

*Wir gehen Wege gemeinsam –
reichen eine helfende Hand.*

Alles ohne Gewalt.



Inhalt

1	Schutz und Hilfe für Menschen in besonderen Lebenslagen	3
2	Unsere Motivation.....	4
3	Der Leitgedanke unserer Zusammenarbeit –	4
	Unsere Respekt-Würde-Erklärung.....	4
4	Der Leitgedanke in der alltäglichen Arbeit –	5
	Unser Verhaltenskodex	5
5	Der rechtliche Rahmen für unseren Gewaltschutz	5
6	Das Gewaltschutz-Haus vom Lebensraum Diakonie.....	7
7	Wir kennen unsere Risiken und unsere Potentiale	8
8	Wir sind ein starkes Team!	9
	8.1 Alle sind herzlich willkommen	9
	8.2 Wissen schafft Sicherheit	10
9	Beteiligung ist ein Gewaltschutzfaktor	11
10	Wir nehmen Rückmeldungen ernst	13
11	Liebe, Beziehungen und sexuelle Orientierung	15
12	Wir sind gut vernetzt – intern und extern	17
13	Was unsere Standorte ausmacht	18
14	Und wenn es doch zu Gewalt kommt	19
	14.1 Wir bleiben handlungssicher!.....	19
	14.2 Wir übernehmen Verantwortung.....	20
	14.3 Die lernende Organisation – Reflektion vom Interventions-Verfahren	21
15	Gewaltschutz ist ein Prozess –	22
	Wie wir die Qualitätssicherung und Nachhaltigkeit sicherstellen	22
16	Das Wichtigste im Detail – Arbeitshilfen und Leitfäden	23
17	Quellen	40

1 Schutz und Hilfe für Menschen in besonderen Lebenslagen

Der Lebensraum Diakonie setzt sich für Menschen ein, die am Rande der Gesellschaft stehen, die auf Hilfe angewiesen oder benachteiligt sind.

Wir unterstützen diese Menschen in der ambulanten, teilstationären wie stationären Arbeit und messen dem Schutz und Wohl unserer Klient*innen besondere Bedeutung bei. Aber **warum braucht es für diese Arbeit ein Gewaltschutzkonzept?** Zahlreiche bundesweite Vorfälle aus anderen sozialen Einrichtungen zeigen, dass sich *jede* Einrichtung, die mit Schutzbefohlenen arbeitet, hierzu aufstellen muss:

„Warum geistig behinderte Menschen so oft sexuelle Gewalt erleben“ – Spiegel-Online vom 27.09.2020

„Missbrauch in Jugendwohngruppe – Ehepaar zu Haftstrafen verurteilt“ – Spiegel-Online vom 08.10.2020

„Pfleger soll Menschen mit geistigen und körperlichen Behinderungen vergewaltigt und missbraucht haben – Anklage erhoben“ – DLF vom 30.03.2023

„Nach Missbrauch in Wohnanlage für behinderte Menschen: Wie es zu den Übergriffen kommen konnte“ – Neue Osnabrücker Zeitung vom 16.05.2023

Missbrauch in der Kirche: „In meiner Seele verjährt nichts.“ – Frankfurter Rundschau vom 26.04.2024

**Wir wollen ein „Schutzort“ für unsere Klient*innen sein:
Deshalb leben wir Gewaltschutz!**

Die über 360 Mitarbeitenden im Lebensraum Diakonie und deren Wohlergehen liegen uns aber genauso am Herzen. Die Arbeit mit den Schutzbefohlenen ist dabei teilweise sehr herausfordernd und es kann auch zu Tötlichkeiten gegenüber Mitarbeitenden kommen. Beispiele aus anderen Bereichen:

„Gewalt gegen Menschen in Sozialberufen – Wenn der Arbeitsplatz zum Alptraum wird“ – DLF vom 29.07.2019

„Behindertenhilfe: Gewalt gegen Beschäftigte in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung“ – Verdi vom 04.05.2023

**Wir wollen ein sicherer Ort für unsere Mitarbeitenden sein:
Deshalb leben wir Gewaltschutz!**

Mit diesem vorliegenden Konzept macht der Lebensraum Diakonie deutlich, dass der Schutz und das Wohlergehen unserer Klient*innen sowie der Mitarbeitenden ein hohes Gut ist und dass wir den **Gewaltschutz als ein wirksames Qualitätsinstrument** ansehen:

transparent | standardisiert | partizipativ

2 Unsere Motivation

Das Leitbild vom Lebensraum Diakonie vermittelt für alle bei uns tätigen Personen eine Orientierung über unsere Werte und unsere Haltungen; es ist der Antrieb und Motivator, warum wir unsere (auch herausfordernden) Aufgaben täglich angehen. Die Leitgedanken sind auf unserer Website jederzeit abrufbar: <https://www.lebensraum-diakonie.de/leitgedanke.html>.

Zwei Sätze aus den Leitgedanken haben bezüglich des Gewaltschutz-Konzeptes besondere Bedeutung:

Wir arbeiten professionell und ehrenamtlich mit Menschen und für Menschen, die in unterschiedlichen Lebenssituationen und in ihrer Not Unterstützung brauchen.

Und: Unsere Arbeit gründet auf Recht und Gerechtigkeit, unabhängig von Religion und Konfession, Herkunft und Nationalität, Alter, Geschlecht und sexueller Orientierung.

Hier wird unsere professionelle Haltung gegenüber Menschen in Not deutlich sowie unsere Grundhaltung, die auf Recht und Gerechtigkeit beruht. Die Umsetzung dieser Werte in unseren Arbeitsalltag ist ein wesentlicher Teil unserer Gewaltschutzphilosophie.

3 Der Leitgedanke unserer Zusammenarbeit – Unsere Respekt-Würde-Erklärung

Der Lebensraum als Arbeitgeber hat zahlreiche Maßnahmen ergriffen und etabliert, die dem Gewaltschutz dienlich sind. Was neben den Maßnahmen aber noch viel wichtiger ist: Jede*r leistet einen Beitrag zur Gewaltfreiheit und einer angenehmen Betriebsatmosphäre bei uns.

Mit dem Arbeitsvertrag bekommen alle Mitarbeitenden die Respekt-Würde-Erklärung vom Lebensraum Diakonie. Insgesamt wird dort unter anderem in sechs Leitgedanken unser Verständnis von einem respekt- und würdevollen Umgang beschrieben: Was motiviert uns? Was wollen wir erreichen? Für wen und was setzen wir uns ein?

Da steht zum Beispiel: *Wir gestalten eine solidarische und teilhabeorientierte Gesellschaft mit.* Oder: *Unsere Arbeit gründet auf Recht und Gerechtigkeit (...).* Und: *Wir arbeiten menschlich zugewandt, fachlich fundiert, wertschätzend auf Augenhöhe.*

Diese Leitgedanken werden in unserem Arbeitsalltag integriert, um damit gemeinsam ein stabiles Fundament für unseren Gewaltschutz zu legen.

4 Der Leitgedanke in der alltäglichen Arbeit – Unser Verhaltenskodex

Das Ziel eines Gewaltschutzkonzeptes ist es, für alle Mitarbeitenden und unsere Klient*innen, einen Arbeits- oder Lebensraum zu schaffen, in welchem sich alle gerne aufhalten, frei von Angst, Vorurteilen oder Gewalt.

Die Leitgedanken vom Lebensraum Diakonie stellen hohe Werte dar:

Wir arbeiten menschlich zugewandt ..., wertschätzend auf Augenhöhe.

Aber was bedeutet *zugewandt* oder *wertschätzend* ganz konkret für den Arbeitsalltag? Und was passiert, wenn gegen diese Werte verstoßen wird?

Ein – wenn nicht sogar *der* – elementare Baustein eines jeden Gewaltschutzkonzeptes ist der sogenannte Verhaltenskodex. Dieser Kodex macht die Werte aus den Leitgedanken und der Respekt-Würde-Erklärung für unsere Teams an den jeweiligen Standorten greifbar: Alltagstauglich.

Ein Verhaltenskodex ...

- ... führt uns **vom WAS** (den Leitgedanken) **zum WIE** (der Umsetzung).
- ... legt gemeinsam fest, wie die Kolleg*innen miteinander umgehen wollen.
- ... schafft für alle Mitarbeitenden eine Wertegrundlage.
- ... macht handlungssicher im Umgang mit Fehlverhalten.
- ... trägt zur Schaffung eines sicheren Ortes bei.

Einen Verhaltenskodex kann der Lebensraum als Arbeitgeber nicht vorgeben – dieser Kodex wird gemeinsam an den Standorten in den Teams erarbeitet.

5 Der rechtliche Rahmen für unseren Gewaltschutz

Der Lebensraum Diakonie bietet ein sehr umfangreiches Hilfs- und Unterstützungsangebot für unterschiedlichste Klient*innen-Gruppen an.

Dabei ist es uns wichtig und auch ein Auftrag an uns, die gesetzlichen Vorgaben umzusetzen. Dies dient dem Schutz der Klient*innen und aller Mitarbeitenden. Bei der Erstellung des Rahmenschutzkonzeptes sowie der Umsetzung in den jeweiligen Einrichtungen werden u. a. folgende rechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigt:

Achtes Sozialgesetzbuch (SGB VIII) – Kinder- und Jugendhilfe

§ 45 Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

(2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn (...)

4. zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzeptes zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet werden.

Neuntes Sozialgesetzbuch (SGB IX) – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen

§ 37a Gewaltschutz

(1) Die Leistungserbringer treffen geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen ...

UN-Behindertenrechtskonvention

Artikel 16 – Freiheit von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch

(1) Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten ... Maßnahmen, um Menschen mit Behinderungen ... vor jeder Form von Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch ... zu schützen.

UN-Kinderrechtskonvention

Artikel 19 – Schutz vor Gewaltanwendung, Misshandlung, Verwahrlosung

(1) Die Vertragsstaaten treffen alle geeigneten ... -maßnahmen, um das Kind vor jeder Form körperlicher oder geistiger Gewaltanwendung, ... einschließlich des sexuellen Missbrauchs zu schützen.

Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)

§ 4 Allgemeine Grundsätze

(1) Die Arbeit ist so zu gestalten, dass eine Gefährdung für ... die physische und die psychische Gesundheit möglichst vermieden ... wird.

Im Rahmen des **Hinweisgeberschutzgesetz (HinSchG)** und der damit verbundenen **Dienstvereinbarung vom 06.10.2023** wird ein Verfahren angeboten, welches unser internes Beschwerdemanagement transparent, strukturiert und digital ergänzt.

§ 5 Verfahrensablauf und notwendige organisatorische Voraussetzungen

(2) (...) Die Hinweise werden in folgende Kategorien unterteilt:

(...)

d) Diskriminierung/Ungleichbehandlung/Rassismus

(...)

f) Körperliche und/oder psychische Gewalt

g) Sexualisierte Gewalt

Hinweise können jederzeit – namentlich oder anonym – über unsere Website unter <https://www.lebensraum-diakonie.de/ueber-uns/hinweisgebersystem.html> gegeben werden.

Gewaltschutz ist für uns als Träger aber viel mehr als lediglich die Umsetzung einer gesetzlichen Vorgabe!

Es ist ein **Qualitätsinstrument**, welches ...

... die **Rechte** der Klient*innen sowie der Mitarbeitenden sicherstellt,

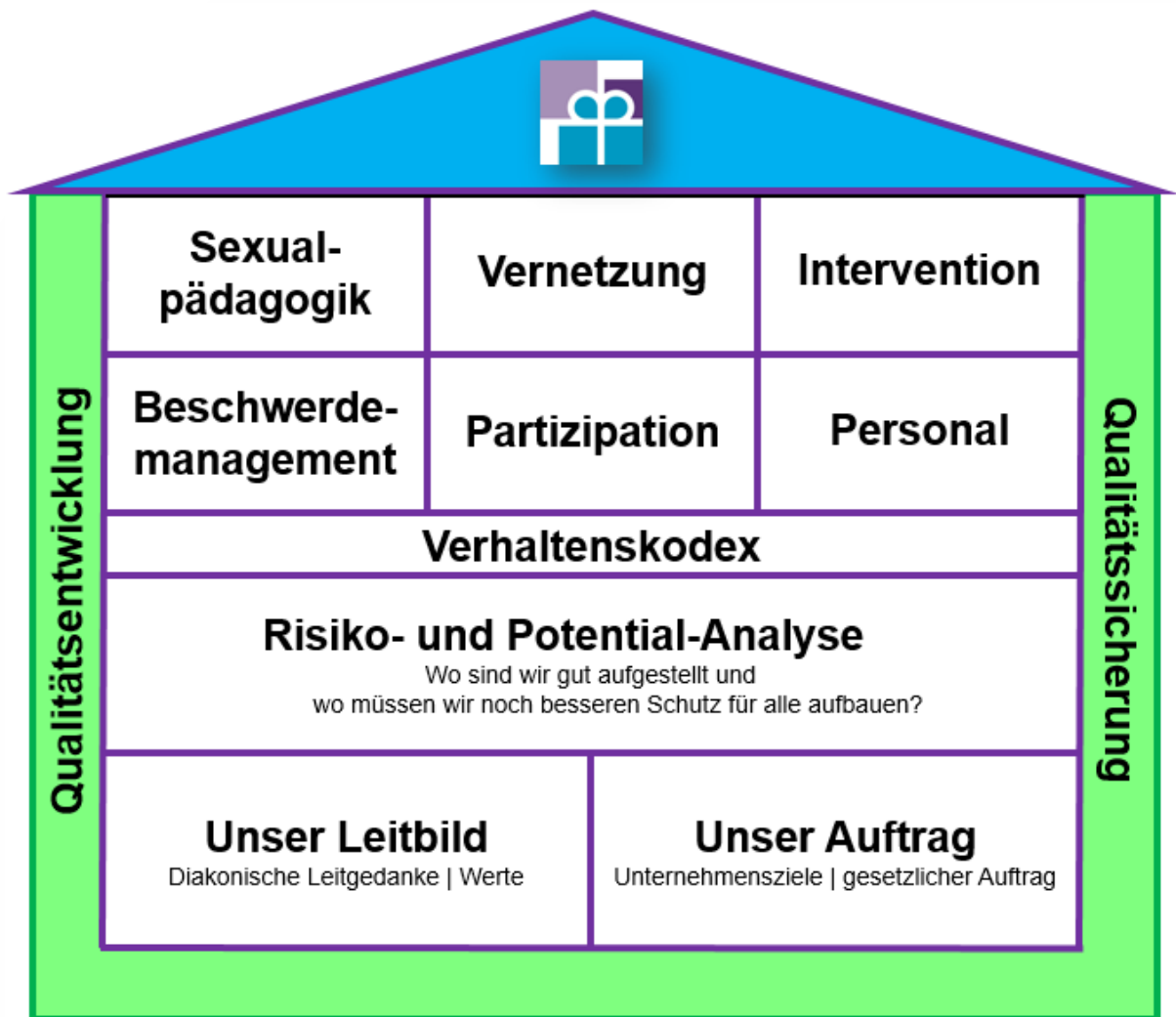
... die **Beteiligungsmöglichkeiten** aller Personen ermöglicht,

... die fachlichen **Standards** definiert und in die Praxis umsetzt und

... unsere Arbeit/den Gewaltschutz in regelmäßigen Abständen reflektiert und somit für stetige **Weiterentwicklung** sorgt.

6 Das Gewaltschutz-Haus vom Lebensraum Diakonie

Was bedeutet Gewaltschutz für unsere Klient*innen und Mitarbeitenden im Arbeitsalltag? Der Lebensraum Diakonie arbeitet mit dem Bild eines Hauses: Gewaltschutz als ein Haus, in dem wir uns alle aufhalten und es zahlreiche (Themen-) Räume, ein Fundament und natürlich ein Dach gibt.



Alle diese (Themen-)Räume finden sich in diesem Konzept wieder und sind ein wesentlicher Teil unserer Qualitätsentwicklung und -sicherung. Mit der Umsetzung dieser Bausteine und den dahinterstehenden Standards schaffen wir ein gewaltfreies Umfeld für Mitarbeitende und Klient*innen. Und wenn es doch zu Gewalt kommen sollte, sind wir handlungssicher.

7 Wir kennen unsere Risiken und unsere Potentiale

Wo Menschen zusammentreffen, *kann* es zu Gewalt kommen.

Dabei kann die Gewalt von Klient*innen oder auch von den Mitarbeitenden ausgehen und sehr verschiedene Formen haben. Wie Gewalt wahrgenommen wird, ist aber sehr individuell: Jeder Mensch hat sein eigenes ganz subjektives Gewaltempfinden. Als Einrichtung, die mit unterschiedlichsten Klient*innen arbeitet, stehen immer wieder die Fragen im Raum:

Wo beginnt Gewalt? Wie nehmen wir oder unsere Klient*innen Gewalt wahr?

Das Gewaltschutz-Haus vom Lebensraum Diakonie macht deutlich, dass wir den Schutz aller sich im Lebensraum aufhaltenden Menschen sehr umfangreich denken. Dabei richtet sich der Fokus auf **drei Ebenen der Gewalt**:

1. Gewalt von Mitarbeitenden auf Schutzbefohlene

z. B. verbale Gewalt / körperliche Gewalt / sexueller Missbrauch / Machtmissbrauch

2. Gewalt von außen auf Mitarbeitende

z. B. Beleidigungen / Bedrohungen / Grenzüberschreitungen / körperliche Gewalt

3. Gewalt unter Mitarbeitenden

z. B. Mobbing / Belästigung / Machtmissbrauch / psychische Gewalt / Ausgrenzung

Darüber hinaus nehmen einige unserer Einrichtungen noch die Ebene **Gewalt unter Klient*innen** in den Blick.

Gewalt kann verbal, nonverbal oder tätlich zugefügt werden. Sie kann vorsätzlich, gezielt oder im Affekt geschehen und ist je nach Ausführung mehr oder weniger gesellschaftlich verachtet. Ebenso kann sie über digitale Wege ausgeübt werden.

Um sich mit den verschiedenen Gewaltformen und -ebenen auseinanderzusetzen, werden alle Mitarbeitenden zum Gewaltschutz geschult. Neben einer verpflichtenden Grundlagenschulung für alle Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen gibt es weitere Angebote, die sich explizit mit Gewaltprävention und -intervention beschäftigen.

Gewalt kann aber auch beabsichtigt stattfinden!

Sexualisierte Gewalt sowie Missbrauchsvorfälle in verschiedensten Einrichtungen und Institutionen bundes- wie auch weltweit zeigen deutlich, dass es Personen gibt, die gezielt den Kontakt zu Schutzbefohlenen suchen. Sogenannte Täter*innen, die ihre Position im Arbeitskontext dazu nutzen, um bei Kindern, Jugendlichen und anderen Schutzbefohlenen gezielt Übergriffe zu begehen, haben ein strategisches Vorgehen.

Diese **Täter*innen-Strategien** sind bekannt – und es bedarf einer **besonderen Sensibilisierung aller Mitarbeitenden** für das Thema.

Eine **Gefährdungsanalyse**, bei der die Risikofaktoren sowie die jeweiligen Potentiale beleuchtet werden, ist deshalb Teil jeder Standortkonzeption. Hierbei werden – **spätestens alle vier Jahre** – die Faktoren, die Gewalt ermöglichen, begünstigen oder auch verhindern, analysiert. Außerdem werden die Täter*innen-Strategien sowie weitere mögliche Gewaltformen in den Blick genommen.

Neben der Analyse an den Arbeitsstandorten sichert dieses vorliegende Gewaltschutz-Rahmenkonzept die stetige Auseinandersetzung auf Trägerebene mit den einzelnen Themenbausteinen und seinen festgelegten Standards:

- Wie stellen wir sicher, dass wir qualifiziertes Personal einstellen und weiterentwickeln?
- Wo und in welchem Umfang werden die Mitarbeitenden über unsere Gewaltschutzstandards informiert?
- Wie informieren wir unsere Klient*innen über ihre Rechte und bieten ihnen Beteiligungsmöglichkeiten im Alltag an?
- Gibt es Beschwerdeverfahren, die transparent, offen und niedrigschwellig sind und werden alle darüber informiert?
- Wie verhalten wir uns bei Anhaltspunkten, dass eine Kollegin oder ein Kollege Gewalt gegenüber Klient*innen ausgeübt haben soll?
- Wer sorgt dafür, dass die Inhalte des Gewaltschutzkonzeptes in der Praxis gelebt und im regelmäßigen Turnus überprüft werden?

Diese und viele weitere Aspekte werden über die einzelnen Bausteine beantwortet und ergeben somit einen umfangreichen Gewaltschutz im Lebensraum Diakonie.

8 Wir sind ein starkes Team!

8.1 Alle sind herzlich willkommen

Gewaltschutz fängt bereits bei der Personalgewinnung an. Deshalb hat der Lebensraum Diakonie bereits hier zahlreiche Standards etabliert, die den gesamten Prozess im Einstellungsverfahren durchziehen:

- Bei der Stellenausschreibung (und später im Bewerbungsgespräch) wird die Wichtigkeit von Gewaltschutz benannt. Wir verweisen auf unser Gewaltschutzkonzept und unsere gewaltschutzbeauftragte Person. Auf der einen Seite zeigen wir als potentieller Arbeitgeber den Stellenwert von Gewaltschutz und auf der anderen Seite dient diese Maßnahme nachweislich auch der Abschreckung möglicher Täter*innen, die sich bewusst Arbeitsbereiche mit Schutzbefohlenen suchen.
- Wir achten auf die fachliche und arbeitsplatzrelevante Qualifikation und bieten im Rahmen der Personalentwicklung weitere Qualifizierungsmaßnahmen an.

- Mit der Einforderung eines erweiterten Führungszeugnisses kommen wir den gesetzlichen Bestimmungen § 72a SGB VIII sowie § 75 Abs. 2, Satz 3 SGB XII (Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen) nach.

8.2 Wissen schafft Sicherheit

Unsere Tätigkeitsfelder stellen große Herausforderungen an unsere Mitarbeitenden: Wir arbeiten mit Menschen, die teilweise existenziellen Nöten ausgesetzt sind; Menschen, die selber Gewalt erfahren oder auch ausgeübt haben; Menschen, die alkohol- oder drogenabhängig sind/waren. Bei dieser Arbeit ist es wichtig, gewaltsensibel zu sein und zu wissen, wie man sich und andere vor Gewalt schützen kann.

Ein elementarer Baustein von unserem Gewaltschutzkonzept sind deshalb die Fort- und Weiterbildungen für unsere Mitarbeitenden sowie Standards im Einarbeitungsprozess:

- Neue Kolleg*innen werden während des Onboarding-Verfahrens mit unseren institutionellen Standards vertraut gemacht. Dieses Verfahren unterliegt einem festgelegten Ablauf, bei dem einzelne Bausteine des Gewaltschutzkonzeptes thematisiert werden.
- Alle neuen Mitarbeitenden bekommen eine Grundlagen-Schulung zum Gewaltschutz. Die gewaltschutzbeauftragte Person informiert über die Haltung zum Thema Gewalt, festgelegte Maßnahmen, standardisierte Prozesse und Unterstützungsangebote innerhalb und außerhalb des Trägers.
- Der Lebensraum Diakonie bietet seit 2011 das Deeskalationskonzept PART (Professionell handeln in Gewaltsituationen) für seine Mitarbeitenden an. Ein internes Trainer*innen-Team bietet jährlich Grundlagen- und Aufbauschulungen an, bei denen präventive und intervenierende Maßnahmen geschult werden. Als Ziel hat sich der Träger einen Deckungsgrad von mindestens 70 % der Mitarbeitenden-Anzahl gesetzt.
- Darüber hinaus werden regelmäßig interne Schulungsangebote zum Beispiel zur Deeskalation oder der Gewaltfreien Kommunikation angeboten.

Durch diese verschiedenen Schulungsangebote können Mitarbeitende für das Thema Gewalt am Arbeitsplatz sensibilisiert werden und lernen, wie sie angemessen auf Konfliktsituationen reagieren können. Dies ist ein Schutzfaktor vor Gewalt und Übergriffen für unserer Klient*innen, aber auch ein Entlastungsfaktor für unsere Mitarbeitenden: Wenn bereits präventiv mögliche herausfordernde Situationen erkannt und entkräftigt werden, führt dies zu einer Verringerung der psychischen Belastung und damit verbundenen Arbeitszeitausfällen. Gewaltschutz muss ganzheitlich gedacht werden!

9 Beteiligung ist ein Gewaltschutzfaktor

Unsere Gewaltschutzbausteine dienen dem Schutz unserer Mitarbeitenden, aber vor allem auch dem Schutz unserer Klient*innen vor jeglicher Art von Gewalt. Dieser Schutz kann aber nur greifen, wenn unsere Klient*innen von diesen Maßnahmen wissen und sich aktiv am Alltag im Lebensraum Diakonie einbringen können. Partizipation¹ ist ein wichtiger Aspekt, der die aktive Beteiligung von Menschen an Entscheidungsprozessen und Gestaltungsmöglichkeiten innerhalb unserer Einrichtungen ermöglicht. Durch Partizipation wird den Klient*innen, aber auch unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit gegeben, ihre Bedürfnisse, Wünsche und Anliegen einzubringen und somit die Qualität der Dienstleistungen zu verbessern. Und jede Art von Beteiligung ist ein Schutzfaktor gegen Gewalt!

Die Beteiligungsformate können dabei sehr unterschiedlich aussehen. Die nachstehenden Beispiele zeigen die unterschiedlichen Ebenen und Formate, die an einigen unserer Standorte bereits umgesetzt sind: Proaktive Einbeziehung der Klient*innen zu Fragen des Alltags, gewählte Bewohner*innen-Vertretung (sogenannte Bewohnerbeiräte oder vergleichbare Nutzervertretungsstrukturen nach SGB IX) in stationären Einrichtungen oder regelmäßige Sprechstunden für Klient*innen:

Im **MaDonna** werden **verschiedene Aspekte** der Sicherheit, Pflichten, Strukturen und Regeln mit den Bewohner*innen **besprochen**.

Im **Wichernhaus** gibt es eine gewählte **Bewohner*innen-Vertretung**, über den die Belange der Klient*innen eingebracht werden.

Die **HERBERGEplus** bietet eine **Sprechstunde Gewaltvorfälle** für Klient*innen an.

Partizipation muss ein fortlaufender Prozess an allen Standorten sein und soll mindestens folgende Faktoren bei der Umsetzung in den Alltag berücksichtigen:

Kommunikation

Wie und wo bieten wir als Einrichtung offene, niedrigschwellige und transparente Kommunikationsmöglichkeiten an, um mit den Klient*innen in Kontakt zu treten und ihr Feedback zu erhalten? Wo haben sie die Möglichkeit, sich digital oder analog zu äußern?

Empowerment²

Wo können unsere Klient*innen selbstbestimmt Entscheidungen treffen und Verantwortung übernehmen? Wie werden Klient*innen auf ihre Rechte hingewiesen? Welche Beteiligungsformate stehen Mitarbeitenden und Klient*innen zur Verfügung?

¹ Partizipation: „Die strukturierte Mitwirkung und Mitbestimmung der Leistungsberechtigten (oder im Ausnahmefall ihrer Angehörigen / gesetzlichen Vertretung) bei der Ausgestaltung der Leistungserbringung.“ (Vertragskommission SGB IX „Eckpunkte für die Umsetzung von Partizipation in Leistungsangeboten der Eingliederungshilfe“; 26.11.2021).

² Empowerment: „Der Begriff Empowerment bezeichnet biografische Prozesse, in denen Menschen mehr Macht in der Gestaltung ihrer Lebensumstände gewinnen.“ (Herriger, N., „Empowerment“ <https://www.socialnet.de/lexikon/Empowerment> abgerufen am 19.03.2024).

Feedback

Ein regelmäßiges Feedback der Klient*innen und Mitarbeitenden ist wichtig, um frühzeitig über Missstände informiert zu werden: Wo drückt der Schuh? Was belastet die jeweiligen Personen? Wo gab es möglicherweise Verstöße gegen unsere Respekt-Würde-Erklärung? Wo können/müssen wir besser werden?

Feedback und Austausch mit Klient*innen und Mitarbeitenden ist die Grundlage für einen fortwährenden Prozess, bei dem das Wohlbefinden und der Schutz aller im Lebensraum Diakonie tätigen Menschen im Vordergrund steht. Bei diesem Prozess sind die Klient*innen, Bewohner*innen und die Mitarbeitenden stetig einzubeziehen. Individuelle Standortkonzeptionen beachten dabei die Dimensionen der Partizipation und beschreiben, wie diese umgesetzt werden:



Partizipationshaltung und -werte

Das Verständnis und Haltung der Mitarbeitenden sowie Führungskräfte zur Beteiligung und deren Umsetzung. Festlegung der Einbeziehung der Klient*innen im pädagogischen Alltag.

Partizipationsstrukturen

Angebote von Gremien und Beteiligungsstrukturen mit Beschreibung der jeweiligen Aufgaben und Entscheidungsbefugnissen.

Partizipation im Alltag

Umsetzung von Kommunikation, Empowerment und Feedback.

Dimensionen der Partizipation; vgl. Bundesverband evangelischer Behindertenhilfe (2023): Mitbestimmen! Fragensammlung zur Partizipation.

Insgesamt trägt die aktive Beteiligung von Menschen an Entscheidungsprozessen dazu bei, ihre Resilienz zu stärken und sie besser vor Gewalt zu schützen. Darüber hinaus entsteht durch die aktive Einbindung in den Alltag mithilfe der Faktoren Kommunikation, Empowerment und Feedback ein Umfeld, in dem sich die Beteiligten wertgeschätzt fühlen.

10 Wir nehmen Rückmeldungen ernst

Unsere Klient*innen haben über verschiedene gesetzliche Vorgaben das Recht auf ein funktionierendes Beschwerdeverfahren. Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe werden zum Beispiel im Rahmen der Betriebserlaubnis § 45 SGB VIII Abs. (2) 4. aufgefodert, „zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzeptes zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung“ zu gewährleisten.

Für ambulant betreute Wohngemeinschaften, Formen des betreuten Wohnens oder Einrichtungen der Tagespflege formuliert das Niedersächsische Gesetz über unterstützende Wohnformen (NuWG) den Anspruch wie folgt:

§ 5 Anforderungen an den Betrieb eines Heims

(3) Der Betreiber eines Heims muss

3. ein Qualitäts- und Beschwerdemanagement betreiben.

Ein Beschwerdeverfahren als Baustein des Gewaltschutzes soll sich vor allem *den* Themen annehmen, bei denen es zu Grenzverletzungen im Umgang miteinander gekommen ist. Dabei geht es zum Beispiel um die Nichteinhaltung pädagogischer Standards, abwertende oder verletzende Äußerungen gegenüber Klient*innen oder Kolleg*innen.

Die Ziele unseres Beschwerdeverfahrens:

- Schutz vor Gewalt für unsere Klient*innen und Mitarbeitenden gewährleisten
- Kultur der Fehlerfreundlichkeit und Achtsamkeit etablieren
- Konstruktive Auseinandersetzung mit Beschwerden

Was definiert eine Beschwerde?

„Eine Beschwerde ist die persönliche (mündliche, schriftliche, mimische und gestische) kritische Äußerung eines betroffenen Kindes, Jugendlichen oder seiner Personensorgeberechtigten, die insbesondere das Verhalten der Fachkräfte bzw. der Kinder, den Aufenthalt in der Einrichtung oder die Entscheidungen des Leistungsträgers betreffen. Beschwerden können beispielsweise gegenüber den Fachkräften der Einrichtungen, der Leistungsträger wie der überörtlichen Träger der Jugendhilfe, aber auch gegenüber außerhalb des Hilfesystems stehenden Personen geäußert werden.“

Quelle: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge, 2012, S. 5

Ein Beschwerdeverfahren sollte möglichst die nachstehenden Prinzipien erfüllen:

- Freiwilligkeit
- Anonymität und Vertraulichkeit
- Sanktionsfreiheit
- Zeitnahe (festgelegte) Rückmeldung
- Lösungsorientierte Beschwerdebearbeitung

Die Kernelemente des Beschwerdeverfahrens vom Lebensraum Diakonie umfassen folgende Aspekte:

- Jeder Standort benennt mindestens eine Ansprechperson für Klient*innen und Mitarbeitende. Wenn möglich, werden zwei Personen benannt: eine Frau und ein Mann.
- Jeder Standort hält eine personenunabhängige Möglichkeit zur Beschwerde bereit.
- Eine Beschwerde durchläuft ein festgelegtes Verfahren gemäß der Dienstvereinbarung Beschwerdeverfahren.
- Das Verfahren ist allen Klient*innen/Mitarbeitenden bekannt.
- Das Verfahren ist niedrigschwellig zu bedienen. Dementsprechend müssen klientengerechte Formen der Umsetzung berücksichtigt werden. Dies kann sich in leichter Sprache oder analogen wie digitalen Zugangsformen widerspiegeln.

Jede Beschwerde ist eine Rückmeldung. Und damit eine Chance, mögliche Missstände zu verändern und sich als Organisation oder Team zu verbessern.

An unseren über 30 Standorten werden verschiedene Formen des Beschwerdemanagements angeboten. Nachfolgend sind einige Praxisbeispiele aufgeführt:

Plakat/Aushang

Ein Plakat oder ein Aushang – für alle einsehbar – weist auf die verschiedenen Beschwerdemöglichkeiten einer Einrichtung hin. Eine kurze und einfache Übersicht zeigt, wie genau sich Kinder, Jugendliche und deren Angehörige oder andere Schutzbefohlene beschweren können.

Vertrauensperson(en) für Betreute

Je nach Einrichtungsgröße, deren Struktur und Anzahl der betreuten Klient*innen können Vertrauenspersonen aus der Mitarbeiterschaft gewählt werden. Diese Personen können Beschwerden in einem geschützten Rahmen entgegennehmen und mit den Klient*innen das weitere Vorgehen besprechen.

Gesprächsangebote durch die/den Bezugsbetreuer*innen

Die direkten Bezugspersonen sind oftmals die erste Adresse, an die sich Schutzbefohlene mit ihren Fragen/Bedürfnissen wenden. Unsere Mitarbeitenden werden deshalb in den Gewaltschutzschulungen sensibilisiert, Beschwerden unserer Klient*innen wahrzunehmen, sie ernst zu nehmen und entsprechend weiterzubearbeiten.

Fragebogen zur Zufriedenheit

Neben den Strukturen die zur Beschwerde bereitgehalten werden, ist die proaktive anonyme Befragung der Klient*innen bzw. auch der Mitarbeitenden ein möglicher Baustein des Beschwerdemanagements und zugleich ein Teil unserer Qualitätsentwicklung. Eine jährliche Umfrage gibt Aufschlüsse über das Wohlbefinden aller sich im Lebensraum Diakonie aufhaltenden Personen.

Außerdem gibt es die Möglichkeit, Straftaten oder schwerwiegende Verstöße über das **Hinweisgebersystem** zu melden:

<https://www.lebensraum-diakonie.de/ueber-uns/hinweisgebersystem.html>

11 Liebe, Beziehungen und sexuelle Orientierung

Unsere Klient*innen sind teilweise sehr unterstützungsbedürftig; sie haben zum Teil kognitive Einschränkungen, psychische Erkrankungen oder sind suchtmittelabhängig. Viele von ihnen stehen in einem direkten oder indirekten Abhängigkeitsverhältnis mit anderen Menschen – und all diese Faktoren setzen sie einem erhöhten Risiko aus, Opfer sexualisierter Gewalt durch Bezugspersonen aus dem direkten Umfeld, Mitbewohn*innen oder Betreuungspersonen zu werden. Insbesondere muss in diesem Zusammenhang der Schutz für Menschen mit Behinderungen, benachteiligten Frauen und LSBTIQ*-Personen (lesbische Frauen, schwule Männer, Bisexuelle, Trans*, Inter* und Queers) sichergestellt werden.

Für alle unsere Einrichtungen sind Strukturen und Vereinbarungen implementiert, die die sexuelle Selbstbestimmung aller Klient*innen unterstützt. Sexualität umfasst alle Lebensbereiche und -phasen eines Menschen. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Identität.

„Die Vernachlässigung oder Unterdrückung von Sexualität widerspricht unserer Gesetzeslage und stellt keine wirksame Prävention dar.“

Quelle: Hohmann, Claudia (2019): Sexualefreundliche Schutzkonzepte für Einrichtungen der Behindertenhilfe. Frankfurt am Main: profamilia. S. 4.

Unser sexualpädagogisches Konzept sieht vor, dass sich unsere Mitarbeitenden mit den Themen: *Unsere Haltung, Nähe und Distanz* sowie *Rechte der Klient*innen* auseinandersetzen. In der regelmäßigen Überprüfung der Gewaltschutzkonzeption ist dieser Punkt fest integriert. Über interne Fortbildungsangebote sowie Supervisionssitzungen werden Aspekte der Sexualpädagogik ebenso bearbeitet und reflektiert.

Unsere Haltung

Wir legen großen Wert auf eine offene und tolerante Haltung gegenüber Sexualität. Wir respektieren die sexuelle Vielfalt und unterstützen alle Klient*innen – aber auch Kolleg*innen – dabei, ihre sexuelle Identität frei und ohne Angst vor Diskriminierung auszuleben. Wir fördern eine Kultur der Akzeptanz und des Respekts, in der jeder Mensch unabhängig von seiner sexuellen Orientierung oder geschlechtlichen Identität gleichberechtigt behandelt wird. Unser Ziel ist es, eine positive und unterstützende Umgebung zu schaffen, in der sich jeder Mensch frei entfalten kann.

Nähe und Distanz

In unseren Einrichtungen ist es wichtig, eine ausgewogene Haltung zu Nähe und Distanz zu wahren. Einerseits ist es wichtig, den Bewohner*innen oder Klient*innen nahe zu sein, um ihre Bedürfnisse und Anliegen zu verstehen und angemessen darauf reagieren zu können. Andererseits ist es ebenso wichtig, eine gewisse Distanz zu wahren, um professionelle Grenzen zu respektieren und eine objektive Perspektive auf die Situationen zu bewahren.

Es ist wichtig, dass die Kolleg*innen sensibel auf die Bedürfnisse der Bewohner*innen oder Klient*innen eingehen und ihnen die nötige Nähe und Unterstützung bieten. Gleichzeitig sollten sie jedoch auch darauf achten, nicht zu nah an die persönlichen Grenzen der Menschen heranzutreten und ihre Privatsphäre zu respektieren. Eine ausgewogene Haltung zu Nähe und Distanz bedeutet also, einfühlsam und unterstützend zu sein, ohne dabei die professionellen Grenzen zu überschreiten. Dies schafft eine Atmosphäre des Vertrauens und Respekts.

Rechte der Klient*innen

In Tagesaufenthalten oder teilstationären bzw. stationären Einrichtungen haben die Klient*innen ein Recht auf Rückzugsmöglichkeiten und Privatsphäre. Für uns als professionelle Betreuer*innen bedeutet dies unter anderem:

- Räumlichkeiten erst nach Anklopfen betreten und Personen Zeit lassen, um sich gegebenenfalls anzukleiden.
- Darauf achten, welche befugten Personen sich in gemeinsam genutzten Räumen aufhalten (dies betrifft vor allem Dusch- und Toilettenbereiche).
- Wenn möglich, eine geschlechter- und altersdurchmischte Nutzung dieser Intimräume vermeiden.
- Bei körperlicher Pflege mit Unterstützung von Mitarbeitenden soll prinzipiell sichergestellt werden, dass eine gleichgeschlechtliche Betreuung gewährleistet wird.
- Jede Einrichtung soll für Klient*innen Informationen zur Verhütung oder Geschlechtskrankheiten bereithalten und wo sie regional ärztliche Unterstützung bekommen können.

Standorte, die Klient*innen halb- oder ganztags begleiten, befassen sich unter anderem mit den folgenden Fragen und legen dadurch gemeinsame Standards fest:

- Gibt es eine gemeinsame Sprache zu Themen der Sexualität?
- Wie steht es um Haltungen, Normen und Werte in unseren Einrichtungen?
- Wie achten wir die Privatsphäre von unseren Klient*innen?
- Wie gehen wir mit den diversen Ausdrucksformen der Sexualität um?
- Wie können wir das Recht auf sexuelle Autonomie unserer Klient*innen achten?
- Und wo kommen wir im Team aber auch an unsere Grenzen?

12 Wir sind gut vernetzt – intern und extern

Im Unternehmen haben wir zahlreiche Expert*innen, die sich mit dem Thema Gewalt gut auskennen und den Mitarbeitenden bei Schwierigkeiten sowie Fragen weiterhelfen!

Den Kolleg*innen stehen zahlreiche Ansprechpersonen zur Verfügung:

- Die gewaltschutzbeauftragte Person für den Lebensraum Diakonie
- Gewaltschutzbeauftragte Personen an einzelnen Standorten/Regionen
- Der/Die betriebliche psychologische Erstbetreuer*in
- Mitarbeitenden-Vertretung (MAV)
- Die jeweiligen Vorgesetzten sowie der Vorstand
- Und immer: Die Kolleg*innen!

Um für Krisenfälle – besonders bei Gewalt auf Schutzbefohlene – gute Fachexpertise an unserer Seite zu haben, sind wir mit verschiedenen externen Stellen vernetzt. Diese stehen uns für Beratungen zur Seite.

- Region Lüneburg/Uelzen
Opferhilfebüro Lüneburg; Bei der St. Lambertikirche 8; Tel. 04131 7271910
- Region Nordküste (Cuxhaven und Elb-Bereich)
Opferhilfebüro Stade; Wilhadikirchhof 3; Tel. 04141 4030430
- Region Binnenland (Heidebereich)
Opferhilfebüro Verden; Grosse Str. 82–84; Tel. 04231 9376792

Als Mitglied bei der BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) können unsere Mitarbeitenden und Führungskräfte Unterstützungsangebote im (persönlichen) Krisenfall kostenfrei in Anspruch nehmen:

Telefonische Krisenberatung für Mitarbeitende

- kostenlos, können bis zu fünf Termine telefonischer Einzelberatung à 50 Minuten in Anspruch genommen werden

<https://lmy.de/bwF>

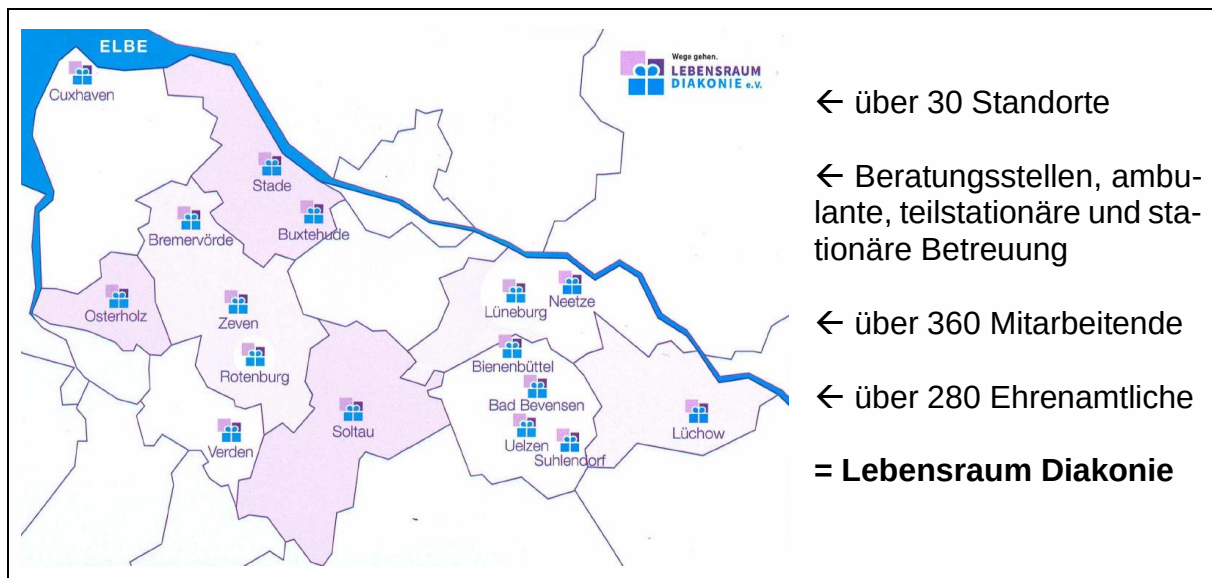
Krisen-Coaching für herausfordernde Führungssituationen

- kostenlos, maximal drei Coaching-Sitzungen bis zu je 90 Minuten

<https://lmy.de/ZpB>

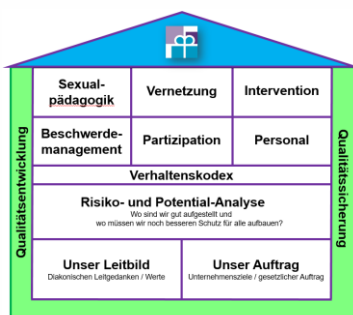
13 Was unsere Standorte ausmacht

Der Lebensraum Diakonie hat seinen Wirkungsbereich in Nordostniedersachsen; genauer gesagt haben wir Beratungsstellen von der Nordseeküste in Cuxhaven über Bremervörde, Stade, Rotenburg bis ins Wendland nach Lüchow-Dannenberg. Über 360 Mitarbeitende sowie etwa 280 Ehrenamtliche bieten unseren Klient*innen und Bewohner*innen ein diverses Hilfs- und Unterstützungsangebot an.



Wie können wir als Träger, einen umfangreichen und einheitlichen Standard zu all den Aspekten beim Gewaltschutz in unseren Einrichtungen sicherstellen?

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept vereint alle trägerinternen Standards, die für all unsere Einrichtungen gleichermaßen gelten. Die Umsetzung dieser Standards ist ein fortlaufender Prozess und wird regelmäßig durch verschiedene Personen und Maßnahmen kontrolliert (in Kapitel 15. *Gewaltschutz ist ein Prozess* werden die einzelnen Maßnahmen genauer dargestellt). Das bedeutet, dass wir als Träger einen Großteil der einzelnen Gewaltschutzbausteine vorgeben bzw. Hilfestellung für die Standorte bei der Umsetzung anbieten. Circa 80 % der Gewaltschutzmaßnahmen sind durch das vorliegende Konzept standardisiert. Die weiteren 20 % werden von den Standorten individuell bearbeitet, da es unter anderem nötig ist, die örtlichen Gegebenheiten, die Klient*innen, die Strukturen, das regionale Netzwerk usw. einzubeziehen.



Aus dem Gewaltschutz-Haus vom Lebensraum Diakonie gehören die nachfolgenden Themenbausteine zu den 20 % die individuell an die Standorte angepasst werden:

- Risiko- und Potentialanalyse
- Verhaltenskodex
- Beteiligung (Mitwirkung/Mitbestimmung)
- Sexualpädagogische Konzeption

Arbeitshilfen zu diesen vier Bausteinen befinden sich im Kapitel 16.1

14 Und wenn es doch zu Gewalt kommt ...

14.1 Wir bleiben handlungssicher!

Das Gewaltschutzkonzept vom Lebensraum Diakonie soll Gewalt auf mehreren Ebenen präventiv vorbeugen sowie Antworten und Leitfäden für den Notfall bereithalten. Gerade in hochemotionalen Situationen (z. B. nach einem Gewaltvorfall gegen Mitarbeitende oder wenn Anhaltspunkte zu Fehlverhalten gegenüber einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter geäußert wurden) ist es wichtig, handlungssicher zu bleiben.

Jeder Gewaltvorfall ist immer eine neue Herausforderung für jede Institution – aber wir sind vorbereitet:

Gewalt von außen auf Mitarbeitende

Jeder Standort im Lebensraum Diakonie hat einen **Notfallplan für Gewaltereignisse**. Dieser Notfallplan umfasst die ersten akuten Schritte, aktuelle Kontaktdaten und beschreibt die innerbetriebliche Meldekette. Mit diesem Verfahren stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeitenden im akuten Notfall sofort wissen, wer zu informieren ist und wie betroffene Personen versorgt werden müssen (zum Beispiel mit betrieblicher psychologischer Erstbetreuung). Darüber hinaus erfüllen wir mit diesem Verfahren Standards der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), in dem Gewaltvorkommen schriftlich erfasst und dokumentiert werden.

Gewaltereignisse werden zentral erfasst und ausgewertet. So lassen sich Rückschlüsse darauf ziehen, wo wir weitere Maßnahmen zum besseren Schutz für unsere Mitarbeitenden etablieren müssen.

Gewalt von Mitarbeitenden auf Klient*innen

Gibt es konkrete Anhaltspunkte, dass eine Kollegin/ein Kollege Gewalt gegen Klient*innen ausgeübt hat, haben wir einen **Interventionsplan**.

Damit ist ein transparentes und klar strukturiertes Verfahren geregelt und erfüllt die fachlichen Standards, die ein solches Verfahren mindestens vorsieht:

- Klare Dokumentationsvorgaben
- Einleitung eines sofortigen Schutzprozesses der betroffenen wie auch der beschuldigten Person (bei letzterer gilt zunächst die Unschuldsvermutung)
- Leitfaden für die Ersteinschätzung mit 6-Augen-Prinzip
- Leitfaden Krisenstab
- Vorgaben für die teilnehmenden Personen im Krisenstab und deren Rollenklarheit
- Einbindung von externen Fachkräften/Beratungsstellen als Standard

Diese beiden Verfahren werden in der Gewaltschutzschulung für Mitarbeitende thematisiert. Die Verfahrensweisen sind somit transparent und bekannt.

14.2 Wir übernehmen Verantwortung

Ein Verdachtsfall innerhalb eines Betriebes ist immer ein hochemotionales Ereignis, welches die Mitarbeitenden, die Klient*innen und meistens auch das nähere Umfeld verunsichert. Hundertprozentige Aufklärung ist nicht immer möglich und selbst wenn ein Verdachtsfall sich nicht bestätigt hat, haben die betroffenen Personen eine schwere Zeit durchgemacht: Es gab eventuell eine Freistellung von der aktuellen Tätigkeit, verschiedene Krisengespräche, Auseinandersetzungen im Team oder vielleicht Gespräche mit der Polizei beziehungsweise der Staatsanwaltschaft.

Deshalb ist uns als Arbeitgeber der Vorgang der Rehabilitation genauso wichtig wie alle anderen Verfahren in diesem Gewaltschutzkonzept.

Was bedeutet „rehabilitieren“?

Es geht darum, „jemandes oder sein eigenes [soziales] Ansehen wiederherzustellen.“

Quelle: Oxford Languages; 10.2023

Rehabilitation widmet sich mindestens drei verschiedenen Zielgruppen:

- Der/Die beschuldigte Kollege/Kollegin
- Die Teamkolleg*innen
- Außenstehende (u. a. Klient*innen, Auftraggeber*innen, Presse, Eltern)

Das Ziel vom Rehabilitationsprozess ist die Wiederherstellung einer vertrauensvollen Arbeitsatmosphäre. Dabei sieht dieses Konzept verschiedene Unterstützungsangebote für die drei Zielgruppen vor:

Der/Die beschuldigte Kollege/Kollegin

- Gesprächsangebote bei internen oder externen Fachleuten
- Unterstützungsangebote durch externe Begleitung; beispielsweise psychologische Beratung, Supervision oder weitere Hilfen

Die Teamkolleg*innen

- Klare Positionierung der Leitung, dass der Verdacht ausgeräumt ist.
- Unterstützungsangebote durch externe Begleitung: Was benötigt das Team, um arbeitsfähig zu sein/werden? Müssen Differenzen, Verletzungen etc. geklärt werden?

Außenstehende

- Information an die entsprechenden Zielgruppen; z. B.:
Pressestatement, Kontakt zu auftraggebenden Institutionen, Elterninformation durch Elternbrief oder Informationsveranstaltung, altersangemessene Information an Kinder- und Jugendliche (bei Wohngruppen oder teilstationären Einrichtungen).

Rehabilitation gelingt nicht immer. Aber wir unterstützen mit zahlreichen Hilfsangeboten, damit beschuldigte Kolleg*innen, deren Team und das jeweilige Umfeld wieder in einer vertraulichen Atmosphäre zusammenarbeiten können.

14.3 Die lernende Organisation – Reflektion vom Interventions-Verfahren

Eine Organisation sollte immer an der innerbetrieblichen Weiterentwicklung interessiert sein. Weiterentwicklung bedeutet auch, vergangene Prozesse zu reflektieren und daraus die entsprechenden Rückschlüsse für die Zukunft zu ziehen. Im Bereich des Gewaltschutzes ist neben der turnusgemäßen Überprüfung damit vor allem die sogenannte Aufarbeitung gemeint, die den gesamten Prozess einer Intervention sorgfältig reflektiert.

Nachdem Anhaltspunkte gegenüber einer/einem Mitarbeitenden in der Einrichtung geäußert wurde und der institutionelle Interventionsplan umgesetzt wurde, erfolgt im Anschluss eine gründliche Überprüfung des gesamten Ablaufs.

Das Krisenteam vom Lebensraum Diakonie wird im Anschluss an eine Intervention die nachfolgenden Fragestellungen bearbeiten und – wenn nötig – für zukünftige Prozesse Abläufe, Strukturen etc. anpassen. Prämisse der Aufarbeitung: Welche Schritte/Maßnahmen waren hilfreich und wo können wir (noch) besser werden?

Ebene: Bekanntwerden der Anhaltspunkte

- Durch welche betrieblichen Verfahrenswege wurde der Vorfall bekannt?
Beschwerde-Verfahren, Hinweisgebersystem, andere oder „Flurfunk“?

Ebene: Arbeit Krisenteam

- Gab es eine zeitnahe Reaktion auf die geäußerten Anhaltspunkte?
- Wer hatte den „Hut“ auf und entsprach dies den vorgesehenen Zuständigkeiten?
- In welchem zeitlichen Rahmen wurde das Krisenteam einberufen?
- Wie wurde der Interventionsplan umgesetzt?

Ebene: Umgang mit betroffenen Personen (Beschuldigte wie Betroffene)

- Wer hat sich um den Schutz der betroffenen Person gekümmert?
- Auf welche Weise wurde die betroffene Person in den Prozess einbezogen?
- Wurden alle beteiligten Personen (intern/extern) angemessen informiert?

Ebene: Gesamte Auswertung – Was lernen wir aus dem Fall?

- Wie lautet das Fazit aus der Perspektive des Krisenteams?
- Wie könnte das Fazit aus der Perspektive der betroffenen und der beschuldigten Person lauten? Anmerkung: Die beschuldigte Person sollte im Fall eines ausgeprägten Verdachts zum Verlauf des Prozesses befragt werden. So wird in das zukünftige Verfahren die Perspektive betroffener Mitarbeitender aufgenommen.
- Braucht es Schulungen und/oder Sensibilisierungsmaßnahmen für Mitarbeitende und Klient*innen/Schutzbefohlene?

Eine sorgfältige Nachbetrachtung des Vorfalls kann dazu beitragen, das Vertrauen in die Einrichtung und ihre Mitarbeitenden wiederherzustellen sowie den Betroffenen dabei zu helfen, gestärkt aus der Situation hervorzugehen.

15 Gewaltschutz ist ein Prozess – Wie wir die Qualitätssicherung und Nachhaltigkeit sicherstellen

Wir bleiben am Ball: Gewaltschutz ist ein fortlaufender Prozess!

Dieses Gewaltschutzkonzept ist **nicht für den Aktenschrank** gedacht – es soll die Grundlage einer guten und angenehmen Zusammenarbeit sein. Dafür haben wir folgende Standards festgelegt, die dafür sorgen sollen, dass die zahlreichen Bausteine und Maßnahmen stets aktuell bleiben:

- Alle drei Jahre wird das Gesamtkonzept aktualisiert.
- Alle vier Jahre werden die Konzepte an den Standorten auf den Prüfstand gestellt.
- Alle neuen Mitarbeitenden bekommen eine Grundlagenschulung und erfahren, warum wir Gewaltschutz für sehr wichtig halten und was wir darunter verstehen.
- Alle Mitarbeitenden besuchen regelmäßig interne Schulungsangebote zum Gewaltschutz – so bleiben wir sensibel und kennen auch die vereinbarten Standards.
- Gewaltschutz ist ein regelmäßiger Tagesordnungspunkt in Dienstbesprechungen.
- Unsere gewaltschutzbeauftragte Person verschickt einmal jährlich eine Übersicht über den aktuellen Umsetzungsstand sowie alle Maßnahmen.

Mit diesem Gewaltschutzkonzept setzen wir ein starkes Zeichen für die Sicherheit und das Wohlergehen aller Beteiligten. Es ist unser gemeinsames Ziel, Gewaltprävention zu fördern, angemessen auf Krisensituationen zu reagieren und eine Kultur des Respekts und der Sicherheit zu etablieren. Gemeinsam können wir dazu beitragen, dass unsere Einrichtung ein Ort ist, an dem sich alle sicher und geschützt fühlen.

16 Das Wichtigste im Detail – Arbeitshilfen und Leitfäden

16.1 Für Teams/Standorte

- 16.1.1 Arbeitshilfe – Respekt-Würde-Erklärung
- 16.1.2 Arbeitshilfe – Risiko- und Potential-Analyse
- 16.1.3 Arbeitshilfe – Erstellung Verhaltenskodex
- 16.1.4 Arbeitshilfe – Partizipation an unseren Standorten aus MA- und Klienten-Sicht
- 16.1.5 Arbeitshilfe – Erstellung eines sexualpädagogischen Konzeptes
- 16.1.6 Arbeitshilfe – Erstellung und Erläuterung Notfallplan
- 16.1.7 Arbeitshilfe – Beschwerdewege im Lebensraum Diakonie
- 16.1.8 Arbeitshilfe – Prinzipien der Deeskalation

16.2 Dokumente

- 16.2.1 Interventionsplan Lebensraum Diakonie
- 16.2.2 Intervention – Leitfaden ´Dokumentationshinweise Intervention´
- 16.2.3 Intervention – Leitfaden ´6-Augen-Gespräch´
- 16.2.4 Intervention – Leitfaden ´Einrichtung und Arbeit im Krisen-Team´
- 16.2.5 Intervention – Leitfaden ´Strafverfolgung/Arbeitsrechtliche Konsequenzen´

16.3 Weitere Informationen

- 16.3.1 Übersicht Unterstützungsleistungen extern/intern im Krisenfall
- 16.3.2 Hilfeliste bei Gewalterfahrung Kriminalpräventiver Rat Lüneburg

16.1 Für Teams/Standorte

16.1.1 Arbeitshilfe – Respekt-Würde-Erklärung

Jederzeit verfügbar auf dem Server: H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz.

RESPEKT!

Die Würde jedes Menschen ist unteilbar und unverletzlich

Keine Person darf wegen

● ihres Geschlechts	● ihrer körperlichen Merkmale
● ihrer Herkunft	● ihrer Sexualität
● ihrer Religion	● ihrer sozialen Stellung
● ihrer Behinderung	● oder anderer Unterschiede

beleidigt, herabgesetzt oder angegriffen, benachteiligt oder ausgegrenzt werden.

Alle Äußerungen und Handlungen,
egal ob in Wort oder Schrift, ob in Verhalten oder Auftreten oder in jeder anderen Art und Weise, die geeignet sind, die Freiheit und Würde einer oder eines anderen zu verletzen, lehnen wir ab. Wir schreiten aktiv ein, wenn wir davon Kenntnis erlangen.

Außerdem untersagen wir,
Kennzeichen und Symbole, auf welche Weise auch immer, zu verwenden oder zu verbreiten, die (neo-)faschistische, antisemitische, rassistische, fremdenfeindliche oder (sozial-)chauvinistische Ideologien zum Ausdruck bringen und geeignet sind, die Würde eines oder einer anderen zu verletzen.

Unser Leitbild
Wir arbeiten professionell mit Menschen und für Menschen, die in ihrer Not Unterstützung brauchen. Als evangelisch diakonischer Verein haben wir unsere Wurzeln im christlichen Menschenbild. Daher setzen wir uns für die Würde eines jeden Menschen ein.

Wir bemühen uns um vielfältige und passende Lebensräume für Menschen, denen Schutz und Chancen fehlen. Unsere Arbeit gründet auf Recht und Gerechtigkeit. Sie geschieht mit dem Ziel, eine solidarische Gesellschaft mitzugestalten.

Wir arbeiten menschlich zugewandt und fachlich fundiert, wertschätzend und auf Augenhöhe. Unser Engagement ist christlich motiviert. In unserem Wirken orientieren wir uns an den jeweiligen Fähigkeiten der Menschen und fördern die Stärken des Einzelnen.



Wege gehen.
**LEBENSRAUM
DIAKONIE e.V.**

**Neue Arbeit
LÜNEBURG**
Arbeit • Bildung • Chancen

16.1.2 Arbeitshilfe – Risiko- und Potential-Analyse

Alle vier Jahre überprüft jeder Standort seine Gewaltschutzrisiken und -potenziale. Die Überprüfung sollte möglichst unter Einbeziehung aller Mitarbeitenden sowie den Klient*innen erfolgen.

Die gewaltschutzbeauftragte Person beim Lebensraum Diakonie kann diesen Prozess strukturell, inhaltlich und konzeptionell begleiten.

Die Ziele einer Risiko- und Potential-Analyse:

Die Standorte ...

- ... setzen sich mit dem Gewaltbegriff sowie den Täter*innen-Strategien auseinander.
- ... analysieren mögliche Schwachstellen und Gefährdungsmomente, die Gewalt in jeglicher Form und auf jeglicher Ebene begünstigen.
- ... analysieren bestehende Präventions- und Interventionsmaßnahmen.
- ... vereinbaren Ziele/Maßnahmen, um die Risiko-Faktoren zu reduzieren.

Durchführen einer Analyse bzw. reflektieren der vorhandenen Maßnahmen

Bitte dokumentieren Sie als Standort die Ergebnisse der nachfolgenden Fragestellungen. **Die Ergebnisse stellen die individuelle Standort-Analyse da** und sollen Grundlage für den weiteren Qualitätssicherungsprozess sein.

1. SICHERHEIT/UNSICHERHEIT

„In unserer Einrichtung passiert ES nicht!“*

Was macht uns als Team sicher, dass es in unserer Einrichtung keine Gewalt gibt?

Was macht uns unsicher? Wovon hängt die Sicherheit/Unsicherheit ab?

* ES steht für ausgeübte Gewalt gegenüber Klient*innen von Mitarbeitenden und soll die Teams in die Reflektion bringen, ob sie einen solchen Vorfall für möglich halten.

2. PERSPEKTIVWECHSEL

Wie und durch wen können in unserem Arbeitsalltag Grenzen von Klient*innen oder Mitarbeitenden verletzt werden? Welche Antworten haben wir als Standort, um diesen Faktoren zu begegnen?

Gibt es in der Arbeit mit Klient*innen herausfordernde Situationen und Gelegenheiten, die zu Grenzüberschreitungen oder (sexueller) Gewalt führen können (unabsichtlich oder absichtlich)?

3. POTENZIELLE GEFÄHRDUNGSBEREICHE

Werden Sexualität und Gewalt innerhalb der Einrichtung thematisiert oder gelten sie eher als Tabuthemen? Setzen wir uns als Standort mit den damit zusammenhängenden Fragen von Hierarchien, Abhängigkeitsverhältnissen oder Machtmissbrauch auseinander?

Setzen wir uns regelmäßig zu unserer Haltung in Bezug auf Nähe/Distanz, Einstellung zu sexueller Selbstbestimmung, Klient*innen-Schutz, Beteiligung oder Gewalt auseinander?

Haben wir Klient*innen, die eine besondere Schutzbedürftigkeit aufweisen? Gibt es Gruppen, die besonders gefährdet sind, Gewalt zu erfahren und wie werden diese geschützt?

Wie kultursensibel sind wir bezüglich Themen der Beteiligung, der Informationen oder der Wahrnehmung von Rechten?

Sind die aktuellen Regelungen für den Umgang zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen in sozialen Medien oder über Messenger-Dienste allen bekannt?
Welche Regelungen sind diesbezüglich getroffen/vereinbart?

Hat der Standort eigene Leitlinien zum Umgang mit Sexualität? Und gibt es eine gemeinsame Sprache über Sexualität, Gefühle und Grenzverletzungen?

Einige der Antworten sollten im standortbezogenen Verhaltenskodex festgehalten sein. Gibt es einen aktuellen Verhaltenskodex für den Umgang zwischen Mitarbeitenden sowie Klient*innen und ist dieser eine nützliche Hilfe im Arbeitsalltag?

Können wir als Team mögliche Fehlverhalten – die z. B. gegen den Verhaltenskodex verstoßen – ansprechen? Wenn nicht, wie können wir das ändern?

Diese Fragen und Aspekte werden alle vier Jahre in den Teams/Standorten reflektiert. Die sich daraus ergebenden Erkenntnisse fließen in den Entwicklungsprozess ein:

- Welche Maßnahmen müssen zeitnah/perspektivisch umgesetzt werden?
- Wer kümmert sich um die Umsetzung?
- Bis wann wird die Umsetzung vollzogen sein?

Erstellung

Auf dem Server liegt als Praxisbeispiel der Verhaltenskodex unsere Einrichtung Ma-Donna: H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz\Arbeitshilfen

Die **Ziele** des Verhaltenskodexes:

- Führt **vom WAS** (den Leitgedanken) **zum WIE** (der Umsetzung).
- Legt gemeinsam fest, wie Kolleg*innen miteinander und mit Klient*innen umgehen wollen.
- Schafft für alle Mitarbeitenden eine Wertegrundlage.
- Macht handlungssicher im Umgang mit Fehlverhalten.
- Trägt zur Schaffung eines sicheren Ortes bei.

Im Verhaltenskodex werden (mindestens) die folgenden **Themenfelder** betrachtet:

- Übertragung der institutionellen Leitgedanken in den beruflichen Alltag
- Regelungen zu Nähe und Distanz (Stichwort: grenzachtender Umgang)
- Regelung zum privaten Kontakt zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen
- Umgang mit möglichem Fehlverhalten am Standort/im Team

Mögliches **methodisches Vorgehen** an den Standorten/im Team:

1. Diskussion im Team über die nachstehenden Fragen und/oder Verwendung der Verhaltensampel (nächste Seite).
2. **Positive, wertschätzende und anleitende** Formulierungen für den Verhaltenskodex entwickeln.

Negativ-Beispiel: „Es ist untersagt, den Klienten zu duzen.“

Positiv-Beispiel: „Wir achten auf eine professionelle Ansprache. Das bedeutet ...“

- Welche Werte werden in unserer Respekt-Würde-Erklärung vertreten? Wo spiegelt sich deren Umsetzung im Alltag wider?
- Müssen wir bezüglich unserer Sprache möglicherweise bei der Wortwahl, der Lautstärke, unserer Rolle oder der Zielgruppe besondere Bedürfnisse beachten? Wie gehen wir mit *Du* und *Sie* um? Wie stehen wir zur Verwendung von Kosenamen?
- Gibt es Kleidungsstile, die auf unsere Klient*innen/Bewohner*innen abschreckend oder retraumatisierend wirken können?
- Was könnten Grenzverletzungen (durch uns oder die Klient*innen) in unserem Arbeitsalltag sein? Sind diese Situationen vermeidbar oder gibt es Grenzverletzungen, die passieren und nicht verhindert werden können? Welche sind das und wie gehen wir damit um?
- Gibt es Regelungen zu privatem Kontakt (zum Beispiel über soziale Medien oder den Austausch von Mobilnummern) zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden? Wie gehen wir mit Geschenken von Klient*innen um?

Verhaltensampel zu pädagogischen Grundhaltungen im Rahmen der Erstellung eines Verhaltenskodexes.

Aufgabe: Zu den einzelnen Bereichen werden Alltagssituationen gesammelt und im Team diskutiert/überprüft.

Dieses Verhalten ist
pädagogisch nicht akzeptabel
und ggf. sogar strafbar.

Dieses Verhalten ist
pädagogisch kritisch.

Dieses Verhalten ist
pädagogisch richtig.

16.1.4 Arbeitshilfe – Partizipation an unseren Standorten aus MA- und Klienten-Sicht

Alle Standorte überprüfen – spätestens nach vier Jahre – ihre Konzepte auf die vorhandenen Möglichkeiten der Partizipation. Auch Haltungsfragen in der Mitarbeiterschaft werden dabei thematisiert. Die Ergebnisse werden dem Standortkonzept beigelegt.

Partizipation/Beteiligung: Ebene der Mitarbeitenden

Reflexionsfragen:

- Wie ist unser Verständnis von Partizipation?
- Was bedeutet für uns Partizipation und was ist auch keine Partizipation?
- Welche Haltung haben wir dazu im Team?
- Wo und wie werden wir Mitarbeitenden einbezogen/beteiligt?
- Braucht es möglicherweise Fortbildungen zu methodischen Kompetenzen?
- Gibt es diesbezüglich noch Verbesserungsvorschläge?
- ...

Partizipation/Beteiligung: Ebene der Klient*innen/Bewohner*innen

Reflexionsfragen:

- Welche standardisierten Strukturen sichern die Beteiligung unserer Zielgruppe?
- Wer kümmert sich um die Umsetzung und sind diese im Alltag fest verankert?
- Beteiligen wir die Zielgruppe bereits im Entstehungs- und Umsetzungsprozess?
- Bewirken die Maßnahmen echte Veränderungen oder befinden wir uns eher im Bereich der Alibi-Partizipation?
- Wie Selbstwirksam sehen sich unsere Klient*innen/Bewohner*innen?
- Erreichen wir wirklich alle Klient*innen/Bewohner*innen? Müssen wir Aspekte der Inklusion dabei noch stärker in den Blick nehmen?
- Klären wir unsere Zielgruppe über ihre Rechte auf?
- Wenn wir Klient*in unserer Einrichtung wären, wo würden wir uns beteiligen wollen?
- ...

Partizipation/Beteiligung: Ebene sonstiger Personengruppen

Reflexionsfragen:

- Beteiligen wir Personengruppen, die nicht primär unsere Zielgruppe sind (z. B. Angehörige und andere Betreuungspersonen)?
- Gäbe es Möglichkeiten diese Personen besser einzubeziehen? Was wären die Vor- oder Nachteile?
- ...

16.1.5 Arbeitshilfe – Erstellung eines Sexualpädagogischen Konzeptes

Einige unserer Standorte brauchen ein speziell auf ihre örtliche Gegebenheit sowie auf die Klient*innen ausgerichtetes Konzept zur Stärkung der sexuellen und geschlechtlichen Identität, ein sogenanntes sexualpädagogisches Konzept. Spätestens alle vier Jahre wird die jeweilige Konzeption überprüft und an veränderte gesellschaftliche und strukturelle Rahmenbedingungen angepasst. Die Ergebnisse werden dem Standortkonzept beigelegt.

Bei der Erstellung eines standortbezogenen Konzeptes orientieren sich die Einrichtungen am Rahmenkonzept *Sexuelle und geschlechtliche Identität und Selbstbestimmung – Konzept zur Stärkung der sexuellen und geschlechtlichen Identität und Selbstbestimmung von LSBTIQ*-Menschen in Einrichtungen der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück.*

Herausgegeben wurde dieses Rahmenkonzept von der Zentralen Beratungsstelle Niedersachsen (ZBS) Regionalvertretung Osnabrück, Projektgruppe Sexuelle Identität. Träger sind das Diakonische Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e. V. sowie der Caritasverband für die Diözese Osnabrück e. V.

Das Rahmenkonzept liegt auf dem Server unter
H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz\Arbeitshilfen.

Bei der Erstellung eines sexualpädagogischen Konzeptes nimmt das Rahmenkonzept die nachstehenden Aspekte in den Blick:

- Verhinderung von Diskriminierung, Gewalt und Übergriffen
- Achtung der individuellen sexuellen und geschlechtlichen Selbstbestimmung
- Aufklärung, Wissensvermittlung und Zugänge gestalten

Strukturelle Maßnahmen

- Ebene: Team Wohnungslosenhilfe
- Ebene: Sonstige Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle/Ehrenamtliche
- Ebene: Fachbereichsleitung/Geschäftsführung
- Ebene: Klient*innen

Bauliche Maßnahmen

- Sanitärbereich
- Rückzugs- und Ruheräume
- Unterbringung in Übernachtungs- bzw. Notschlafstellen

weitere Maßnahmen

- Vernetzung und Kooperation
- Öffentlichkeitsarbeit
- Fortbildungen

16.1.6 Arbeitshilfe – Erstellung und Erläuterung Notfallplan

Erstellung

Die Vorlage vom Notfallplan LrD liegt auf dem Server unter
H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz\Arbeitshilfen.

Für alle Arbeitsstandorte gilt:

- Die Vorlage Notfallplan Lebensraum wird an den jeweiligen Standort angepasst.
- Stetige Überprüfung der Kontaktdaten; spätestens alle zwei Jahre.
- Aushang in allen Bereichen, in denen Mitarbeitende tätig sind.

Erläuterung zum Notfallplan

Der Notfallplan erfüllt folgende Zwecke:

- Im Bedarfsfall sind entsprechende Kontaktdaten sofort verfügbar.
- Die klare Struktur gibt Handlungssicherheit über die zeitnahen Abläufe.
- Bereits im Vorfeld hat der Notfallplan durch den öffentlichen Aushang eine präventive Funktion, da sich Mitarbeitende die Abläufe stetig vergegenwärtigen.
- Durch den Verweis auf den Verbandsbucheintrag werden die Vorgaben der BGW für mögliche Arbeitsausfälle der Mitarbeitenden erfüllt.
- Die Regelungen zur Akutversorgung wie auch die Nachsorge der betroffenen Person dienen der Verringerung der psychischen Belastung und einem Arbeitsausfall.

16.1.7 Arbeitshilfe – Beschwerdewege im Lebensraum Diakonie

Das Beschwerdeverfahren für Mitarbeitende ist in einer Dienstvereinbarung geregelt, die jederzeit auf dem Server abgerufen werden kann:

H:\02_LrD_01Allg\03_Dienstvereinbarungen.

Standortbezogene Beschwerdeverfahren für Klient*innen und/oder Bewohner*innen sollen über die Verfahrenswege und Möglichkeiten informieren und können wie folgt gestaltet werden:

- Aushänge/Plakate/Flyer
- Digitale Zugänge über Socialmedia-Kanäle
- Wahlen von Vertrauenspersonen
- Kontaktmöglichkeit auf der Webseite bzw. Nennung der Ansprechpersonen
- Alle anderen Informations- und Beteiligungsmöglichkeiten

Bei der Umsetzung sind die Besonderheiten der örtlichen Gegebenheiten und der Klient*innen und/oder Bewohner*innen zu beachten. Wenn möglich, sollen die Zielgruppen aktiv in den Gestaltungs- und Umsetzungsprozess einbezogen werden.

Kontrollfragen bei der Umsetzung:

- Haben wir *alle* Zielgruppen bedacht, die sich in unserer Einrichtung aufhalten?
- Sind die angebotenen Kanäle hoch- oder niedrigschwellig zu bedienen?
- Informieren wir transparent und standardisiert über die Möglichkeiten/Rechte?

16.1.8 Arbeitshilfe – Prinzipien der Deeskalation

Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) hat in ihrer Broschüre *‘Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte’* die nachstehenden Aspekte aufgelistet, die wir im Lebensraum als **Prinzipien der Deeskalation** bezeichnen. Hierbei geht es vor allem um die Vermeidung von Gewaltvorfällen zwischen Klient*innen und Mitarbeitenden. Diese Prinzipien sind Teil der Gewaltschutzschulung sowie des PART-Basisseminares.

Die Prinzipien der Deeskalation

- Zeigen Sie Empathie, Sorge, Respekt, Ernsthaftigkeit und Fairness.
- Sprechen Sie mit ruhiger, möglichst tiefer Stimme.
- Bleiben Sie realistisch: Können Sie diese Situation allein bewältigen?
- **Kontrollieren Sie nicht Ihr Gegenüber, sondern kontrollieren Sie die Situation.**
- Falls möglich, teilen Sie die Risikoeinschätzung, die Entscheidungen, Verantwortung und Handlungen mit Ihren Kollegen und Kolleginnen.
- Halten Sie mehr als eine Armlänge Abstand zu Ihrem Gegenüber.
- Intervenieren Sie mit sichtbarem Selbstbewusstsein, aber ohne zu provozieren.
- Beachten Sie – gegebenenfalls – auch die Sicherheit unbeteiligter Personen.

Vorbereitung auf persönlicher Ebene

Jede Person muss ihren eigenen Deeskalationsstil entwickeln, der zu ihrer Persönlichkeit, Ausbildung und biografischen Situation passt. Menschen haben einen individuellen Konfliktstil. Sie können eher vermeidend auf Konflikte reagieren oder diese aktiv angehen. Auch die persönliche Argumentationsfähigkeit trägt hierzu bei. Wer in Stresssituationen keine Worte findet, kann sich Standardformulierungen zurechtlegen.

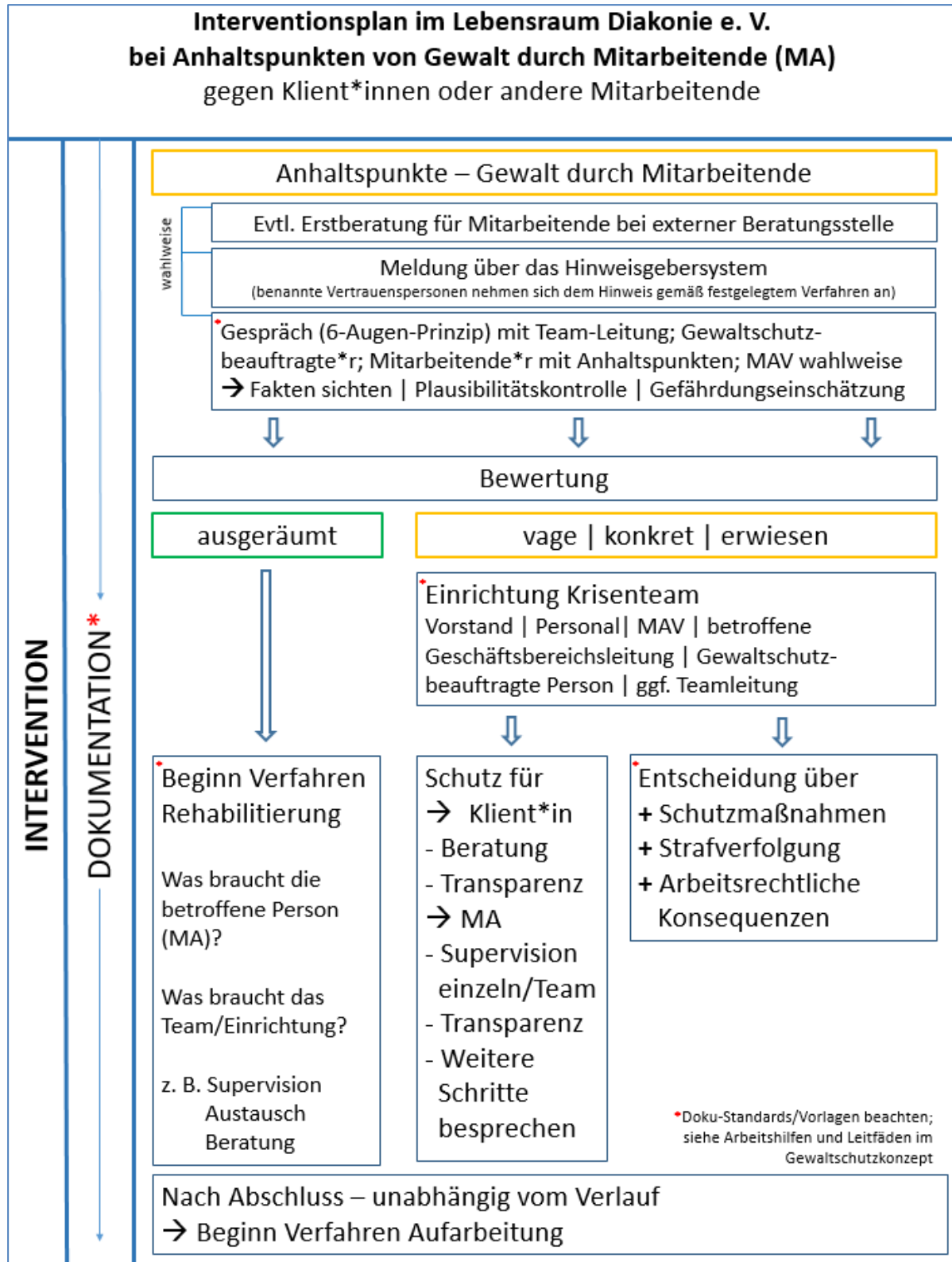
Auch die richtige Kleidung kann zum persönlichen Schutz beitragen.

Häufig ist eine rechtzeitige Flucht besser als eine Konfrontation: Geschlossene Schuhe mit rutschfesten Sohlen werden daher von Unfallversicherungen angeraten. Wer sicher steht, kann leichter Befreiungstechniken anwenden, um sich aus einer Umklammerung zu lösen. Schmuck wie Halsketten und Ohrringe oder Piercings, Ringe und Armbanduhren ebenso wie lange Fingernägel bergen Verletzungsgefahren. Mit einem Schal oder Halstuch kann eine Person festgehalten oder gewürgt werden. Zu Dienstbeginn sollten daher Schals, Schmuck und Uhren abgelegt werden. Für Brillen empfehlen sich nach Möglichkeit Kunststoffgläser.

16.2 Dokumente

16.2.1 Interventionsplan Lebensraum Diakonie

Jederzeit verfügbar auf dem Server: H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz



16.2.2 Intervention – Leitfaden ´Dokumentationshinweise Intervention´

Tritt der Interventionsplan in Kraft, müssen Dokumentationsstandards für Krisenfälle eingehalten werden. Dies **dient** unter anderem...

- ... **dem Nachweis** eines sorgfältigen und professionellen Handelns
(wenn es z. B. zu einem gerichtlichen Verfahren kommen sollte),
- ... der **Einhaltung von Datenschutz-Standards** und
- ... der **Sicherung der Privatsphäre** und Vertraulichkeit der betroffenen Personen.

Folgende Formalien sind bei der Dokumentation im Krisenfall zu beachten:

- **D-atenschutz**
Alle Informationen müssen gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen erfasst werden. Nur autorisiertes Personal soll Zugang zu den Dokumenten haben.
- **O-bjektivität**
Die Dokumentation soll objektiv und sachlich, ohne persönliche Meinungen oder Wertungen sein.
- **K-lare Sprache**
Die Dokumentation soll eine klare und präzise Sprache verwenden, um die Informationen verständlich und leicht nachvollziehbar zu machen.
- **U-nterschrift und Datum**
Jede Eintragung soll mit dem Namen der verfassenden Person, dem Datum und der Uhrzeit versehen werden. Bei der digitalen Dokumentation soll die digitale Unterschrift verwendet werden.
- **Z-eitnahe Dokumentation**
Alle beteiligten Personen müssen relevante Informationen so bald wie möglich nach dem Ereignis/nach Gesprächen schriftlich festhalten.

→ **DOKU Z = Dokumentation zeitnah**

Ein Dokumentationsbogen liegt auf dem Server unter
H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz\Arbeitshilfen.

16.2.3 Intervention – Leitfaden ´6-Augen-Gespräch´

Anhaltspunkte für ´Gewalt durch Mitarbeitende´ werden in einem ersten Schritt im sogenannten 6-Augen-Gespräch besprochen (siehe Interventionsplan).

Teilnehmende Personen:

Teamleitung; Gewaltschutzbeauftragte*r; Mitarbeitende mit Anhaltspunkten.

→ Sollte die Teamleitung oder die gewaltschutzbeauftragte Person selber Teil der Anhaltspunkte-Klärung sein, wird die entsprechende Vertretung einberufen.

Ein*e Vertreter*in der Mitarbeitervertretung (MAV) kann zur Seite gestellt werden.

Im 6-Augen-Gespräch sind die folgenden Aspekte zu beleuchten:

1. Fakten-Check

Welche Fakten liegen konkret vor?

Dabei sollen alle verfügbaren Fakten und Informationen, einschließlich konkreter Beobachtungen, sowie Aussagen von Zeugen zusammengetragen werden.

2. Plausibilität

Die vorliegenden Fakten werden einer Plausibilitätskontrolle unterzogen:

Ohne alle Details in Gänze zu prüfen, wird geschaut, ob eine offensichtliche Unrichtigkeit erkannt werden kann (z. B. Kollege war zum Zeitpunkt X im Urlaub).

3. Bewertung

a) Konnte die Betrachtung der vorliegenden Fakten die Anhaltspunkte ausräumen?
Wenn ja: Braucht es trotzdem noch weitere Maßnahmen, die das Vertrauensverhältnis wiederherstellen bzw. die Anhaltspunkte abschließend ausräumen?

b) Oder kommt die Bewertung zu dem Schluss, dass die Fakten vage, konkret oder erwiesen sind?

→ Kommt die Bewertung zu diesem Schluss, wird die ´Einrichtung Krisenteam´ aktiviert (siehe nächsten Abschnitt).

4. Gefährdungseinschätzung

Kommt die Bewertung zu dem Schluss, das Krisenteam einzuberufen, sollten die Teilnehmenden des 6-Augen-Gesprächs vorab klären, ob es Klient*innen oder Mitarbeitende gibt, die möglicherweise einer Gefährdung ausgesetzt sind.

5. Vereinbarung

Welche Maßnahmen wurden beschlossen?

Halten Sie schriftlich fest: **WER macht WAS bis WANN?**

Müssen eventuell zeitnah Beweise gesichert werden? Dies könnten alle relevanten Informationen wie Dokumente, E-Mails, Aufzeichnungen oder andere Materialien betreffen.

→ Für das gesamte Gespräch und danach gilt:

1. Alle Fakten und Beschlüsse sind ausführlich zu protokollieren.

2. Alle Informationen müssen vertraulich behandelt werden.

16.2.4 Intervention – Leitfaden 'Einrichtung und Arbeit im Krisen-Team'

Kommen die Teilnehmenden aus dem 6-Augen-Gespräch zu dem Schluss, dass die Anhaltspunkte vage, konkret oder erwiesen sind, wird das Krisenteam zeitnah (innerhalb von 48 Stunden) zusammengerufen. Federführend für den nachstehenden Verlauf ist die gewaltschutzbeauftragte Person und der/die Vorstandsvorsitzende*r.

1. Überprüfung der **Zuständigkeiten**
2. **Mögliche Befangenheiten** oder Interessenskonflikte von Mitgliedern des Krisenteams oder anderer Beteiligter (z. B. Teilnehmende aus dem 6-Augen-Gespräch)
3. Auswertung des Sachverhalts und die **Einschätzung des Gefährdungspotentials**
4. Bedarfsklärung unmittelbar **notwendiger Sicherheits- oder Unterstützungsmaßnahmen** für Betroffene oder andere Beteiligte
5. **Hinzuziehung** anlassspezifischer **Fachkompetenz** (z. B. Beratungsstellen)
6. **Klärung** über Notwendigkeit zur **Einschaltung der Strafverfolgungsbehörden**.
Das Krisenteam prüft unter Hinzuziehung fachlicher Beratung, ob zureichende Anhaltspunkte auf das Vorliegen einer Straftat gegen die sexuelle Selbstbestimmung bestehen. Das Vorliegen einer Straftat gegen die sexuelle Selbstbestimmung erfordert grundsätzlich die Einschaltung der Strafverfolgungsbehörden.
7. Der **Schutz von Betroffenen und Dritten** vor akuten Gefährdungen sowie deren Unterstützung ist während des Interventionsverfahrens vorrangig zu beachten. Ebenfalls sind Fürsorgepflichten gegenüber den beschuldigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu beachten.
8. Alle sachdienlichen Informationen und Handlungsschritte sind im Interventionsverfahren zu **dokumentieren**.
9. Das Interventionsverfahren wird durch einen schriftlichen Beschluss des Krisenteams, einschließlich der Empfehlungen für die Nacharbeit, beendet.

Quelle: https://www.kirche-gegen-sexualisierte-gewalt.de/fileadmin/user_upload/materialien-und-downloads/praevgaufvo_23_08_17.pdf; Abschnitt 2 Intervention, § 12 Interventionsverfahren (Aufgerufen am 27.03.2024)

16.2.5 Intervention – Leitfaden ´Strafverfolgung / Arbeitsrechtliche Konsequenzen´

Die nachfolgenden Informationen geben lediglich einen ersten Überblick über mögliche strafrechtliche Konsequenzen. Die ausführliche Darstellung (auch mit Fallbeispielen) finden sich in der Broschüre:

Sexueller Kindesmissbrauch in Einrichtungen – Was ist in einem Verdachtsfall zu tun? Quelle: Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz von 2021.

Zugänglich auf dem Server: H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz

Einbeziehung der Strafverfolgungsbehörden

a) Die Strafverfolgungsbehörden

sind grundsätzlich über tatsächliche Anhaltspunkte zu informieren, die darauf hindeuten, dass eine Straftat nach dem 13. Abschnitt des Besonderen Teils des Strafgesetzbuches („Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung“) begangen wurde.

BMJ (2021:49), Sexueller Kindesmissbrauch in Einrichtungen, Berlin

Ausnahmen vom Grundsatz, die Strafverfolgungsbehörden einzuschalten

a) Schutz des Opfers

Wenn die Belastung durch ein Strafverfahren eine nicht anders abwendbare unmittelbare Gefährdung der körperlichen oder psychischen Gesundheit des Opfers verursachen kann, kann es gerechtfertigt sein, von der Einschaltung der Strafverfolgungsbehörden für die Dauer der Gefährdung abzusehen.

Bei einer nicht anders abwendbaren Gefährdung des Lebens ist dies geboten. **Ein derartiger Ausnahmefall darf nicht von der Institution und ihren Mitarbeitenden allein festgestellt werden.** Das Vorliegen einer solchen Ausnahmesituation ist durch beratende Hinzuziehung eines von der betroffenen Institution unabhängigen Sachverständigen zu überprüfen.

BMJ (2021:51), Sexueller Kindesmissbrauch in Einrichtungen, Berlin

Die Leitungsebene soll die Ermittlungsbehörde darauf hinweisen, wenn aus ihrer Sicht zeitnah bestimmte Maßnahmen (beispielsweise Verdachtskündigungen oder organisatorische Maßnahmen) getroffen werden müssen. **Eigene Ermittlungen der Institution** zum Tathergang, insbesondere Befragungen des Verdächtigen und des Opfers, **unterbleiben zunächst** im Hinblick auf die Verdunkelungsgefahr und die Gefahr von Mehrfachvernehmungen. Abklärungen für notwendige Schutzmaßnahmen sind im erforderlichen Umfang zulässig.

BMJ (2021:59), Sexueller Kindesmissbrauch in Einrichtungen, Berlin

Darüber hinaus ist der Vorstand sowie die Personalleitung vom Lebensraum Diakonie für alle arbeitsrechtlichen Fragen – spätestens ab Einberufung vom Krisenteam – in das Verfahren einzubeziehen.

16.3 Weitere Informationen

16.3.1 Übersicht Unterstützungsleistungen extern/intern im Krisenfall

Externe Beratungsstellen

Region Lüneburg/Uelzen

Opferhilfebüro Lüneburg; Bei der St. Lambertikirche 8; 04131 7271910

Region Nordküste (Cuxhaven und Elb-Bereich)

Opferhilfebüro Stade; Wilhadikirchhof 3; 04141 4030430

Region Binnenland (Heidebereich)

Opferhilfebüro Verden; Grosse Str. 82-84; 04231 9376792

Interne Beratungsmöglichkeiten

Betriebliche psychologische Erstbetreuung

Konrad Möller (Stand 04.2024)

konrad.moeller@lebensraum-diakonie.de

0176 38096075

Gewaltschutzbeauftragte Person

Dennis Blauert (Stand 04.2024)

dennis.blauert@lebensraum-diakonie.de

0151 21197246

Standortbezogene gewaltschutzbeauftragte Personen (Stand 04.2024)

Bernhard Schmitt (Wichernhaus)

Charlotte Karbach (Wendepunkt)

Melina Meyer (Herberge)

16.3.2 Hilfeliste bei Gewalterfahrung Kriminalpräventiver Rat Lüneburg

Jederzeit verfügbar auf dem Server: H:\02_LrD_01Allg\05_Gewaltschutz.
 Wenn möglich, ein Exemplar am jeweiligen Standort gut sichtbar aushängen.

HILFE



KPR
KRIMINALPRÄVENTION
STADT UND LANDKREIS LÜNEBURG

bei Gewalterfahrung

▶ Bei konkreter Gefahr rufen Sie unter 110 den Notruf der Polizei

HILFETELEFON ▶ 116 016 Bei Gewalt gegen Frauen

FRAUEN HELFEN FRAUEN ▶ 04131 61733 Frauenhaus für von Gewalt betroffene Frauen und ihre Kinder

FIF-BERATUNG ▶ 04131 61950 Kostenfreie u. anonyme Beratung ab 14 Jahren für Frauen* u. Mädchen* mit unterschiedlichen Gewalterfahrungen

BISS ▶ 04131 2216044 Beratungs- und Interventionsstelle für Frauen, die von häuslicher Gewalt oder Stalking betroffen sind. Beratung über rechtliche Möglichkeiten nach dem Gewaltschutzgesetz und über weiterführende Hilfsmaßnahmen

STIFTUNG OPFERHILFE ▶ 04131 72719-10 Montags bis Freitags, 10:00 - 13:00 Uhr
Anlauf- und Beratungsstelle für alle Opfer von Straftaten und deren Angehörige

PRO BEWEIS ▶ Unter 04131 77-0 zur/zum diensthabenden Gynäkologin/Gynäkologen durchstellen lassen. Ambulanz am Städtischen Klinikum zur Sicherung von Spuren bei häuslicher oder sexueller Gewalt, wenn vorerst keine Anzeige gewünscht ist. Die Spuren werden aufbewahrt und können bei einer möglichen späteren Anzeige als Beweismaterial verwendet werden. Rund um die Uhr

nora Notruf-APP ▶ www.nora-notruf.de Notfall-App die mit den Rettungsleitstellen verbunden ist, so dass Personen direkt geortet werden können. Besonders hilfreich für Menschen mit Sprach- und Hörbehinderungen

SORGENTELEFON ▶ 04131 2873757 Montags, 15:00 - 17:00 Uhr
Anonym und vertraulich bei Konflikten oder Gewalt in der Pflege

WEISSER RING ▶ 116 006 Hilfe für alle Opfer von Straftaten; www.lueneburg-niedersachsen.weisser-ring.de

ELTERNTELEFON ▶ 0800 111 05 50 Wenn Eltern Rat brauchen. Kostenlos, in Ruhe, anonym

MA DONNA ▶ 04131 35535 Für (schwangere) Mädchen und Frauen

PRO FAMILIA ▶ 04131 34260 Beratungsstelle zu Sexualität, Partnerschaft und Themen der Familienplanung, www.sextra.de

KINDERSCHUTZZENTRUM NORDOSTNIEDERSACHSEN ▶ #hilfefürdich.de

KINDERSCHUTZBUND ▶ 04131 223966 Für Erwachsene: Bei Gewalt an Kindern: schauen Sie nicht weg!
Für Kinder: Du darfst es sagen!

NUMMER GEGEN KUMMER ▶ 116 111 Wenn Kinder und Jugendliche Rat brauchen.

JUGENDELICHE BERATEN JUGENDLICHE ▶ 116 111 Jeden Samstag

JUGENDAMT LANDKREIS LÜNEBURG ▶ 04131 26-1718 Mo - Do 08:30 - 16:00, Fr 08:30 - 12:00

JUGENDAMT HANSESTADT LÜNEBURG ▶ 04131 309-3350 Mo - Do 08:30 - 16:00, Fr 08:30 - 12:00

www.gegen-gewalt-in-der-familie.de
 Arbeitskreis Runder Tisch gegen Gewalt in der Familie

Stand 10/2023



17 Quellen

AMYNA e. V. (Hg.); Gottwald-Blaser, Simone; Unterstaller, Adeleid (2017): Prävention all inclusive. Gedanken und Anregungen zur Gestaltung institutioneller Schutzkonzepte zur Prävention von sexuellem Missbrauch an Mädchen* und Jungen* mit und ohne Behinderung. 1. Auflage. München: AMYNA e. V.

Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hg.) (2019): Sexualisierte Gewalt gegen Kinder und Jugendliche – Forschung fördern, Prävention verbessern, pädagogische Praxis stärken. Berlin: BMBF.

Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (Hg.) (2021): Broschüre. Opferschutz und Prävention. Sexueller Kindesmissbrauch in Einrichtungen. Was ist in einem Verdachtsfall zu tun? Frankfurt a. M.: Zarbock GmbH & Co. KG. URL: https://www.bmj.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Verdacht_Kindesmissbrauch_Einrichtung.html (Zugriff am 28.03.2024).

Der Paritätische Gesamtverband (2019): Kinderrechte stärken! Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen. 1. Auflage. Berlin.

Der Paritätische Gesamtverband (2022): Arbeitshilfe. Kinder- und Jugendschutz in Einrichtungen. Gefährdung des Kindeswohls innerhalb von Institutionen. 5. Auflage. Berlin. URL: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/kinder-und-jugendschutz-ineinrichtungen_auflage-5_2022.pdf (Zugriff am 28.03.2024).

Enders, Ursula (Hg.) (2012): Grenzen achten. Schutz vor sexuellem Missbrauch in Institutionen. Köln: Kiepenheuer & Witsch.

Fegert, Jörg M.; Kölch, Michael; König, Elisa; Harsch, Daniela; Witte, Susanne; Hoffmann, Ulrike (Hg.) (2018): Schutz vor sexueller Gewalt und Übergriffen in Institutionen. Für die Leitungspraxis in Gesundheitswesen, Jugendhilfe und Schule. 1. Auflage. Ulm: Springer Verlag.

Petze-Institut für Gewaltprävention gGmbH (2022): Petze Präventions-Portal. URL: <https://petze-kiel.de> (Zugriff am 28.03.2024).

Unabhängige Beauftragte für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (2022): Initiative Kein Raum für Missbrauch. URL: <https://www.kein-raum-fuer-missbrauch.de/schutzkonzepte> (Zugriff am 28.03.2024).

Wendepunkt e. V. (2022): Schutzkonzepte gegen sexuelle Gewalt und andere Grenzverletzungen. Ein Leitfaden zur Erstellung eines individuellen Konzeptes. 1. Auflage. Elmshorn.

Zentrale Beratungsstelle Niedersachsen (2024): Rahmenkonzept Sexuelle und geschlechtliche Identität und Selbstbestimmung. 1. Auflage. Osnabrück.