



BEHINDERTEN- HILFE

Teilhabe- und
Inklusionsdienste

Da kann man doch was machen!

Gewalt in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen – Auswirkungen auf Beschäftigte

Positionspapier der BFK Behindertenhilfe, Teilhabe- und Inklusionsdienste

Wir arbeiten mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen mit Behinderungen z.B. in Wohngruppen, der eigenen Wohnung, Werkstätten, Tagesförderstätten, Schulen oder Kitas. In unseren Arbeitsstätten erfahren Beschäftigte häufig körperliche oder psychische Übergriffe. Auch wissenschaftliche Studien kommen zu diesem Ergebnis: So haben laut einer Befragung der TU Darmstadt die Mehrheit der Beschäftigten in der Behindertenhilfe bereits körperliche Übergriffe gegen sich selbst erlebt. Zudem sind täglich zehn Prozent der Beschäftigten Beschimpfungen ausgesetzt (s. Kasten). Solche Übergriffe erfahren wir nicht nur als Opfer, sondern wir erleben diese auch als Zeug*innen mit. Auch dies kann mental belastend sein, weil es Gefühle von Ohnmacht hervorruft, wenn wir uns nicht in der Lage fühlen, unsere Klient*innen oder auch Kolleg*innen schützen zu können.

Die Reichweite von physischen und psychischen Übergriffen ist enorm. Es kann sich dabei um Zwicken, Beißen oder Beschimpfungen handeln, bis hin zu schweren körperlichen Verletzungen oder sexuellen Übergriffen. Von Gewalt sprechen wir dann, wenn es zu einer Schädigung kommt oder darauf abgezielt wird, unabhängig davon ob physisch oder psychisch. Dabei beziehen wir uns auf die Definition der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO): „Im Sinne dieses Übereinkommens bezieht sich der Begriff Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt auf eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, gleich ob es sich um ein einmaliges oder ein wiederholtes Vorkommnis handelt, die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“ (Übereinkommen 190, Artikel 1).

Wir reagieren auf Gewalt sehr unterschiedlich, zum Teil mit Angst und Selbstzweifel, Hilflosigkeit, Traurigkeit, aber auch mit Ärger und Wut. Die Erfahrungen wirken sich oftmals auf unsere Arbeit aus; Spaß und Freude nehmen ab, das Verhältnis zu den Klient*innen wird unsicherer oder auch distanzierter. Die Folge können seelische und körperliche Verletzungen und somit eine hohe Belastung bis hin zur Arbeitsunfähigkeit sein. Entsprechend stellt auch die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) fest, dass gewalttätige Übergriffe und sexuelle Belästigungen in der Behindertenhilfe die Gesundheit der Beschäftigten beeinträchtigen. Dies treffe nicht nur auf körperliche Übergriffe zu, sondern auch nonverbale und verbale Gewalt seien nicht zu unterschätzen und sollten laut BGW ernst genommen werden. Auch sie seien gesundheitsrelevant und könnten dazu führen, dass Beschäftigte eine Kündigung in Erwägung ziehen (BGW-Studie 2021 Behindertenhilfe).

Oftmals arbeiten wir mit Menschen, die Unterstützung dabei brauchen, sich zu beruhigen und die eigenen Gefühle zu kontrollieren. Hinzu kommen Ursachen wie eine gestörte Impulskontrolle oder wie z.B. bei Autismus Ausbrüche in Folge von Reizüberflutungen. Auch ist zu berücksichtigen, dass unsere Klient*innen deutlich mehr Zwängen unterworfen sind und in der Regel über nur eingeschränkte Wahlmöglichkeiten verfügen, sei es nun bei der Wahl des Arbeitsplatzes oder der Mitbewohner*innen. Auch dies führt zu Frustrationen, erhöht soziale Spannungen und kann Übergriffe begünstigen. Und nicht zuletzt gilt es zu berücksichtigen, dass Menschen mit Behinderungen oftmals selbst Opfer von Gewalt sind und Traumatisierungen erfahren haben. Dies sind wichtige Aspekte, wenn es bei unserer Arbeit um die Vermeidung von Gewalt geht. Allzu oft akzeptieren wir jedoch solche Übergriffe als Normalzustand unserer Arbeit, ohne zu hinterfragen, ob und wie dies zu vermeiden gewesen wäre oder fühlen uns selbst schuldig.

Beschäftigtenbefragung zu Gewalt in der Behindertenhilfe

Die von der TU Darmstadt durchgeführte Befragung unter Beschäftigten zeigt auf, **dass Gewalt und Konflikte in der Behindertenhilfe Teil des Alltags sind**. Während von Beschäftigten aller Berufsgruppen nach dem DGB-Index Gute Arbeit 31,6 Prozent im Jahr 2020 nie Konflikte/Streitigkeiten mit Kund*innen/Klient*innen/Patient*innen haben und selbiges für 19,1 Prozent aus dem Gesundheits- und Sozialwesen gilt, geben nur 7,8 Prozent der Befragten aus der Behindertenhilfe an, dass es nie zu Konflikten oder verbalen Auseinandersetzungen kommt. Im Wohnen sind es sogar nur 4,3 Prozent und 3,6 Prozent in den Tagesförderstätten.

Für 19,9 Prozent der Befragten kommt es gar täglich zu Übergriffen (24,8 Prozent im Arbeitsbereich Wohnen und 27,2 Prozent in den Tagesförderstätten) und für 29,9 Prozent mindestens einmal pro Woche (jeweils gut 33 Prozent bei Wohnen und Tagesförderstätten). Im Kontrast dazu kommen Konflikte/Streitigkeiten nur bei 4 Prozent der Beschäftigten aller Berufsgruppen nach dem DGB-Index sehr häufig und bei 11 Prozent oft vor.

Die Bedeutung des Themas zeigt sich auch, wenn man Gewalt nach Beschimpfungen einerseits und körperlichen Übergriffen andererseits differenziert. So geben 10,1 Prozent der befragten Beschäftigten in der Behindertenhilfe an, täglich unmittelbar Beschimpfungen zu erleben (13,4

Prozent bei Wohnen und 14,3 Prozent in Tagesförderstätten) und 19,8 Prozent mindestens einmal pro Woche (23,9 Prozent bei Wohnen und 24,6 Prozent in Tagesförderstätten).

Körperliche Übergriffe haben 56,9 Prozent der Befragten schon einmal erfahren (64,8 Prozent bei Wohnen und 80,6 Prozent in Tagesförderstätten). Für 5,7 Prozent der Stichprobe ist dies täglich der Fall (7,2 Prozent bei Wohnen und 12,3 Prozent in Tagesförderstätten) und für 8,9 Prozent mindestens einmal in der Woche.

Aus Sicht von ver.di muss es Ziel sein, Bedingungen zu schaffen, die Gefährdungen vermeiden.

Im Folgenden möchten wir die strukturellen Ursachen von Gewalt in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen aufzeigen und ausführen, wie diesen Ursachen von Seiten der Arbeitgeber und der Politik entgegengewirkt werden kann. Denn jede Person hat das Recht auf einen gewaltfreien Arbeitsplatz.

Strukturelle Ursachen von Aggressionen und Gewalt

- Wenn **ausreichend Personal** vorhanden ist, können die Beschäftigten besser individuell auf die Menschen und ihre Bedürfnisse eingehen. Es ist leichter, Wahlmöglichkeiten zu eröffnen, Frustration oder besondere Belastungssituationen zu vermeiden oder Konfliktsituationen frühzeitig zu entschärfen und dadurch einer Eskalation gezielt entgegenzuwirken. Zum Beispiel, indem einzelne Personen aus einer Gruppe herausgenommen werden können und wenn bei der Übergabe bzw. der Kommunikation mit anderen beteiligten Akteur*innen (Angehörige, Kolleg*innen etc.) genügend Zeit ist, um über eine bestimmte Situation zu sprechen. Allzu oft mangelt es jedoch an Personal, um auf die Bedürfnisse der Klient*innen einzugehen und/oder geeignete Maßnahmen zur Deeskalation in angespannten Situationen zu ergreifen.
- Neben einer bedarfsorientierten Personalausstattung sind **stabile Beziehungen** zwischen Beschäftigten und zu unterstützenden Personen von zentraler Bedeutung. Nicht nur gibt eine stabile Beziehung dem/der Klient*in eine höhere Sicherheit und schafft Vertrauen, sondern die assistierende Person kann auch belastende, auslösende Momente erfahrungsbasiert besser meiden. Insbesondere im Umgang mit Kindern und Erwachsenen mit Autismus sind stabile Beziehungen und Kontinuität von zentraler Bedeutung. In einigen Bereichen der Behindertenhilfe, wie z.B. der Schulassistenz/Integrationshilfe, sind jedoch befristete Verträge weit verbreitet, die einer kontinuierlichen vertrauensbildenden Beziehung zwischen Beschäftigten und Klient*in im Weg stehen.
- Wichtige Voraussetzung zur Vermeidung von Gewalt ist zudem die **Qualifikation der Beschäftigten** und zwar sowohl in Bezug auf die Erstausbildung als auch die Weiterbildung. Wichtig ist das Erlernen von Deeskalationsstrategien, aber auch Ansätze aus z.B. Traumapädagogik und Biographiearbeit, mit Hilfe derer die Beschäftigten die Menschen so gut kennenlernen, dass sie bereits präventiv auf Gewalt reagieren können.

Auch helfen fachliche Ansätze, wie Menschen mit einer schwach ausgeprägten Impulskontrolle diese erlernen können. Hier mangelt es vor allem in den Betrieben an der standardmäßigen Durchführung von Schulungen für Fachkräfte und Beschäftigte ohne einschlägige Ausbildung, wobei in Abhängigkeit vom Klientel auch ein erhöhter, spezialisierter Schulungsbedarf bestehen kann.

- **Selbstbestimmung und Wahlmöglichkeiten** von Menschen mit Behinderungen sind nach wie vor stark eingeschränkt. Bei der Zusammenstellung von Gruppen (ob im Bereich Wohnen, Bildung, Arbeiten oder Freizeit) ist es wichtig, dass ihre Bedürfnisse und Wünsche möglichst weitgehend Berücksichtigung finden. Zum Beispiel, wenn jemand nur in eine Gruppe mit gleichgeschlechtlichen Menschen will. Starre Vorgaben können Vorfälle begünstigen.
- Es gibt Menschen, die weder alleine noch in größeren Gruppen leben können. Diese werden zuweilen von Einrichtung zu Einrichtung geschoben. Das Gewaltisiko ist für alle Beteiligten hoch. Eine Alternative bietet in einigen Fällen hier nur eine **intensive Einzelbetreuung** in einem geeigneten Umfeld.
- Im Bereich Prävention sind bauliche Maßnahmen zur berücksichtigen. Nicht nur in Privatwohnungen, sondern auch in Einrichtungen sind z.T. nicht alle **Räume barrierefrei**. Das kann z.B. bedeuten, dass Fahrer*innen von E-Rollis die Gemeinschaftsküche nicht nutzen können oder ständig anstoßen. Auch das Fehlen von **Schallschutzkonzepten** und **räumlichen Rückzugsmöglichkeiten** kann Gewalt begünstigen.

Unsere Forderungen

Fehlende oder eine unzureichende Beziehungsarbeit aufgrund von Personalmangel ist nach unserer Kenntnis und Erfahrung ein Hauptauslöser von Aggressionsentwicklung. Unser Ziel ist daher die Schaffung eines geeigneten Umfeldes und entsprechender Rahmenbedingungen durch ausreichendes und gut qualifiziertes Personal, damit die Reduzierung von Aggressionen und die Vermeidung von Gewalt real möglich ist. Dabei sollte die Beziehungsarbeit im Mittelpunkt stehen.

Mit der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) geht die Zunahme ambulanter, dezentraler Unterstützungsangebote einher, weshalb der Arbeits- bzw. der Dienstort häufig nicht mehr der Betrieb ist. Gewaltprävention und der Schutz der Beschäftigten müssen insbesondere in ambulanten Strukturen fest verankert sein. Im Interesse der Beschäftigten, aber auch der Adressat*innen.

Forderungen an die Politik

- Zentraler Ansatz der Gewaltprävention ist die **Personalausstattung**. Es bedarf eine fachlich gut qualifizierte und dem realen Bedarf angemessene Personalausstattung, die vollumfänglich zu refinanzieren ist. Die Anstrengungen, Fachkräfte für die Behindertenhilfe zu qualifizieren und langfristig zu halten, müssen deutlich intensiviert werden. (Ein erster Schritt wäre es, die Ausbildung zur Heilerziehungspflege bundesweit einheitlich

zu regeln und Kostenfreiheit und Ausbildungsvergütung sicherzustellen, s. ver.di 2021: Anforderungen an eine Reform der Ausbildung zur Heilerziehungspflege, www.behindertenhilfe.verdi.de)

- Gerade im ambulanten Bereich bedarf es einer **hohen Fachlichkeit**, weil Beschäftigte teilweise nicht in eine Teamstruktur eingebunden und Seite an Seite mit Fachkräften arbeiten. Deshalb bedarf es im **ambulanten Bereich und überall dort, wo Beschäftigte alleine arbeiten, einen hohen Anteil von Fachkräften**.
- **Prekäre Beschäftigungsverhältnisse** sind zu unterbinden. Dazu zählen auch befristete Arbeitsverhältnisse aufgrund der Kopplung der Arbeitsverträge an die Versorgungsverträge der Klient*innen.
- In besonderen Fällen ist auch eine **intensive Einzelbetreuung** zu refinanzieren.
- Gewaltprävention und Deeskalation soll verpflichtendes Thema in allen **Aus- und Weiterbildungen** der Gesundheits- und Sozialberufe werden.
- **Organisatorische, bauliche und technische Maßnahmen**, die der Prävention dienen, wie z.B. Notfallklingeln zur Anforderung von Unterstützung in einer schwierigen Situation, müssen konsequent refinanziert werden.

Forderungen an die Arbeitgeber

Es ist für alle wichtig, die Wahrnehmung und Auseinandersetzung mit Aggressionen und Gewalt zu befördern. Dass Einrichtungen nun mit dem neuen § 37a SGB IX Gewaltschutzkonzepte vorlegen müssen, ist hier ein wichtiger Schritt. Auch spricht die Zunahme der Meldungen im Gesundheits- und Sozialwesen dafür, dass in den Einrichtungen heute offener mit dem Thema Gewalt umgegangen wird. Allerdings zeigen unsere Erfahrungen auch, dass es große Unterschiede zwischen den Betrieben gibt und vielerorts die Anstrengungen zur Prävention und zum Schutz der Beschäftigten nicht ausreichend sind. Einige Vorgesetzte bzw. Träger neigen immer noch dazu, Ereignisse zu bagatellisieren oder zu tabuisieren. Vorkommnisse werden verleugnet oder als Ausdruck des persönlichen Versagens des Personals gewertet.

Die Arbeitgeber haben gegenüber ihren Beschäftigten eine Fürsorgepflicht, sie vor Gefahren für Leben und Gesundheit zu schützen (BGB § 618 Abs. 1 und § 4 ArbSchG). Der Arbeits- und Gesundheitsschutz, wozu u.a. auch Qualifikation, psychische Belastung und Arbeitsmethoden gehören, ist dabei ein zentraler Bestandteil der Fürsorgepflicht. **Es bedarf dringend in allen Einrichtungen und ambulanten Diensten umfassende Sicherheitskonzepte, die den Beschäftigten bekannt sein müssen.**

- Prävention beginnt bei der Durchführung von **Gefährdungsbeurteilungen und Beurteilung von Arbeitsbedingungen**, die gesetzlich vorgeschrieben sind (Arbeitsschutzgesetz § 5), aber noch immer nicht flächendeckend umgesetzt werden. Dies ist ein gutes Instrument, um Gefährdungen durch Übergriffe frühzeitig zu erfassen, geeignete Gegenmaßnahmen zu definieren und umzusetzen.
- Generell sind Vorfälle – auch niedrigschwelliger Art – **systematisch zu dokumentieren**, um Problemlagen frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen im Betrieb daraus abzuleiten.

- Ein wichtiger Aspekt ist dabei eine angemessene Personalplanung. **Der Arbeitgeber steht hier in der Verantwortung bei der Personalplanung und dem Personaleinsatz potenzielle Gefährdungen zu berücksichtigen.** Dies betrifft die **Anzahl des Personals wie auch den Anteil von qualifizierten Fachkräften** sowie ggf. Alters- und Geschlechtsspezifika.
- **Alleinarbeit** ist auszuschließen, wenn potenziell eine Gefährdung besteht.
- Der Arbeitgeber muss unbedingt bei der **Auswahl der Klient*innen Gruppenkonzepte und die Expertise der Beschäftigten** berücksichtigen. Wenn Klient*innen einer Gruppe aufgedrängt werden, die nicht in das Gruppenkonzept passen, kann sich dies negativ auswirken. Insbesondere in geschützten Bereichen mit Menschen mit einem hohen Aggressionspotenzial kann es infolge verstärkt zu Gewalt kommen.
- Arbeitgeber müssen regelmäßig **Schulungsmaßnahmen** und fachliche Beratung für Beschäftigte zur Thematik anbieten und eigene **Deeskalationstrainer*innen** in allen Dienststellen/Betriebseinheiten ausbilden. Zudem ist es wichtig, dass die **Führungskräfte** eigens zu Präventionsmaßnahmen, dem Umgang mit Notfallsituationen und Nachsorge geschult sind. Ein überbetrieblicher Erfahrungsaustausch von Beschäftigten zu funktionierenden Konzepten ist aktiv zu fördern.
- Arbeitgeber müssen zusammen mit den Betriebs- und Personalräten bzw. Mitarbeitervertretungen ein lösungsorientiertes Verfahren zum **Umgang mit Gefährdungsanzeigen** abstimmen und in einer Dienst- bzw. Betriebsvereinbarung festlegen.
- Alle Beschäftigten, die in Kontakt mit den Klient*innen kommen, sind in die Sicherheitskonzepte einzubeziehen, also auch Auszubildende, Praktikant*innen, FSJler*innen, Bundesfreiwillige (Bufdis) u.a. sowie das **nicht-pädagogische und rein pflegerisch arbeitende Personal** wie z.B. Reinigungskräfte, Produktionshelfer*innen in den Werkstätten oder Haustechniker in einer Tagesförderstätte. Auch sie sollten wie alle anderen Beschäftigten an Präventionskursen teilnehmen und diese regelmäßig auffrischen. Dabei ist es unerheblich, ob sie zur Stammebelegschaft gehören oder die Arbeit an externe Dienstleister ausgelagert ist.
- Der Arbeitgeber hat sicherzustellen, dass bei Notfällen im stationären, teilstationären und ambulanten Bereich, es ein abgestimmtes Vorgehen gibt (**Notfallketten bzw. Notrufsysteme**), dieses allgemein bekannt ist und sofort umgesetzt werden kann. Zudem sollten psychologische Ersthelfer*innen sofort unterstützen können.
- In Abhängigkeit vom Vorfall kann es gerechtfertigt sein, die **Polizei** zu rufen. Auch sollten **Beschäftigte, die aufgrund gewalttätiger Übergriffe Anzeige erstatten wollen, dabei Unterstützung durch ihren Arbeitgeber erfahren**, z.B. indem diese die Anzeige erstatten oder sie als ladungsfähige Adresse zum Schutz ihrer Privatsphäre die Dienstadresse angeben können.
- Des Weiteren ist es Aufgabe des Arbeitgebers, dass eine **angemessene Nachsorge** stattfindet, die Betroffenen sich ernst genommen fühlen und wirksam unterstützt werden. Dazu gehört auch, dass der Arbeitgeber **Arbeitsunfälle an die BGW** (bei freien und privaten Trägern) bzw. an die zuständigen Unfallkassen bei öffentlichen Trägern meldet. Generell gilt eine Meldepflicht, sobald es zu einer über drei Kalendertage hinausgehende Arbeitsunfähigkeit kommt. Dies ist wichtig, damit der Versicherungsschutz

greift und die Betroffenen optimal von der BGW bzw. der für sie zuständigen Unfallkasse unterstützt werden.

Weiterführende Informationen und Quellen:

- IAO-Übereinkommen zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meeting-document/wcms_729964.pdf
- BGW zum Thema Gewalt: Hintergrundinformationen, Beratungsangebote, Handlungshilfen für Betriebe, Stellen einer Unfallanzeige u.v.m. unter <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/themen/gesund-im-betrieb/umgang-mit-gewalt>
- TU Darmstadt (im Erscheinen): Branchenstudie Behindertenhilfe
- Gefährdungsbeurteilungen:
 - ver.di-Handlungshilfe: <https://www.verdi-gefaehrdungsbeurteilung.de>
 - BGW allg. sowie auch speziell zu KITAS, Pflege und WfbM: <https://www.bgw-online.de/bgw-online-de/themen/sicher-mit-system/gefaehrdungsbeurteilung>