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

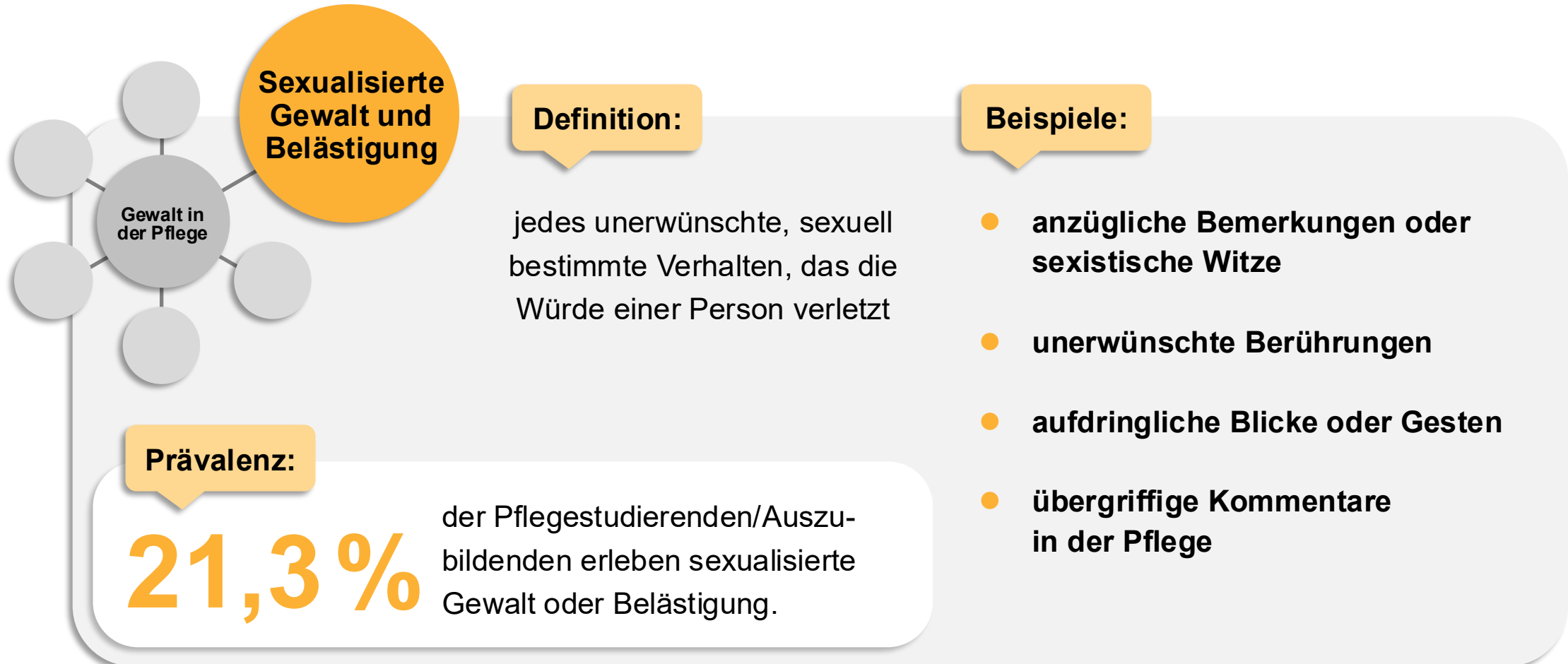
> zur **Agenda**



Mohamed et al., 2024

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

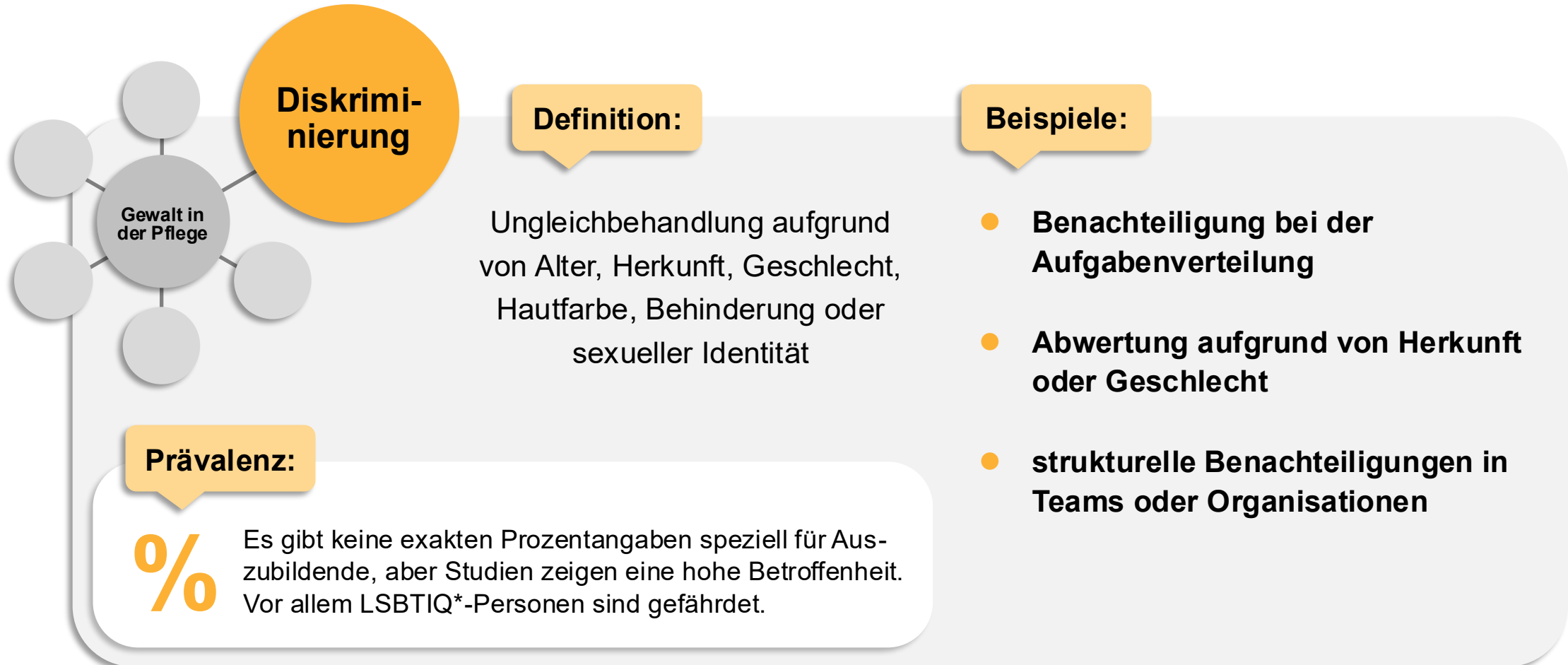
> zur **Agenda**



Mohamed et al., 2024

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

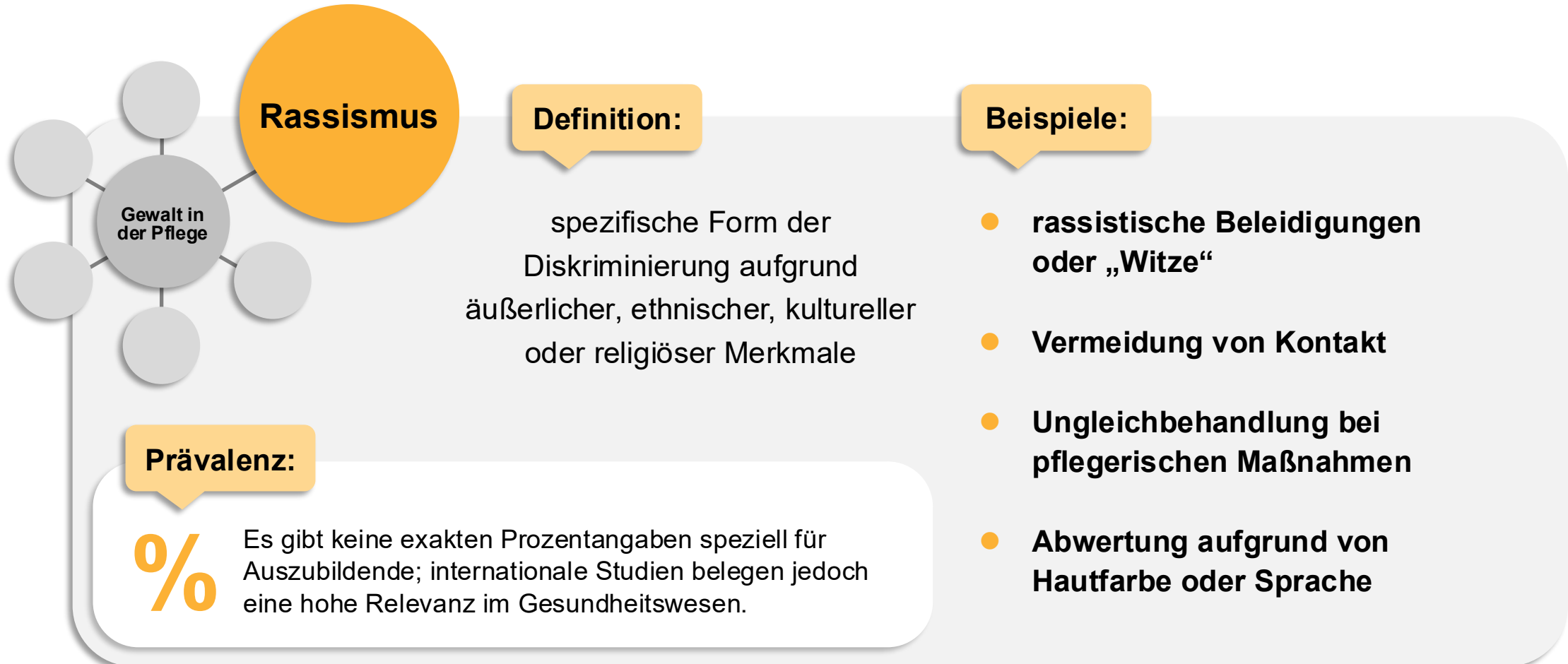
> zur **Agenda**



Mohamed et al., 2024

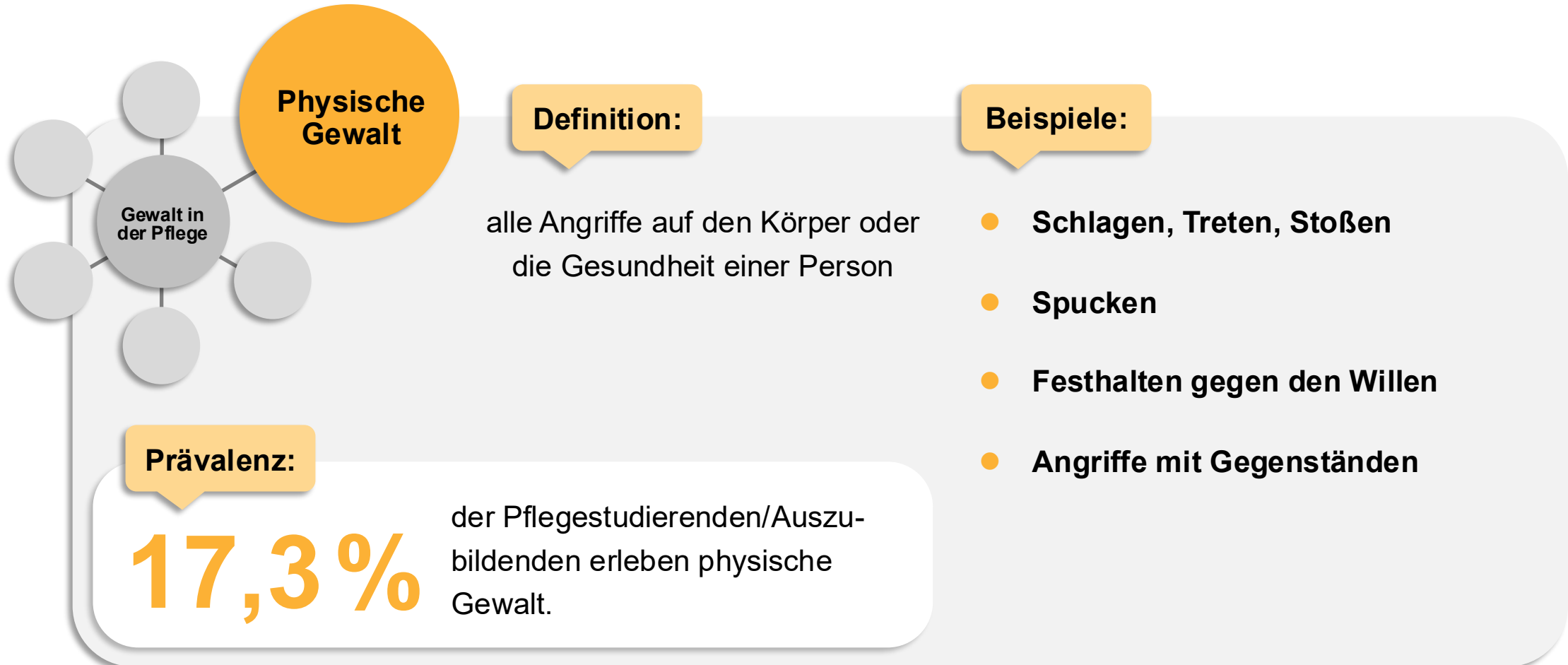
> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

> zur **Agenda**



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 2: Gewalt in all ihren Formen**

> zur **Agenda**



Mohamed et al., 2024

Gruppenarbeit

Aufgabe:

Ordnen Sie Ihre Kärtchen den genannten Gewaltformen zu.

Zeit:

10
Minuten

Im Skript
auf Seite

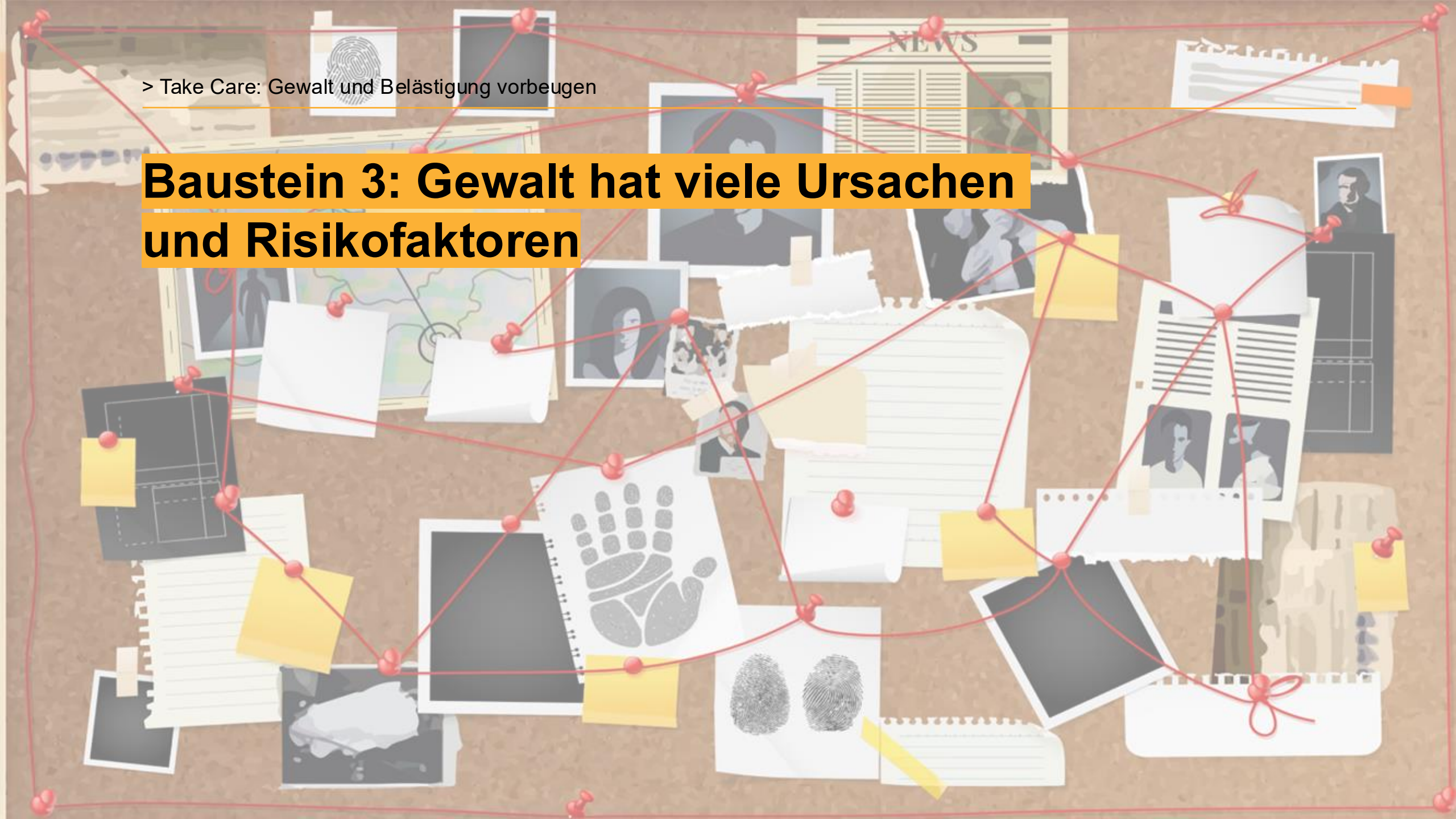


6



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 3: Gewalt hat viele Ursachen und Risikofaktoren



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 3: Gewalt hat viele Ursachen und Risikofaktoren**

> zur **Agenda**

Ursache: notwendig für die Entstehung

Direkter Auslöser oder Hauptgrund, warum Gewalt entsteht

Ohne diese Ursache würde das Gewaltverhalten nicht auftreten.

Beispiel:

Demenzbedingte Verwirrtheit führt zu aggressivem Verhalten.

Risikofaktoren: verstärken oder begünstigen Ursachen

Begünstigende Bedingungen, die die Wahrscheinlichkeit für Gewalt erhöhen

Gewalt ist nicht zwangsläufig die Folge.

Beispiel:

Hoher Arbeitsdruck erhöht das Risiko für Eskalationen.

Im Skript
auf Seite



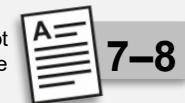
7–8

Überblick Ursachenebene

Gewalt in der Pflege entsteht multifaktoriell:

- Merkmale von Patientinnen und Patienten/Klientinnen und Klienten
- arbeitsorganisatorische Bedingungen
- Arbeitsklima, Führung, Organisationskultur
- Arbeitsumgebung
- Merkmale der Beschäftigten

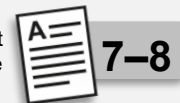
Im Skript
auf Seite



Merkmale von zu Pflegenden

- Vorgeschichte mit Gewalterfahrungen
- kognitive Einschränkungen (z. B. Demenz, Delir)
- Substanzmissbrauch (Alkohol, Medikamente, Drogen)
- impulsives oder misstrauisches Verhalten
- Nebenwirkungen von Medikamenten

Im Skript
auf Seite



Arbeitsorganisatorische Bedingungen

- Zeit- und Termindruck
- hohe Arbeitsbelastung, Personalmangel
- Alleinarbeit, vor allem in Nachtschichten
- schlechte Übergaben/fehlende Informationen
- Abläufe mit Störungen/Wartezeiten
- keine störungsfreien Pausen

Im Skript
auf Seite



Arbeitsklima, Führung, Organisationskultur

- fehlende Null-Toleranz-Haltung gegenüber Gewalt im Unternehmen
- geringes Problembewusstsein auf Leitungsebene
- negatives Teamklima (Misstrauen, wenig Unterstützung)
- hohe Fluktuation → Unsicherheit
- autoritärer oder gleichgültiger Führungsstil

Im Skript
auf Seite



7–8

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 3: Gewalt hat viele Ursachen und Risikofaktoren**

> zur **Agenda**

Arbeitsumgebung

- beengte, unübersichtliche oder überfüllte Räume
- hoher Lärmpegel
- unzureichende Belüftung, schlechte Temperaturen
- Lage der Einrichtung in sozial belastetem Umfeld

Im Skript
auf Seite



7–8

Merkmale der Beschäftigten

- junges Alter, geringe Berufserfahrung
- Unsicherheit in der Rolle, fehlende Handlungskompetenz
- Stress, geringe Frustrationstoleranz
- Konflikte im Kollegium
- Persönlichkeitsmerkmale (z. B. Pessimismus, geringe Selbstkontrolle)

Im Skript
auf Seite



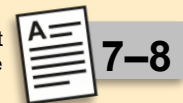
Fazit

Gewalt ist **multifaktoriell** bedingt.

Sie entsteht nicht durch eine einfache Ursache,
sondern im Zusammenspiel vieler Ebenen.

Prävention muss **alle Ebenen**
berücksichtigen.

Im Skript
auf Seite



Gruppenarbeit mit Fallbeispielen

Aufgabe:

Arbeiten Sie das Ihnen zugeteilte Fallbeispiel durch und beantworten Sie die folgenden Fragen:

Fragen:

- **Wo sehen Sie die Ursachen für die Entstehung der gewaltbesetzten Situation?**
- **Welche Risikofaktoren haben die Situation begünstigt?**
- **Wie hätte die Situation verhindert oder entschärft werden können?**

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



9–14



Präsentation der Ergebnisse und Diskussion

Fragen:

- Welche Ursachen treten in allen Arbeitsbereichen auf?
- Bei welcher Gruppe sehen Sie eine Verantwortung: Pflegekräfte, zu Pflegende, Krankenhausträger, Auszubildende selbst?

Im Skript
auf Seite



15

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 4: Gewalt ist ein Arbeitsunfall



Rechtliche Grundlagen



Arbeitsschutz = **Führungsaufgabe + gesetzliche Verpflichtung**

Der Arbeitgeber ist im Rahmen des bestehenden Arbeitsverhältnisses **zum Schutz von Leben und Gesundheit der für ihn tätigen Beschäftigten verpflichtet (§ 618 BGB).**

Wichtig:

- Eine Führungskraft ist verpflichtet, in ihrem Weisungsbereich **alle nach den Arbeitsschutzvorschriften erforderlichen Anordnungen und Maßnahmen zu treffen.**
- Eine Führungskraft ist immer zuständig für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz ihrer Beschäftigten – **auch dann, wenn ihr dies nicht ausdrücklich mitgeteilt wurde.**

Arbeitsschutz als System



Das duale Arbeitsschutzsystem **beruht auf zwei Säulen:**

- **staatlicher Arbeitsschutz**
per Gesetz oder Verordnung oder Überwachung
durch Behörden
- **gesetzliche Unfallversicherung**
über die DGUV und Berufsgenossenschaften

Wichtig:

Diese beiden Säulen
sichern gemeinsam **den**
Schutz vor Gewalt.

Der rechtliche Rahmen

Staatlicher Arbeitsschutz

- **Das Grundgesetz (GG):** Es legt die Unantastbarkeit der Menschenwürde (Art. 1) und das Recht auf körperliche Unversehrtheit (Art. 2) fest.
- **Das Gesetz zur Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt:** Ist die Umsetzung der ILO-Konvention Nr. 190. Es verpflichtet Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen, Gewalt und Belästigung im Unternehmen vorzubeugen.
- **Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG):** Verbieta Diskriminierung und schützt Auszubildende vor Benachteiligung im Betrieb.
- **Das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG):** Es verpflichtet Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen, Arbeit so gestalten, dass Gefährdungen vermieden werden – einschließlich psychischer Belastungen durch Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz.
- **Das Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG):** Legt besondere Schutzrechte für Jugendliche unter 18 Jahren fest und verbietet für die Altersgruppe gefährliche Tätigkeiten, Nachtdienst und Alleinarbeiten.

Im Skript
auf Seite



16–18

Der rechtliche Rahmen

Gesetzliche Unfallversicherung

- **Siebttes Buch Sozialgesetzbuch (SGB VII):** Regelt die Meldung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten, dazu gehören auch Gewaltvorfälle im Dienst, die als Arbeitsunfälle gelten können.
- **DGUV Vorschrift 1:** Beinhaltet und konkretisiert alles Wesentliche, das Unternehmer und Unternehmerinnen im betrieblichen Arbeitsschutz berücksichtigen müssen, auch hinsichtlich der Prävention von Gewalt.

Weitere Rechtsgrundlagen

- **Bürgerliches Gesetzbuch (BGB):** Dort ist die Fürsorgepflicht von Arbeitgebern und Arbeitgeberinnen verankert.
- **Strafgesetzbuch (StGB)**

Im Skript
auf Seite



16–18

Schutz für alle



Mitarbeitende und die zu Pflegenden werden durch unterschiedliche Gesetze geschützt.

Dies sind die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen für beide Personengruppen:

Schutz der Mitarbeitenden

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
- DGUV Vorschrift 1
- Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Schutz der zu Pflegenden

- SGB VIII (§ 45)
- SGB IX (§ 37a)
- Wohnteilhabegesetze der Länder

Was bedeutet das für Sie als Auszubildende?

- Sie genießen gesetzlichen Schutz durch Staat und Unfallversicherungsträger.
- Ihre Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen müssen handeln und Ihnen diesen Schutz bieten.
- **Gewalt ereignisse sind als Arbeitsunfall zu behandeln.**

Wichtig:

Sie sind also nicht allein.
Melden Sie Vorfälle, informieren Sie Ihre Vorgesetzten, Lehrkräfte oder Ansprechpersonen, wenn Sie mit Gewalt konfrontiert werden, und holen Sie sich Unterstützung!

Im Skript
auf Seite



16–18

Gruppenarbeit zur Unfallanzeige

Aufgabe:

Schauen Sie sich das Formular zur Unfallanzeige an und diskutieren Sie diese Fragen:

Fragen:

- Warum werden viele Gewaltvorfälle nicht gemeldet?
- Welche Folgen hat es, wenn Gewalt nicht als Arbeitsunfall dokumentiert wird?
- Wie könnte man in einer Einrichtung Bedingungen schaffen, unter denen Meldungen selbstverständlich sind?

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



20



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 5: Grenzen ernst nehmen



STOP

Selbstreflexionsbogen

Aufgabe:

**Füllen Sie den
Reflexionsbogen
selbstständig aus.**



Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



22

Erfahrungsaustausch

Aufgabe:

Jede Gruppe notiert stichwortartig mögliche Antworten auf diese Fragen:

Fragen:

- Welche Arten der Grenzverletzungen kommen häufig vor?
- Welche Reaktionen waren hilfreich, welche nicht?

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



23



Wie können Sie mit kritischen Situationen umgehen?

Grenzen wahrnehmen:

Nur wer seine Grenzen kennt, kann sie klar kommunizieren.

- Achten Sie auf Körpersignale wie Herzrasen, Anspannung, Schweiß, Zittern.
- Beobachten Sie Ihre Gefühle wie Wut, Angst, Unsicherheit.
- Reflektieren Sie Stressanzeichen wie Überforderung, Gereiztheit oder Rückzug.

Wie können Sie mit kritischen Situationen umgehen?

Sofort handeln und Hilfe einfordern:

Um Eskalation zu verhindern und die eigene Sicherheit zu wahren.

- Schaffen Sie Distanz, indem Sie z. B. räumlich zurücktreten oder die Situation verlassen.
- Holen Sie sich Unterstützung von Teammitgliedern, Vorgesetzten oder Sicherheitspersonal.
- Kommunizieren Sie deeskalierend durch Ich-Botschaften, eine ruhige Stimme und klare Ansagen.

Wie können Sie mit kritischen Situationen umgehen?

Strukturell vorgehen durch Dokumentieren und Melden:

Denn Gewaltvorfälle sind keine Bagatellen, sondern Arbeitsunfälle.

- Dokumentieren Sie den Vorfall über Dienstbuch, bei körperlicher Verletzung auch im Verbandbuch, Meldesystem und Unfallanzeige.
- Melden Sie ihn an Vorgesetzte oder zuständige Stellen.
- Nutzen Sie offizielle Meldewege wie Formulare der Berufsgenossenschaft oder interne Berichte.
- Ihre Einrichtung ist zu klaren Strukturen der Gewaltprävention verpflichtet.

Wie können Sie mit kritischen Situationen umgehen?

Für sich selbst sorgen:

Weil Selbstschutz ein wichtiger Bestandteil professioneller Pflege ist.

- Nutzen Sie Supervision und Teamgespräche für den Austausch.
- Planen Sie bewusst Pausen und Erholung ein.
- Ziehen Sie eine Grenze zwischen Beruf und Privatleben.
- Stärken Sie Ihre Ressourcen, z. B. durch Sport, Hobbys oder Entspannungstechniken.

Landkarte der Grenzverletzungen – Erfahrungsaustausch

Fragen:

- Welche Arten der Grenzverletzung kommen vor?
- Welche Reaktionen waren hilfreich?

Im Skript
auf Seite



23

Gruppenarbeit Rollenspiel – Grenzen setzen

Aufgabe:

Üben Sie, wie eine Pflegekraft ihre Grenze kommunizieren kann (z. B. Ich-Botschaften, klare Distanz, Einfordern von Unterstützung).

Fragen:

- Was hat gut funktioniert?
- Was fiel schwer?

Zeit:

15
Minuten

Im Skript
auf Seite



24



Abschlussreflexion im Plenum

Fragen:

„Wie erkenne ich meine persönlichen Grenzen in stressigen Situationen?“

„Welche Verantwortung hat das Team, welche die Einrichtung?“

„Wie kann ich mich besser schützen?“

Im Skript
auf Seite



25

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 6: Sie sind nicht allein



Meldewege bei Gewaltvorfällen

Fragen:

**Wen würden Sie ansprechen,
wenn Sie im Dienst Gewalt erleben?**

**Warum ist es wichtig,
Gewaltereignisse zu melden?**

> zur **Agenda**

Meldewege bei Gewaltvorfällen

Möglichkeiten, Gewaltereignisse zu melden und zu dokumentieren:

UNFALLANZEIGE

2 Unternehmensnummer des Unfallversicherungsträgers

1 Name und Anschrift des Unternehmens			
3 Empfänger-in Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege Bezirksverwaltung _____ Postfach _____ Postleitzahl _____			
4 Name, Vorname der versicherten Person		5 Geburtsdatum Tag Mo	
6 Straße, Hausnummer		Postleitzahl Ort	
7 Geschlecht ☐ Männlich ☐ Weiblich		8 Staatsangehörigkeit	
9 Leiharbeitsnehmerin ☐ Ja ☐ Nein mit der Ur dem Unter		10 Auszubildende/r ☐ Ja ☐ Nein	
11 Die versicherte Person ist ☐ Unternehmer/in ☐ verhe in ei Leb ☐ ver		12 Anspruch auf Entgeltfortzahlung besteht für _____ Wochen	
13 Krankenkasse (Name, PLZ, Ort)		14 Todlicher Unfall ☐ Ja ☐ Nein	
15 Unfallzeitpunkt Tag Monat Jahr Stunde Minute		16 Unfallort (genaue Ort	
17 Ausführliche Schilderung des Unfallherganges (Verlauf, Bezeichnung des Betriebsfalls, ggf. Beteiligung von Mit			

Tip: Wenn Sie die Postleitzahl des Unternehmensalters eingeben, erscheint im Adressfeld direkt die zuständige Bezirksverwaltung.

Erfassung
SOAS-R St
(Njman/Palm)
Adaptierte F

Datum:

Ort: ☐ E ☐ V

Dieses Formular
personen gewer
für den Patente
Personen oder c
→ Bitte in je

1. Auflöser der Aggression

[illegible]

Erfassung von Aggressionseignissen (SOAS-R*) SOAS-R Staff Observation of Aggression Scale-Revised (Njman/Palmstierna, 1998) Adaptierte Fassung für Notfallstationen (SOAS-R*, Steck 2004)		Ausgefüllt von: 										
Datum: 	Eintrittszeit Patient: 	Aggressor ☐ PatientIn Jahrgang: _____ ☐ Mann ☐ Frau ☐ Angehörige(r) Ca. Alter: _____ Jahre ☐ Mann ☐ Frau ☐ Andere: Ca. Alter: _____ Jahre ☐ Mann ☐ Frau										
Ort: ☐ Behandlungsraum NF ☐ Anderer Ort: ☐ Warteraum NF												
Dieses Formular soll durch Mitarbeiter des Stationsteams ausgefüllt werden, die Zeuge von aggressivem Verhalten von PatientInnen/Angehörige/Begleit- personen gewesen sind. Dabei wird aggressives Verhalten wie folgt definiert: Jegliche Form von verbalem, nonverbalem oder körperlichem Verhalten, welches für den Patienten/die Patientin selbst, andere Personen oder deren Eigentum bedrohlich ist, oder körperliches Verhalten, wodurch der Patient selbst, andere Personen oder deren Eigentum zu Schaden gekommen sind (nach Morrison 1990). → Bitte in jeder Spalte mindestens einen Punkt ankreuzen! <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">1. Auslöser der Aggression</th> <th style="width: 25%;">2. Benutzte Mittel</th> <th style="width: 25%;">3. Ziel der Aggression</th> <th style="width: 25%;">4. Konsequenz(en) für das (die) Ziel/Opfer</th> <th style="width: 25%;">5. Massnahme(n) um die Aggression zu stoppen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px; vertical-align: top;">1 Kein nachvoll-</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;">0 Verbale Aggression</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;">0 Nichts bzw.</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;">0 Keine</td> <td style="height: 40px; vertical-align: top;">0 Keine</td> </tr> </tbody> </table>			1. Auslöser der Aggression	2. Benutzte Mittel	3. Ziel der Aggression	4. Konsequenz(en) für das (die) Ziel/Opfer	5. Massnahme(n) um die Aggression zu stoppen	1 Kein nachvoll-	0 Verbale Aggression	0 Nichts bzw.	0 Keine	0 Keine
1. Auslöser der Aggression	2. Benutzte Mittel	3. Ziel der Aggression	4. Konsequenz(en) für das (die) Ziel/Opfer	5. Massnahme(n) um die Aggression zu stoppen								
1 Kein nachvoll-	0 Verbale Aggression	0 Nichts bzw.	0 Keine	0 Keine								

Verbandbuch
Meldeblock zur Dokumentation von Erste-Hilfe-Leistungen

BGW
Berufsgenossenschaft
für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 6: Sie sind nicht allein**

> zur **Agenda**

Ein Ereignis ist passiert – exemplarische Betreuungskette

Zeit	Maßnahme	Zuständigkeit
0–24 Uhr	Auffanggespräch	Innerbetrieblich • Teammitglieder • Führung • ausgebildete kollegiale Erstbetreuende oder psychosoziale Fachkräfte • Durchgangsarzt bzw. -ärztin
Einige Tage bis eine Woche danach	Weiteres Gespräch, innerbetrieblich, Dokumentation Unfallmeldung bei der BGW, ggf. Beratungsgespräch durch die BGW, ggf. Einleitung probatorischer Sitzungen	Führung • verantwortliche Stelle im Betrieb • Betrieb: Ansprache der zuständigen BGW-Bezirksverwaltung • BGW: Reha-Managerinnen und –Manager • BGW: Einleitung des Psychotherapeutenverfahren (vgl. DGUV-Broschüre)
Wochen bis Monate danach	ggf. psychotherapeutische Weiterbehandlung, Wiedereingliederung	BGW: Psychotherapeutinnen und -therapeuten, innerbetriebliche Maßnahme, ggf. Unterstützung durch die BGW

Warum Melden wichtig ist.

Gewalt ist kein „normaler“ Teil des Pflegealltags.

Eine Meldung schützt Sie und Ihre Teammitglieder.

Arbeitgebende sind verpflichtet, auf Meldungen zu reagieren.

Wichtig:

Nur gemeldete Vorfälle können bearbeitet und ähnliche Vorfälle in Zukunft verhindert werden!

Innerbetriebliche Ansprechpersonen (Überblick)

- **Teammitglieder**
als erste Ansprechpersonen
- **direkte Vorgesetzte**
(Stations- oder Teamleitung)
- **Praxisanleitung/Ausbildungs-
koordination/Lehrkräfte**
- **Betriebsrat/Mitarbeitendenvertretung**
(MAV)
- **Fachkraft für Arbeitssicherheit**
- **Betriebsarzt/Betriebsärztin**
- **interne Beschwerdestellen**
(falls vorhanden)

Hilfe von außen

Externe Stellen greifen ein, wenn innerbetriebliche Maßnahmen nicht ausreichen oder Straftaten vorliegen.

Berufsgenossenschaft (BG)

Die Meldung von Arbeitsunfällen ist Pflicht.

Polizei

bei strafrechtlich relevanten Taten (z. B. Körperverletzung, Bedrohung, sexuelle Belästigung)

Typische Meldeketten

1. Vorfall dokumentieren
2. Meldung an direkte Vorgesetzte
3. Information an die Praxisanleitung/
Ausbildungskoordination
4. Einschalten von Betriebsrat,
Fachkraft für Arbeitssicherheit oder
Betriebsärztin bzw. -arzt
5. Meldung an die BG
(für Arbeitgebende verpflichtend)
6. Bei Bedarf: Polizei oder externe
Stellen einschalten

Wichtig:

**Je nach Einrichtung können die
Meldeketten leicht variieren.**

Gruppenarbeit Meldewege

Aufgabe:

Überlegen Sie, wer die richtige Ansprechperson in dieser Situation ist.

Jede Gruppe dokumentiert ihr Ergebnis auf einem Arbeitsblatt.

Fragen:

- Welche Meldewege gibt es in Ihrer Einrichtung?
- Welche Schritte sollten nach der Meldung folgen?
- Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede gibt es zwischen den Einrichtungen?
- Wo sind die Meldewege klar geregelt und wo gibt es Unsicherheiten?

Zeit:

15
Minuten

Im Skript
auf Seite



27–29



Selbstreflexionsbogen

Aufgabe:

**Wen kann ich in meiner
Einrichtung ansprechen?**

**Wie lautet der Meldeweg, den ich
im Falle eines Gewaltereignisses
nutzen würde?**



Zeit:

10
Minuten

Im Skript
auf Seite



30

Fazit

Es gibt immer Ansprechpersonen –
Sie sind nicht allein.

Nutzen Sie die offiziellen Wege in Ihrer Einrichtung.

Dokumentieren Sie Vorfälle sorgfältig.

Bei Gewalt:
Holen Sie Unterstützung – sofort!

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 7: Maßnahmen gegen Gewalt



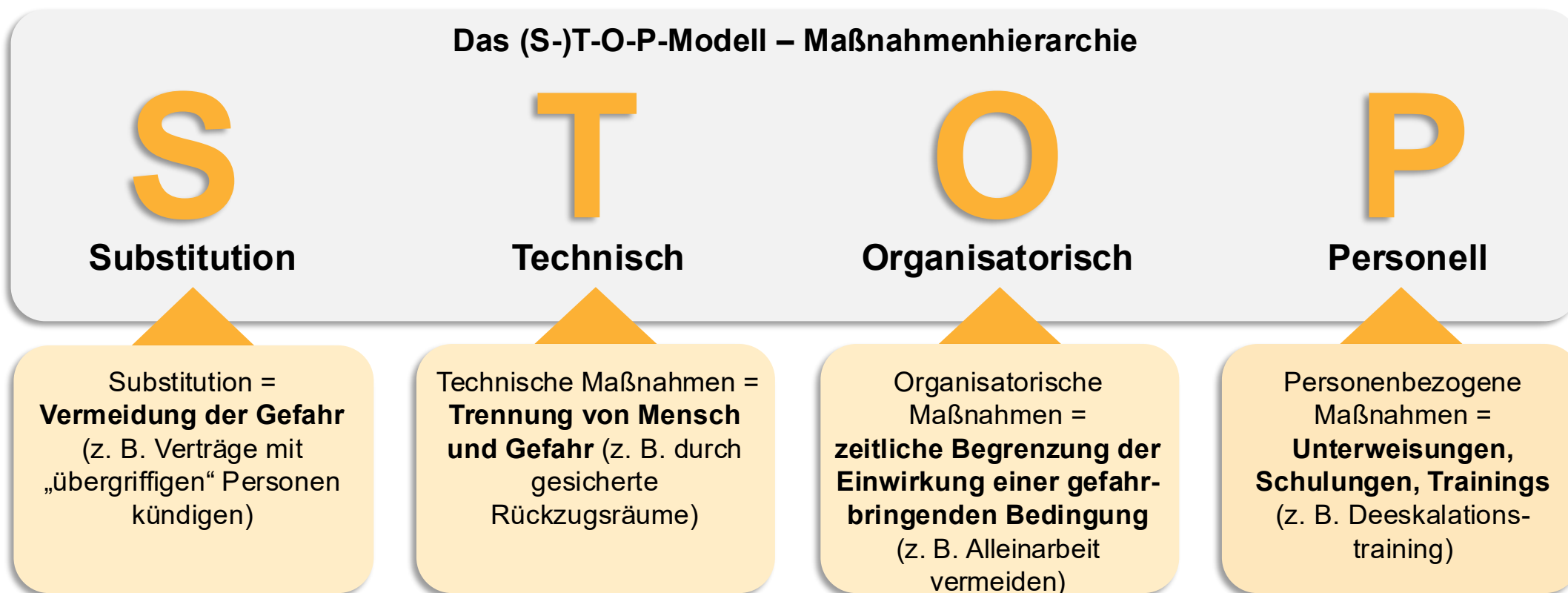
Handlungsfelder der Prävention und Nachsorge

Phase	Davor	Während	Danach
Ziel	Gefährdungen ausschließen/ minimieren, auf den Notfall vorbereiten	Schadensschwere/Belastungs- spitze minimieren	Gesundheitszustand stabili- sieren, Unterstützung bei Wiederaufnahme der Tätigkeit
Maßnahmen	Verzahnung von STOP-Maß- nahmen (systematisch und auf Grundlage des Ergebnisses der Gefährdungsermittlung und -beurteilung)	(Psychologische) Erstbetreuung/Erste Hilfe sicherstellen	Probatorik , Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) , Auswertung des Unfallhergangs (zur Ableitung neuer präventiver Maßnahmen)

Wichtig:

Die Verantwortung für Maßnahmen im Betrieb **liegt bei der Unternehmensleitung.**

Erst die Verhältnisse, dann das Verhalten ändern.



Verzahnung von Maßnahmen auf verschiedenen Ebenen **erforderlich!**

STOP-Maßnahmenhierarchie

Aufgabe:

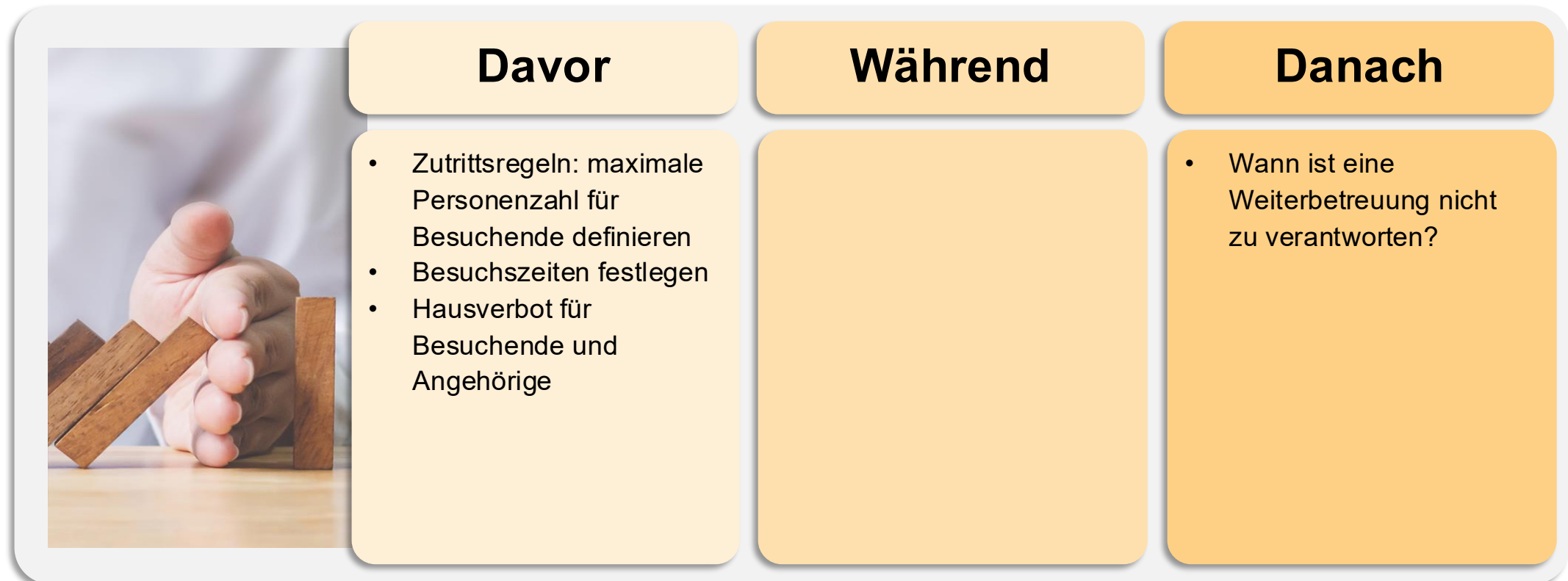
Welche Beispiele fallen Ihnen zu den einzelnen Maßnahmen des STOP-Modells ein?

Zeit:

5
Minuten



Substitution



Technisch



Organisatorisch



Davor

- „rote Linien“ im Team
- Einarbeitungskonzepte
- Monitoring
- Fallbesprechung
- Supervision
- Teamabsprachen und Verhaltensregeln, z. B. Umgang mit aggressiven Personen oder Maßnahmen bei Alleinarbeit
- regelmäßige Gefährdungsbeurteilung durch Führungskräfte

Während

- Notfallplan
- Abläufe, Meldewesen (feste Meldekettten) etc.
- keine Alleinarbeit in kritischen Bereichen
- klare Kommunikations- und Übergabestrukturen

Danach

- innerbetriebliche Nachbetreuung
- Auffanggespräche
- BEM
- Unfallauswertung
- Einrichtung einer Beschwerdestelle bei Diskriminierung (§ 13 AGG)

Personenbezogen



Davor

- Unterweisung (Grundlage Gefährdungsbeurteilung)
- Qualifikation
- Deeskalationstraining
- Schulung zu Krankheits-/ Störungsbildern
- Kommunikationstraining/ Rollenspiele

Während

- Unterweisung

Danach

- Unterweisung
- Meldung
- ggf. Probatorik

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 7: Maßnahmen gegen Gewalt**

> zur Agenda

Informationsmedien der DGUV und BGW zum Thema „Handlungsfelder der Prävention und Nachsorge“



Übung: STOP-Maßnahmen zuordnen

Aufgabe:

Ordnen Sie die folgenden Maßnahmen den STOP-Ebenen zu.

Maßnahmen:

1. Installation von Alarmknöpfen
2. Zusätzliche Nachtwache einsetzen
3. Deeskalationstraining für Pflegekräfte
4. Verlegung eines aggressiven Patienten in eine Spezialstation

Zeit:

5
Minuten



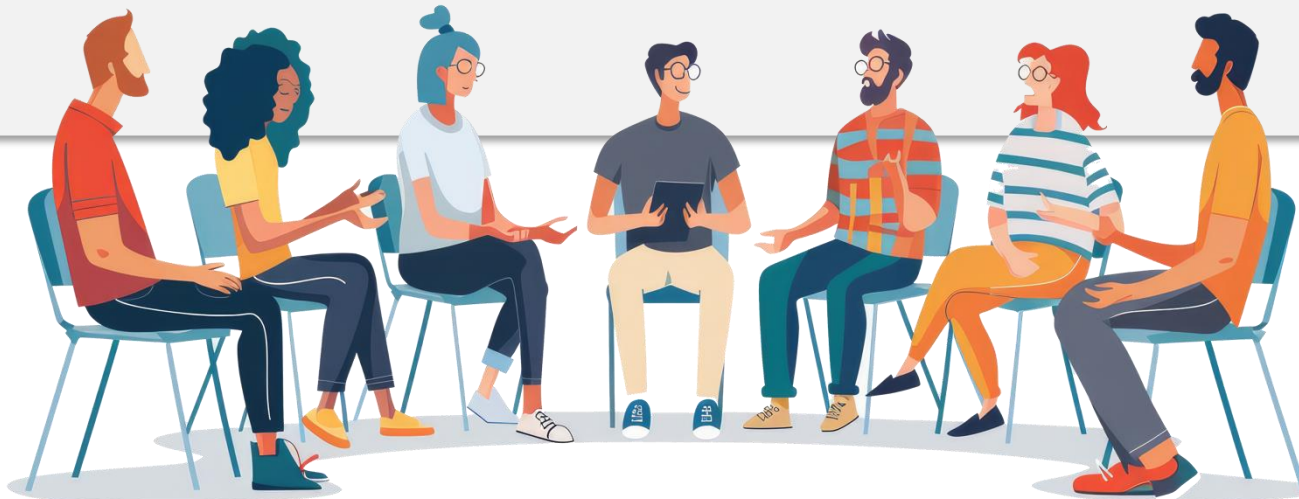
STOP-Maßnahmenhierarchie

Aufgabe:

1. **Installation von Alarmknöpfen** = technische Maßnahme
2. **Zusätzliche Nachtwache einsetzen** = organisatorische Maßnahme

Lösung:

3. **Deeskalationstraining für Pflegekräfte** = personenbezogene Maßnahme
4. **Verlegung eines aggressiven Patienten in eine Spezialstation** = Substitution



Übung: STOP-Maßnahmen auf Fallbeispiele anwenden

Aufgabe:

Ordnen Sie die Maßnahmen den Fallbeispielen zu.

Fragen:

1. Welche Risiken und Ursachen für Gewalt liegen vor?
2. Welche Maßnahmen wären nach dem STOP-Prinzip möglich?
3. Welche Maßnahmen könnten kurzfristig (akut) und welche langfristig (präventiv) umgesetzt werden?

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



31–32



Selbstreflexion

Aufgabe:

**Welche STOP-Maßnahmen kenne
ich aus meinem Betrieb?**

**Wo sehe ich
Verbesserungsbedarf?**



Zeit:

5
Minuten

Im Skript
auf Seite



33

Diskussion im Plenum: Welches Verhalten ist angebracht?

Die Situation:

Ein Patient steht mit einem Messer auf dem Stationsflur, die Situation scheint zu eskalieren. Wie verhält sich die Pflegekraft?

Mögliche Verhaltensweisen:

1. Die Pflegekraft versucht, den Patienten zu beruhigen.
2. Die Pflegekraft versucht, die anderen Patientinnen und Patienten zu beschützen.
3. Die Pflegekraft geht sofort in einen abschließbaren Raum, schließt ab, um die Gefahr zu vermeiden und ruft den Sicherheitsdienst.

Im Skript
auf Seite



34



Baustein 8: Stufen der Gewaltprävention



Gewaltprävention ist mehrstufig.

Prävention bedeutet: Gewalt vorbeugen, frühzeitig eingreifen und nach Vorfällen unterstützen

Drei Stufen der Gewaltprävention:

- Maßnahmen **vor** einem Gewaltereignis
- Maßnahmen **während** eines Gewaltereignisses
- Maßnahmen **nach** einem Gewaltereignis

Wichtig:

Alle drei Stufen ergänzen sich und müssen zusammenspielen!

Maßnahmen vor einem Gewaltereignis

Ziel:

Gewalt verhindern,
bevor sie entsteht

Ansatz:

Bedingungen verbessern,
Risiken minimieren

Fokus:

Strukturen, Organisation, STOP

- Gefährdungsbeurteilungen durchführen
- Dienstplangestaltung:
keine Alleinarbeit in Risikobereichen
- Installation von Notrufsystemen
- Deeskalationstraining für Auszubildende
- klare Regeln und Leitlinien zur Gewaltprävention

Maßnahmen während eines Gewaltereignisses

Beispiele

Ziel:

Eingreifen im akuten Moment

Ansatz:

Gewalt erkennen und sofort reagieren

Fokus:

Deeskalation und Schutz der
Betroffenen

Maßnahmen während eines Gewaltereignisses

Beispiele

Technisch/baulich:

- trennende Elemente, die vor Übergriffen schützen
- sichere Bereiche, in die Mitarbeitende flüchten können
- Meldesysteme zum Absetzen eines Notrufs (Telefone, Personen-Notsignal-Anlagen)

Maßnahmen während eines Gewaltereignisses

Beispiele

Organisatorisch:

- Notfallplan erstellen und aktivieren
- Teamabsprachen für gefährliche Situationen erstellen
- Dienstanweisung zu Arbeitskleidung, Schmuck, Schuhwerk
- Einsatz von Sicherheitspersonal
- Absprachen mit der örtlichen Polizei und Rettungskräften
- ggf. betriebliches Konzept zur Umsetzung freiheitsentziehender Maßnahmen auf der Grundlage rechtlicher Vorgaben

Maßnahmen während eines Gewaltereignisses

Beispiele

Personenbezogen:

- Unterweisung zum Notfallplan, ggf. mit praktischen Übungen, ggf. zur Handhabung von Personen-Notsignal-Anlage (PNA), zu Selbst- und Fremdschutz
- ruhige, klare Kommunikation (Deeskalationstechniken anwenden)
- Schulungen zu körperlichen Abwehr- und Fluchttechniken, ggf. Qualifizierung zur Umsetzung freiheitsentziehender Maßnahmen
- Unterstützung durch Teammitglieder holen

Maßnahmen nach einem Gewaltereignis

Ziel:

Folgen verarbeiten und Wiederholung vermeiden

Ansatz:

Unterstützung nach Vorfällen,
Dokumentation, Nachsorge

Fokus:

Schutz, Aufarbeitung, langfristige
Stabilisierung

- Dokumentation des Vorfalls und ggf. Meldung an die BG
- Debriefing/Nachbesprechung im Team
- Supervision oder psychologische Unterstützung
- Anpassung von Strukturen, um Wiederholung zu vermeiden

Zusammenfassung

Primär:

Vorbeugen – Risiken minimieren

Sekundär:

Eingreifen – Gewalt stoppen

Tertiär:

Nachsorge – Folgen bearbeiten und erneute Gewalt verhindern

Fazit:

**Gewaltprävention ist
ein Zusammenspiel
aller drei Stufen.**

Gruppenarbeit – Maßnahmen zuordnen

Aufgabe:

Ordnen Sie jede Maßnahme der passenden Stufe der Gewaltprävention zu.

Zeit:

35
Minuten

Im Skript
auf Seite



35–36



Einzelarbeit – Präventionsstufen zuordnen

Aufgabe:

Ordnen Sie Maßnahmen den Präventionsstufen zu.



Fragen:

- Welche Präventionsmaßnahmen aus allen drei Stufen wären hier sinnvoll?
- Welche Maßnahmen sind in Ihrem Betrieb am stärksten ausgeprägt?
- Welche Maßnahmen wären besonders für Auszubildende wichtig?

Zeit:

10
Minuten

Im Skript
auf Seite



37–38

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

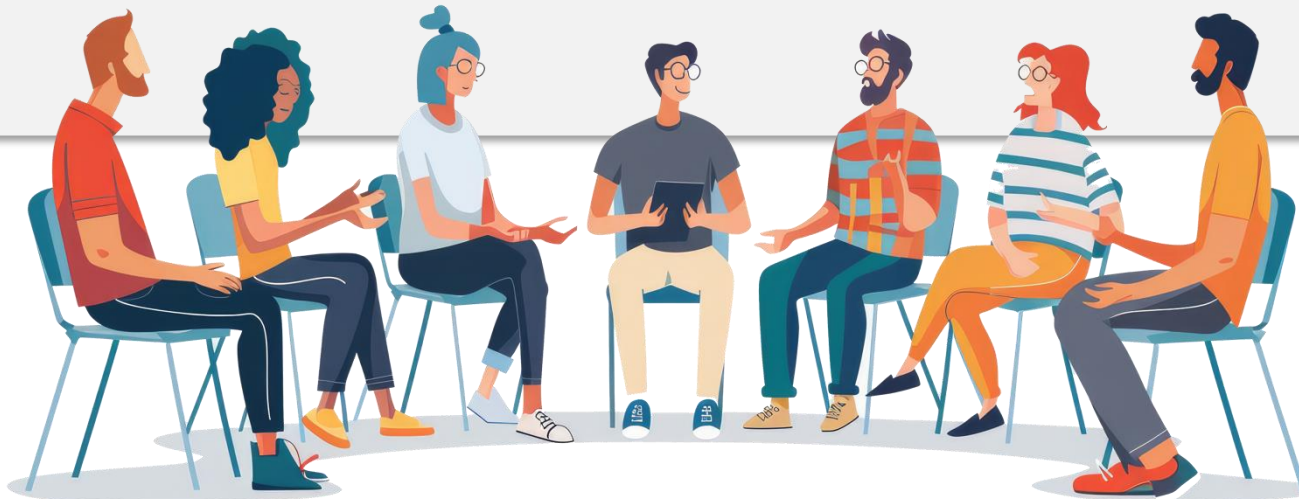
Baustein 9: Deeskalation



Gruppenarbeit

Frage:

**„Wie fühlen Sie sich, wenn jemand laut wird
oder aggressiv auftritt?“**



Was bedeutet Deeskalation?

Deeskalation kann Spannungen abbauen und Gewalt verhindern.

Sie ist erfolgreich, wenn:

- die eigene Sicherheit gewahrt bleibt
- die Situation sich beruhigt
- der Konflikt nicht eskaliert

Wichtig:

Deeskalation kann man lernen. Dazu gehören **verbale, nonverbale und situative Techniken sowie die **innere Haltung**.**

Sie ist eine Mischung aus Technik, Haltung und Übung.

Verbale Techniken anwenden heißt:

- Sprache einsetzen, um zu beruhigen
- respektvoll und wertschätzend kommunizieren
- klare Botschaften senden

Welche Beispiele fallen Ihnen ein?

- **aktives Zuhören:** „Ich verstehe, dass Sie wütend sind ...“
- **Ich-Botschaften:** „Ich fühle mich angegriffen, wenn ...“
- **ruhige Stimme und klare Sprache:** „Bitte setzen Sie sich. Ich helfe Ihnen gleich.“

Nonverbale Techniken anwenden heißt:

- Körpersprache, Mimik und Gestik bewusst einsetzen
- Signale senden:
„Ich bin nicht bedrohlich.“

Welche Beispiele fallen Ihnen ein?

- **offene Körperhaltung**,
Hände sind sichtbar
- **angemessener Abstand** –
eine Armlänge
- **ruhige Bewegungen**,
keine plötzlichen Gesten

Situative Techniken anwenden heißt:

- Umgebung und Rahmenbedingungen nutzen
- mit dem Ziel, die Sicherheit zu erhöhen und das Risiko zu minimieren

Welche Beispiele fallen Ihnen ein?

- sich in erreichbarer Nähe von Türen und Fluchtwegen aufhalten
- Unterstützung durch Teammitglieder holen
- klare Grenzen setzen: „So können wir nicht weitersprechen.“
- keine privaten Telefonnummern mit der Klientel teilen
- sich nicht über Social-Media-Kanäle mit der Klientel befreunden

Innere Haltung heißt:

- Die eigene Einstellung und Selbstkontrolle sind die Basis.
- ruhig bleiben, sich nicht provozieren lassen

Welche Beispiele fallen Ihnen ein?

- zur Stressregulation tief atmen und langsam sprechen
- Empathie zeigen:
„Ich sehe, dass Sie sehr belastet sind.“
- professionelle Distanz wahren

Fazit

**Deeskalation kann Spannungen abbauen
und Gewalt verhindern.**

Verbal: Worte beruhigen =
klare, respektvolle Kommunikation

Situativ: Umfeld gestalten =
Distanz, Struktur, Hilfe holen

Nonverbal: Körpersprache deuten =
Sicherheit und Ruhe ausstrahlen

Innere Haltung: Ruhe bewahren =
Selbstkontrolle, Empathie

Gruppenarbeit – Techniken zuordnen

Aufgabe:

**Ordnen Sie jede Technik einer Kategorie zu.
Diskutieren Sie, warum die jeweilige Technik
hilfreich ist.**

Zeit:

35
Minuten

Im Skript
auf Seite



40–42



Gruppenarbeit – Maßnahmen zuordnen

Aufgabe:

Lesen Sie Ihre Fallkarte sorgfältig durch.

- Teilen Sie die einzelnen Rollen zu.
- Spielen Sie das Szenario mithilfe der Rollenkarten durch und wenden Sie die Deeskalationstechniken an.
- Die beobachtende Person notiert, welche Deeskalationstechniken eingesetzt wurden und ob sie hilfreich waren.
- Wiederholen Sie das Szenario und tauschen Sie die Rollen durch.

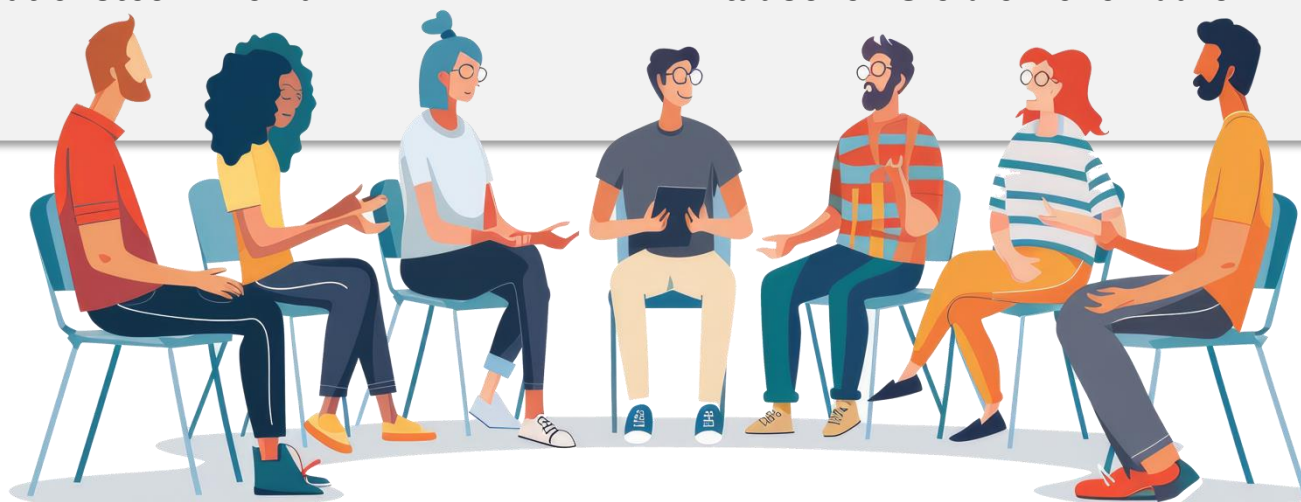
Zeit:

35
Minuten

Im Skript
auf Seite



43–47



Selbstreflexion

Aufgabe:

Welche Technik hat mir besonders geholfen und welche fällt mir schwer?

Welche Situationen könnten mir im Betrieb begegnen?

Welche Deeskalationstechniken möchte ich mit meiner Praxisanleiterin/meinem Praxisanleiter vertiefen?

Zeit:

15
Minuten



Im Skript
auf Seite



48

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

Baustein 10: Was passiert nach einem Gewaltereignis?



> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen > **Baustein 10: Was passiert nach einem Gewaltereignis?**

> zur [Agenda](#)

Maßnahmen nach einem Gewaltvorfall

Auffanggespräche

innerbetriebliche Maßnahme

Beratungsgespräch

**Psychotherapeutische probatorische
Sitzungen (über die BGW)**

**Psychotherapeutische
Weiterbehandlungen**

externe Nachsorge

Wiedereingliederungen

innerbetriebliche Maßnahme

Warum Nachsorge wichtig ist.

Gewalt hat immer Folgen, emotional, psychisch und organisatorisch.

Das Erleben von Gewaltereignissen kann zu **Angst, Schuldgefühlen, Unsicherheit, Rückzug** oder **Schlafproblemen** führen.

Nachsorge kann vor langfristigen Belastungen und Abbruchgedanken schützen.

Es gibt folgende Nachsorgekonzepte:

- die **betriebliche Nachsorge** durch die Unterstützung im Team und durch Vorgesetzte
- die **externe Nachsorge** durch professionelle Hilfen außerhalb des Betriebs
- die **individuelle Nachsorge** durch Selbstfürsorge und Resilienz

Betriebliche Nachsorge

- Meldung und Dokumentation wie Unfallmeldung oder Gespräch mit Vorgesetzten
- Team-Debriefing
- Supervision und kollegiale Beratung
- Wiedereingliederung nach belastenden Ereignissen

Praxisbeispiel

Eine Pflegekraft wird von einem Bewohner angegriffen. Die Stationsleitung organisiert noch am selben Tag eine Teamsitzung. Dort wird der Vorfall besprochen, um die betroffene Pflegekraft zu entlasten.

Externe Nachsorge

- psychologische Unterstützung durch Beratungsstellen, Therapien
- Angebote der Unfallversicherungsträger wie probatorische Sitzungen oder psychologische Betreuung
- Notfallseelsorge, Krisendienste
- Gewerkschaften, Berufsverbände, Selbsthilfegruppen

Praxisbeispiel

Eine Auszubildende leidet nach einer Bedrohung durch einen Patienten unter Schlafstörungen. Sie erhält von der Berufsgenossenschaft kurzfristig fünf probatorische Sitzungen bei einer Psychotherapeutin.

Individuelle Nachsorge

- Selbstfürsorge: Ruhe, Schlaf, Gespräche im privaten Umfeld
- persönliche Resilienz stärken durch Stressbewältigung, Sport, Bewegung und Entspannungstechniken wie Atemübungen und Meditation

Praxisbeispiel

Ein Pfleger nimmt sich nach einem Gewaltereignis bewusst eine Auszeit. Er geht joggen und führt ein Gespräch mit einer vertrauten Kollegin, um die Situation emotional zu verarbeiten.

Gruppenarbeit – Hilfsangebote zuordnen

Aufgabe:

Sortieren Sie die Angebote
in drei Kategorien:

- betrieblich
- extern
- individuell

Frage:

**Welche Angebote würden Ihnen
persönlich am meisten helfen?**

Zeit:

20
Minuten

Im Skript
auf Seite



49–50



Gruppenarbeit – Nachsorgeangebot – Fallarbeit

Aufgabe:

Beantworten Sie die nebenstehenden Fragen.

Fragen:

- Welche Nachsorgemaßnahmen könnten hier greifen?
- Wer sind mögliche Ansprechpersonen?
- Welche Hilfsangebote wären für Auszubildende besonders hilfreich?

Zeit:

35
Minuten

Im Skript
auf Seite



51



Selbstreflexion

Aufgabe:

**Welches Nachsorgeangebot wäre
für mich persönlich am hilfreichsten?**

**An wen würde ich mich in meinem
Ausbildungsbetrieb wenden?**

**Was brauche ich selbst, um mit belastenden
Situationen gut umgehen zu können?**

Zeit:

15
Minuten



Im Skript
auf Seite



52

Impressum

Take Care – Gesund und sicher im Pflegeberuf
Gewalt und Belästigung vorbeugen
Stand 03/2026
© 2026 Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)

Herausgegeben von

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und
Wohlfahrtspflege (BGW)
Hauptverwaltung
Pappelallee 33/35/37
22089 Hamburg
Tel.: +49 40 20207-0
Fax: +49 40 20207-2495
www.bgw-online.de

Inhalt

Dennis Petz, BGW-Produktentwicklung
Theresa Dickhage, HAW Hamburg

Redaktion

Sandra Reuke, BGW-Kommunikation
Bonni Narjes, Media Contor, Hamburg

Fachliche Beratung

Nicole Stab, BGW-Aufsichtsperson, Dresden
Juliane Pöthkow, Berufsfachschule Greifswald GmbH

Gestaltung und Satz

Martin Großkinsky – Designer AGD, Hamburg

Fotos und Abbildungen

Titel: contrastwerkstatt/Adobe Stock, francescoridolfi.com/Adobe Stock, MK-
Photo/Adobe Stock, pixel-shot.com (Leonid Yastremskiy)/Adobe Stock,
ABCreative/Adobe Stock

Inhalt: Berit Kessler/Adobe Stock (Folie 3, 8, 73), BMMP Studio/Adobe Stock (Folie
4, 18, 28, 37, 40, 46, 56, 68, 69, 70, 72, 82, 85, 92, 93, 101, 102) – generiert mit KI,
ssstocker/Adobe Stock (Folie 19), PixelKorn/Adobe Stock (Folie 30),
robsonphoto/Adobe Stock (Folie 38), Al-Zayed/Adobe Stock (Folie 39, 57, 62, 71, 83,
94, 103) – generiert mit KI, Dusan Petkovic/Adobe Stock (Folie 48), olando/Adobe
Stock (Folie 59), Monster Ztudio/Adobe Stock (Folie 63), Wongsakorn/Adobe Stock
(Folie 64), BGW (Folie 65), Graphicroyalty/Adobe Stock (Folie 66),
Andrii Yalanskyi/Adobe Stock (Folie 84), Xavier Lorenzo/Adobe Stock (Folie 95),
Dragana Gordic/Adobe Stock (Folie 105)

> Take Care: Gewalt und Belästigung vorbeugen

> zur [Agenda](#)

Vielen Dank.



FÜR EIN GESUNDES BERUFSLEBEN