

Institutionsinterne Meldestellen als Element der Gewaltprävention

Potenziale, Herausforderungen und Grenzen

Stefania Calabrese, Carla Clavadetscher und Mona Gross

Zusammenfassung

Menschen mit Beeinträchtigungen sind in besonderem Mass von Gewalt betroffen – auch in Einrichtungen, die Schutz bieten sollen und möchten. Interne Meldestellen nehmen im Kontext der Gewaltprävention hierbei eine Schlüsselfunktion ein: Sie sind eine niederschwellige Anlaufstelle für Klient:innen und Fachpersonen, um Schutz und Entlastung zu erhalten. Die Aufgaben einer Meldestelle sind: Grenzverletzungen sichtbar machen, Bearbeitungsschritte einleiten und eine lernende Organisation fördern. Ausgehend von dieser Überzeugung beleuchtet der vorliegende Artikel die Potenziale, Herausforderungen und Grenzen interner Meldestellen im Kontext stationärer Institutionen der Behindertenhilfe.

Résumé

Les personnes en situation de handicap sont particulièrement touchées par la violence – même dans les institutions qui doivent et souhaitent offrir une protection. Les lignes de signalement internes jouent un rôle clé dans le contexte de la prévention de la violence : elles constituent un point de contact à portée de main pour les bénéficiaires et les équipes professionnelles afin d'obtenir protection et soutien. Les tâches d'un service de signalement sont de rendre visibles les transgressions de limites, d'initier des étapes de résolution et de promouvoir une organisation capable d'apprendre. Partant de cette conviction, cet article présente les potentiels, les défis et les limites des lignes de signalement internes dans le contexte des institutions résidentielles en faveur des personnes en situation de handicap.

Keywords: Behinderung, Verhaltensauffälligkeit, Gewalt, Prävention, Hilfsangebote / handicap, trouble du comportement, violence, prévention, offre de soutien

DOI: <https://doi.org/10.57161/z2025-06-06>

Schweizerische Zeitschrift für Heilpädagogik, Jg. 31, 06/2025



Ausgangslage

Menschen mit Beeinträchtigungen sind überdurchschnittlich häufig von Gewalt betroffen – besonders gefährdet sind weiblich gelesene Personen, Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf aufgrund kognitiver und/oder körperlicher Einschränkungen, Personen mit kommunikativen Beeinträchtigungen sowie Menschen, die in Institutionen der Behindertenhilfe leben (Schrötle et al., 2024; Mayrhofer et al., 2019). Gleichzeitig bleibt dieser Personengruppe der Zugang zu internen wie externen Beratungs- und Unterstützungsangeboten im Kontext von Gewalt vielfach verwehrt oder erschwert (Krüger et al., 2022).

Obwohl Institutionen der Behindertenhilfe als Schutzräume konzipiert sind, zeigen Studien (z. B. Schrötle et al., 2024; Mayrhofer et al., 2019), dass selbst sie Risikoräume für Gewalt sein können. Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, die in Institutionen leben, sind im Alltag manchmal strukturellen und indirekten Formen von Gewalt ausgesetzt: zum Beispiel einem hohen Mass an Fremdbestimmung in privaten und intimen Belangen, fehlender Privatsphäre oder überfordernden sozialen Anforderungen. Diese Bedingungen können physische, psychische und sexualisierte Gewalt begünstigen. Dabei sind Menschen mit Beeinträchtigungen nicht nur häufig von Gewalt betroffen, sondern zeigen mitunter auch grenzverletzendes und gewalttätiges Verhalten gegenüber Mitbewohner:innen und Mitarbeitenden mit Beeinträchtigungen sowie dem Personal gegenüber (Schrötle et al., 2024; Calabrese, 2017). Diese komplexe Dynamik von

Gewalt im institutionellen Kontext muss sichtbar gemacht, ent-bagatellisiert und bearbeitet werden, sodass Menschen mit Beeinträchtigungen ihre Rechte auf Freiheit, Unversehrtheit und Schutz vor Gewalt in Anspruch nehmen können (BRK, Art. 14–17).

Doch wie kann wirksame Prävention in Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigungen konkret aussehen? Die *Charta Prävention* (2022), verfasst von einer verbandsübergreifenden Arbeitsgruppe, formuliert verbindliche Branchenstandards für Institutionen, die Menschen mit Beeinträchtigungen sowie Kinder und Jugendliche begleiten. Sie benennt zentrale Elemente institutioneller Gewaltprävention – darunter auch die Einrichtung interner Meldestellen als wichtiger Baustein eines umfassenden Schutzkonzepts.

Obwohl die *Charta Prävention* bereits im Jahr 2011 von verschiedenen Branchenverbänden unterzeichnet wurde, sind weitere Schritte erforderlich, um sie umfassend umzusetzen. Dieser Eindruck spiegelt sich sowohl im Bericht des Bundesrats «Gewalt an Menschen mit Behinderungen in der Schweiz» aus dem Jahr 2023, der im Auftrag von Franziska Roth verfasst wurde, als auch im Positionspapier der *Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren* (SODK) aus dem Jahr 2023. Dieses Positionspapier beschäftigt sich mit der Umsetzung der Empfehlungen aus dem Bundesratsbericht. Die kantonalen Vorgaben zur Prävention in Institutionen sind und bleiben vorerst sehr heterogen (ebd.). Beispielsweise verpflichtet lediglich die Hälfte der Kantone die Institutionen, eine interne Meldestelle zu errichten (Seifert, 2024). Dabei unterstreichen die Ergebnisse und Empfehlungen aus der deutschen Studie «Gewalt und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe» (Schröttle et al., 2024) die Relevanz einer niederschwellig verfügbaren Ansprechperson und Beschwerdemöglichkeiten für Betroffene innerhalb und ausserhalb der institutionellen Strukturen. Genau das kann eine Meldestelle leisten. Sie dient als niederschwellige Anlaufstelle für Menschen mit Beeinträchtigungen und Fachpersonen bei erlebten, beobachteten oder selbst getätigten Grenzverletzungen. Die Aufgaben reichen vom Entgegennehmen und Bearbeiten von Meldungen zu Grenzverletzungen und Gewalthandlungen bis hin zur Unterstützung in der Nachsorge. Damit erfüllen Meldestellen Funktionen in den Bereichen Prävention, Intervention und Nachsorge (ARTISET, 2024). Die konkrete Ausgestaltung der Aufgabenfelder der Meldestelle variiert je nach Einrichtung (Krüger et al., 2022).

Eine Meldestelle dient als niederschwellige Anlaufstelle für Menschen mit Beeinträchtigungen und Fachpersonen bei Grenzverletzungen.

Potenziale institutionsinterner Meldestellen

Wahrnehmungs- und Schutzfunktion

Interne Meldestellen wirken in Organisationen als Wahrnehmungsorgan für (potenzielle) Grenzverletzungen und Gewalt und damit als internes Frühwarnsystem. Sie machen kritische Situationen sichtbar und tragen zur Bewusstseinsbildung innerhalb der Institution bei. Klar definierte Melde- und Bearbeitungsprozesse erhöhen die Handlungssicherheit im Umgang mit Gewalt in der Institution. Die kontinuierliche und aktive Auseinandersetzung mit dem Thema sowie die ernsthafte und einladende Haltung gegenüber Meldungen fördern eine offene Fehler- und Lernkultur und sensibilisieren für Risikosituationen im Alltag. Auf diese Weise wird eine Kultur der «Besprechbarkeit» und des Hinschauens gefördert. Dies ist eine wesentliche Voraussetzung dafür, Gewaltvorfälle nachhaltig zu reduzieren und den Schutz aller Beteiligten zu gewährleisten.

Empowerment der Klientel

Ein zentrales Potenzial interner Meldestellen liegt in ihrer Zugänglichkeit für Menschen mit Beeinträchtigungen. Personen mit kognitiven oder kommunikativen Einschränkungen können viele externe Beratungsangebote nur schwer nutzen – etwa aufgrund mangelnder Barrierefreiheit, Unbekanntheit der Angebote bei der Zielgruppe oder fehlender Fachkompetenz im Umgang mit Unterstützter Kommunikation (Krüger et al., 2022; Hollenstein et al., 2024). Eine interne

Meldestelle vor Ort kann hier eine wichtige Lücke schliessen, betroffene Klient:innen über ihre Rechte informieren und bei deren Inanspruchnahme unterstützen. Je nach Bedarf kann dies eine Beratung bei der Opferhilfe, die Vermittlung einer Therapie oder Zugang zu einer medizinischen Untersuchung sein. Sie schafft nicht nur Zugang zu Beschwerde- und Unterstützungsmöglichkeiten, sondern bezieht im besten Fall die Klientel aktiv in die Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt ein. Dies erfolgt beispielsweise durch Bildungsangebote, die das Wahrnehmen, Benennen und Melden von Grenzverletzungen stärken und/oder durch den direkten Einbezug in die Weiterentwicklung von Schutzkonzepten. Empowerment und Partizipation werden so zu tragenden Säulen einer gewaltpräventiven Organisationskultur.

Entlastung und Unterstützung von Mitarbeitenden

Auch für Fachpersonen sind interne Meldestellen eine wichtige Anlaufstelle. Sie bieten Beratung und Reflexionsräume im Umgang mit (päd-)agogischen Herausforderungen sowie mit erlebten oder selbst getätigten Grenzverletzungen wie beispielsweise der Einsatz von bewegungseinschränkenden Massnahmen in akuten Gefährdungssituationen. Als neutrale Sparringspartner:innen tragen die Mitarbeitenden der Meldestelle durch Gespräche zur emotionalen Entlastung bei und fördern die Nachbearbeitung belastender Ereignisse – im Einzelkontakt wie auch im Teamsetting. Bei schwerwiegenden Vorfällen, etwa nach massiver Grenzverletzung durch Klient:innen, kann die Meldestelle dank ihrer Vernetzung eine gezielte Triage leisten und psychologische oder therapeutische Unterstützung vermitteln.

Förderung organisationalen Lernens

Meldestellen fördern organisationsinternes Lernen, indem Meldungen systematisch ausgewertet, Querschnittsthemen identifiziert und daraus präventive Massnahmen abgeleitet werden. Dies trägt zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung bei und stärkt eine gewaltpräventive Haltung und Kultur in den Institutionen.

Herausforderungen institutionsinterner Meldestellen

Strukturelle und ressourcenbezogene Aspekte

Um interne Meldestellen zu implementieren, braucht es eine kritische Auseinandersetzung mit bestehenden Strukturen und Haltungen. Meldestellen sollen eine Kultur der «Besprechbarkeit» ermöglichen – und gleichzeitig sichtbar machen, dass auch in vermeintlichen Schutzräumen Grenzverletzungen geschehen können. Diese Offenlegung ist herausfordernd, da sie institutionelle Machtverhältnisse und Abhängigkeitsstrukturen berührt. Meldestellen müssen für Klient:innen wie Fachpersonen gleichermaßen zugänglich sein sowie weitere Aufgaben im Kontext von Gewaltprävention übernehmen – ein Anspruch, der nicht selten auf begrenzte personelle, zeitliche und finanzielle Ressourcen trifft. Hohe Arbeitsbelastung, Personalfuktuation und fehlende Evidenz zur Wirksamkeit erschweren möglicherweise eine nachhaltige Umsetzung. Damit Meldestellen wirksam werden können, braucht es eine strategische Einbettung, konzeptionelle Grundlagen, ausreichend zeitlich-personelle Ressourcen sowie die aktive Unterstützung durch Leitungsgremien.

Vermittlung von Prozessklarheit und Sicherheit bei meldenden Personen

Eine weitere Herausforderung liegt in der Vermittlung von Klarheit über Meldewege, Zuständigkeiten und Abläufe. Mitarbeitende können eventuell verunsichert sein, was überhaupt «melde-würdig» ist, an wen sie sich wenden können und wie nach einer Meldung vorgegangen wird. Unklare oder unzureichend kommunizierte Prozesse führen dazu, dass Fachpersonen Grenzverletzungen nicht melden oder bagatellisieren – aus Unsicherheit, Angst vor Konsequenzen oder dem Gefühl, allein gelassen zu werden. Wenn Meldungen vonseiten der Meldestelle nicht ernst genommen oder nicht weiterverfolgt werden, entsteht bei den meldenden Personen schnell der Eindruck von Wirkungslosigkeit. Unter solchen Bedingungen kann sich eine sogenannte «Meldemüdigkeit» einstellen, also das bewusste Unterlassen weiterer Meldungen aufgrund vorheriger negativer Erfahrungen, etwa wenn Rückmeldungen ausbleiben oder die Betroffenen sich mit ihren Anliegen nicht ernst genommen fühlen. Klare Prozesse, zugängliche Ansprechpartner:innen, partizipative

Beteiligungsmöglichkeiten sowie regelmässige Schulungen sind zentrale Voraussetzungen, um Meldungen als Beitrag zu Schutz und Qualitätsentwicklung zu etablieren.

Zugänglichkeit für (schwer erreichbare) Klientel

Der niederschwellige Zugang zur Meldestelle gehört zu ihren grössten Stärken und ist zugleich eine zentrale Herausforderung. Denn ihre Einrichtung allein garantiert noch keine barrierefreie Zugänglichkeit (Krüger et al., 2022). Besonders Menschen mit schweren kognitiven oder kommunikativen Beeinträchtigungen sind mit Barrieren konfrontiert: zum Beispiel fehlende Möglichkeiten, eigenständig Meldungen zu tätigen, oder erschwerten Zugang aufgrund körperlicher Einschränkungen. Auch Ängste vor negativen Konsequenzen können die Nutzung behindern. Gerade weil die Zugänglichkeit zur Meldestelle entscheidend für deren Wirkung ist, braucht es gezielte Massnahmen: verständliche Kommunikation, inklusive Materialien, sichtbare Präsenz im Alltag und kontinuierliche Informations- und Bildungsangebote. Auch Peer-to-Peer-Elemente – etwa durch geschulte Bewohner:innen als Vertrauenspersonen oder Weiterbildungen im Tandem mit Selbstvertretungen – können richtungsweisend sein. Klientel mit hohem Unterstützungsbedarf zu erreichen, erfordert besondere Aufmerksamkeit und ist ein Gradmesser für den tatsächlichen Anspruch auf Partizipation und Schutz.

Der niederschwellige Zugang zur Meldestelle gehört zu ihren grössten Stärken und ist zugleich eine zentrale Herausforderung.

Spannungsfeld zwischen Vertrauen und Kontrolle

Die Funktion einer Meldestelle ist anspruchsvoll, insbesondere in Bezug auf ihre Rollenklarheit. Einerseits soll sie als Vertrauensinstanz für Mitarbeitende und Klientel fungieren, andererseits ist sie in institutionelle Prozesse eingebunden. Wird die Meldestelle als Überwachungsorgan wahrgenommen, kann dies Misstrauen auslösen und das Meldeverhalten behindern. In Institutionen ohne gelebte Fehlerkultur besteht zudem das Risiko, dass die Meldestelle instrumentalisiert wird, beispielsweise durch Leitungspersonen oder einzelne Interessengruppen. Um solchen Spannungsfeldern zu begegnen, braucht es ein klar definiertes Funktionsprofil, transparente Kommunikationswege und eine abgestimmte Zusammenarbeit mit der Leitung. Die Meldestelle erfordert möglichst grosse Unabhängigkeit, aber auch die Fähigkeit, mit Interessenskonflikten professionell und reflektiert umzugehen.

Grenzen institutionsinterner Meldestellen

Abhängigkeit von der Organisationskultur

Das Potenzial interner Meldestellen kommt nur in einem Umfeld zur Geltung, das durch Transparenz, Selbstreflexion und eine partizipative Haltung geprägt ist. In Institutionen mit hierarchisch-kontrollierenden Strukturen, einer schwachen Fehlerkultur oder fehlender Dialogbereitschaft geraten Meldestellen schnell an ihre Grenzen. Ob Meldungen ernst genommen und als Impuls für Entwicklung genutzt werden, hängt dabei wesentlich von der Haltung der Führungsebene und dem Selbstverständnis der Organisation ab.

Eingeschränkte Unabhängigkeit

Eine weitere Grenze liegt in der strukturellen Abhängigkeit interner Meldestellen begründet. Auch wenn sie konzeptionell unabhängig angelegt sind, sind sie Teil des institutionellen Systems – was Einflussnahmen durch Leitungspersonen oder Interessenlagen begünstigt und die Reflexion eigener «blinder Flecken» erschweren kann. Um das Vertrauen in die Funktion der Meldestelle zu stärken und ihre Wirksamkeit langfristig zu sichern, braucht es ergänzend externe Evaluations- und Reflexionsmechanismen, systematische Qualitätssicherung und klare Schnittstellen zu und Kooperationen mit externen, unabhängigen Ombudsstellen oder Beschwerdesystemen.

Begrenzte Evidenz

Trotz der hohen Erwartungen an interne Meldestellen fehlt bislang eine belastbare empirische Grundlage, die ihre langfristige Wirksamkeit im Hinblick auf die tatsächliche Reduktion von Gewalt belegt. Positive Erfahrungen aus der Praxis können wichtige Hinweise liefern, ersetzen jedoch keine systematische Wirkungsmessung. Damit Prävention nachhaltig wirksam wird, braucht es eine enge Verknüpfung mit weiteren Massnahmen – etwa mit partizipativ erarbeiteten Konzepten und Verhaltenskodizes, Schulungen sowie klarem Risiko- und Krisenmanagement.

Fazit und Ausblick: Perspektiven wirksamer Gewaltprävention in stationären Einrichtungen der Behindertenhilfe

Interne Meldestellen leisten einen zentralen Beitrag zur Gewaltprävention in Institutionen der Behindertenhilfe, indem sie Grenzverletzungen sichtbar machen, klare Bearbeitungsprozesse ermöglichen und Reflexions- und Entwicklungsräume für Fachpersonen und Klient:innen schaffen. Ihr Potenzial entfalten sie jedoch nur, wenn sie klar verankert, professionell geführt und aktiv in bestehende Schutzstrukturen eingebunden sind.

Die Erfahrungen aus der Praxis verdeutlichen, dass die Wirkung interner Meldestellen eng mit der Haltung innerhalb der Organisation, der Unterstützung durch die Leitung und einer gelebten Kultur der «Besprechbarkeit» verknüpft ist. Wenn die Meldestelle isoliert implementiert wird, ohne begleitende partizipative Prozesse, konzeptionelle Verankerung und zeitlich-personelle Ressourcen, läuft sie Gefahr, symbolisch zu bleiben.

Auch auf politischer Ebene braucht es stärkere Verbindlichkeit. Kantonale Vorgaben, übergreifende Qualitätsstandards und externe fachliche Kooperationen können dazu beitragen, dass interne Meldestellen Teil einer wirksamen Gesamtstrategie im Kontext Gewaltprävention werden.

Nicht zuletzt besteht ein erheblicher Forschungsbedarf. Die langfristige Wirkung interner Meldestellen, ihre Reichweite bei schwer erreichbarer Klientel und ihre Rolle im institutionellen Lernprozess müssen empirisch untersucht werden. Nur so kann die Diskussion über ihre Weiterentwicklung faktenbasiert und wirksam weitergeführt werden.



Prof. Dr. Stefania Calabrese
Verantwortliche Kompetenzzentrum
Behinderung & Lebensqualität
Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Mitglied Fachstelle Prävention
Anthrosocial
stefania.calabrese@hslu.ch



Carla Clavadetscher
Sozialpädagogin FH
Beraterin Schutz und Raum GmbH
Mitglied Fachstelle Prävention
Anthrosocial
carla.clavadetscher@outlook.com



Mona Gross
Beraterin bei Fischer & Wunderlich
GmbH mit Fokus Gewaltprävention
& Krisenintervention, Lösungs- und
Kompetenzorientierung
Mitglied Fachstelle Prävention
Anthrosocial
gross@fischerwunderlich.ch

Literatur

- ARTISET (2024). *Erarbeitung eines Konzepts zum Umgang mit Macht, Grenzverletzungen, Gewalt. Leitfaden für Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf*. https://www.artiset.ch/files/COSQ2MF/konzept_zum_umgang_mit_macht_grenzverletzungen_gewalt_leitfaden_artiset_2024.pdf
- Bundesrat (2023). *Gewalt an Menschen mit Behinderungen in der Schweiz. Bericht des Bundesrats in Erfüllung des Postulats 20.3886 Roth Franziska vom 19.06.2020*. <https://www.parlament.ch/centers/eparl/curia/2020/20203886/Bericht%20BR%20D.pdf>
- Calabrese, S. (2017). *Herausfordernde Verhaltensweisen – herausfordernde Situationen: Ein Perspektivenwechsel*. Klinkhardt.
- Charta Prävention (2022). *Charta zur Prävention von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen* (2. Aufl.). Verbandsübergreifende Arbeitsgruppe Prävention. www.charta-praevention.ch
- Hollenstein, L., Haunberger, S., Adili, K., Bibderstein, L., Sager, D., Pizzera, M., Steiner, C., Gemperle, S. & Frigo-Charles, O. (2024). *Bedarfserhebung zur Opferhilfe im Kanton Zürich. Kurzversion des Abschlussberichts*. ZHAW Soziale Arbeit. https://www.zh.ch/content/dam/zhweb/bilder-dokumente/themen/sicherheit-justiz/opferhilfe/sonstiges_infos/Kurzbericht%20Bedarfserhebung%20Opferhilfe%20Z%C3%BCrich.pdf
- Krüger, P., Caviezel Schmitz, S. & Eder, M. (2022). *Sicherstellung eines niederschweligen und barrierefreien Zugangs zu Hilfsangeboten für Menschen mit einer Behinderung*. Hochschule Luzern.
- Mayrhofer, H., Schachner, A., Mandl, S. & Seidler, Y. (2019). *Erfahrungen und Prävention von Gewalt an Menschen mit Behinderungen. Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz*. https://www.uibk.ac.at/media/filer_public/7c/00/7c00a5c5-b74e-43f8-baf3-eda23eebd180/mayrhofer_et_al_2019_gewalt_an_menschen_mit_behinderungen_endbericht.pdf
- Schrötle, M., Arnis, M., Kraetsch, C., Homann, T., Weis, C., Herl, T., La Guardia, T. & Lehmann, C. (2024). *Gewalt und Gewaltschutz in Einrichtungen der Behindertenhilfe*. Institut für empirische Soziologie.
- Seifert, E. (2024). Kantone sehen Handlungsbedarf. *ARTISET – Das Magazin der Dienstleister für Menschen mit Unterstützungsbedarf*, 09, 10–13. https://www.artiset.ch/files/V0D5ZSC/grenzverletzungen_angehen_magazin_artiset_9_2024.pdf
- SODK (Konferenz der kantonalen Sozialdirektorinnen und Sozialdirektoren) (2024). *Positionspapier SODK zur kantonalen Umsetzung der Empfehlungen 8–12 des Berichts des Bundesrats vom 16.06.2023 «Gewalt an Menschen mit Behinderungen in der Schweiz»*. https://ch-sodk.s3.amazonaws.com/media/files/19a09807/7e33/4d90/95f3/85fe33600fdb/Pos._Papier_SODK_zu_Gewalt_an_MmB_vom_14.6.2024.pdf
- Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Behindertenrechtskonvention, BRK) vom 13. Dezember 2006, durch die Schweiz ratifiziert am 15. April 2014, in Kraft seit dem 15. Mai 2014, SR 0.109.

Zur sprachlichen Optimierung des Artikels wurde eine KI-basierte Software (ChatGPT, OpenAI) eingesetzt. Inhaltliche Aussagen und Argumentationen wurden ausschliesslich durch die Autorinnen verantwortet.