

07.10.22

Gewaltschutz im Aachener Betreuungsbüro Kirschbaum & Manz GbR

Nachdem Anfang 2022 ein erstes Gewaltschutzkonzept erstellt wurde, liegt nun die Fortschreibung vor, nachdem auch Leistungsnehmer*innen in den Konzeptionsprozess einbezogen wurden.

Das Gewaltschutzkonzept wird zugleich Bestandteil des Fachkonzepts des Aachener Betreuungsbüros.

Erstellungs- und Umsetzungsprozess

Das Gewaltschutzkonzept beruht auf:

- Auswertung und Systematisierung der bestehenden Ansätze zum Gewaltschutz
- Auswertung von Beschwerden und Verbandbuch
- Auswertung einer schriftlichen Befragung der Mitarbeitenden
- Auswertung einer Befragung der Leistungsnehmer*innen in 2022
- Auswertung der Anforderungen von Leistungsträgern und Aufsichtsbehörden
- Literaturanalyse
- Diskussion in der Arbeitsgruppe „Gewaltschutz“

Arbeitsgruppe

Im Frühjahr 2022 wurde eine Arbeitsgruppe eingesetzt zur weiteren Diskussion und Fortentwicklung des Gewaltschutzkonzepts. Die Arbeitsgruppe setzt sich zusammen aus:

- Teamleitung: 1 Person
- Mitarbeiter*innen: 1 Person
- Leistungsnehmer*innen: 2 Personen

In der Arbeitsgruppe

- Wird zunächst die Risiko- und Erfahrungsanalyse vertieft um abzuklären, ob und welche Gewaltgefährdungen bestehen, da bislang vor allem die Perspektive der Mitarbeitenden im Vordergrund der Erfahrungen im Aachener Betreuungsbüro standen.
- Danach werden strukturelle und individuelle Präventionsmöglichkeiten erkundet und auf ihre Funktionalität geprüft, die dem Schutz der Leistungsnehmer*innen und der Mitarbeiter*innen dienen.
- Unterlagen und Formulare des Aachener Betreuungsbüros werden darauf überprüft, ob sie die entsprechenden Angaben zum Gewaltschutz ermöglichen oder Informationen enthalten.
- Das bestehende Beschwerdeverfahren wird diskutiert und gegebenenfalls so geändert, dass es von allen einfach und vertraulich genutzt werden kann.
- Ebenfalls werden die Maßnahmen zum Umgang mit Gewaltvorkommnissen, ihren Opfern und den Täter*innen besprochen und bei Bedarf angepasst.

Die Arbeitsgruppe hat einen Meldebogen zur Meldung von Gewaltvorkommnissen entwickelt, der allen Leistungsnehmer*innen zur Verfügung steht. Zudem sind auch mündliche Meldungen möglich.

07.10.22

Gewaltschutz

Die Arbeitsgruppe steht auch als Moderationsgruppe zur Verfügung bei der Klärung von einfachen Gewaltvorkommnissen (Grenzüberschreitungen).

Die Mitglieder der Arbeitsgruppe können von allen Leistungnehmer*innen, Mitarbeiter*innen und weiteren Personen vertraulich über Vorkommnisse informiert werden. Über die Einsetzung der Arbeitsgruppe, ihre Mitglieder und deren Aufgaben werden alle Leistungnehmer*innen und Mitarbeiter*innen informiert.

Umsetzung

Bei der Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts sind vier Gruppen einzubeziehen:

1. Leistungnehmer*innen

Bei der Umsetzung ist darauf zu achten, dass die Leistungnehmer*innen

- regelmäßig und individuell angemessen informiert werden zum Gewaltschutz;
- sich in der Arbeit mit dem Aachener Betreuungsbüros immer sicher fühlen;
- sowie niedrigschwellige und sichere Möglichkeiten zur Meldung von Gewalt und bei Beschwerden haben.

2. Mitarbeiter*innen des Aachener Betreuungsbüros

Als Unternehmen hat das Aachener Betreuungsbüro selbstverständlich neben dem Schutz der Leistungnehmer*innen auch eine Fürsorgeverpflichtung für seine Mitarbeiter*innen zur Vermeidung von Gewalt gegen sie.

Bei der Umsetzung des Gewaltschutzkonzepts müssen Mitarbeiter*innen

- regelmäßig geschult werden im Hinblick auf einen gewaltfreien Umgang mit den Leistungnehmer*innen;
- beteiligt werden an der Weiterentwicklung des Gewaltschutzes auf Unternehmensebene;
- sich während der Arbeit mit den Leistungnehmer*innen, den Kolleg*innen und Vorgesetzten immer sicher fühlen;
- niedrigschwellige und sichere Möglichkeiten zur Meldung von Gewalt und Beschwerden haben.

3. Zugehörige und rechtliche Betreuer*innen der Leistungnehmer*innen

Sie sind über den Gewaltschutz im Aachener Betreuungsbüro zu informieren und ihnen sind Möglichkeiten zur stellvertretenden Meldung von Gewalt und bei Beschwerden zu geben.

4. Leistungsträger und Aufsichtsbehörden

Die Arbeit des Aachener Betreuungsbüros wird behördlich im Wesentlichen begleitet durch den Landschaftsverband Rheinland in Köln und die WTG-Behörde der Städteregion Aachen. Damit diese ihrer Aufsichtspflicht nachkommen können und das Aachener Betreuungsbüro auch eine systematische Möglichkeit erhält, Rückmeldungen zum praktizierten Gewaltschutz zu bekommen, werden diese regelhaft informiert.

Grundlagen

Definition Gewalt

Gewalt ist jede Verletzung der physischen oder psychischen Integrität eines Menschen.

07.10.22

Gewaltschutz

Ganz allgemein bezeichnet Gewalt den absichtlichen Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichen und/oder seelischen Zwang gegen die eigene oder gegenüber einer anderen Person. Gewalt und Grenzverletzungen gegenüber anderen haben das Ziel, einzuschüchtern, zu beherrschen, zu verletzen oder zu töten.

Ob die Handlung einer anderen Person als Gewalt erlebt wird, bewertet insbesondere das Opfer. Nicht jede Form von Gewalt ist strafrechtlich relevant, aber jede Form von erlebter Gewalt verletzt die Betroffenen physisch, psychisch oder in ihrem Selbstverständnis als Person.

Gewalt kann in verschiedenen Formen auftreten:

1. Physische Gewalt

Unter physischer Gewalt werden gewalttätige Handlungen, welche körperliche oder seelische Schmerzen oder Verletzungen zur Folge haben, verstanden. Hierzu zählen:

- Übergriffe mit dem eigenen Körper wie schlagen, boxen, treten, beißen, schütteln
- Übergriffe mit Gegenständen und Waffen
- Festhalten, Fixierungen
- Zwang zur Nahrungsaufnahme
- Körperstrafen
- Zu heiss / zu kalt baden, duschen

2. Psychische Gewalt

Als psychische Gewalt werden alle Formen der emotionalen Schädigung und Verletzung einer Person verstanden. Hierzu zählen:

- a. Drohungen,
- b. Demütigungen, Beleidigungen, Erniedrigung
- c. Entzug von Zuneigung oder Aufmerksamkeit,
- d. Angst erzeugende Handlungen, z.B. Türen zuschlagen, Sachen kaputtmachen
- e. Einschüchterung, Erpressung, Beschimpfung
- f. Kontrollierendes Verhalten
- g. Soziale Isolation, Ausgrenzung, mangelnde Zuwendung
- h. Vernachlässigung
- i. Verweigerung der Selbstbestimmung
- j. Blossstellung, lächerlich machen
- k. Diskriminierung
- l. Mobbing, Cybermobbing, Stalking, Belästigung
- m. Verleumdungen, Ignoranz oder Rufmord und bewusste Falschaussagen über eine Person.

3. Sexualisierte Gewalt

Unter sexualisierter Gewalt wird jegliche Form von Grenzverletzungen oder Übergriffen verstanden, bei der das Gegenüber durch körperliche Übergriffe oder verbale Äußerungen ohne Einverständnis zu Handlungen genötigt wird oder ihm solche aufgezwungen werden, welche die eigene Intimität, eigene und andere Intimbereiche sowie die Berührung weiterer Körperteile betreffen.

- Sexueller Missbrauch, Vergewaltigung
- Sexuelle Übergriffe wie Belästigung, Nötigung
- Exhibitionistische Handlungen
- Verbreitung pornographischer Inhalte

07.10.22

- Unterbinden von Beziehungen zwischen Klienten
- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Nicht Einhalten der Intimsphäre

4. Strukturelle Gewalt

Unter Struktureller Gewalt werden Rahmenbedingungen (Regeln, Abläufe, Haltungen) in einer Einrichtung verstanden, die verhindern oder einschränken, dass die Nutzenden der Einrichtung ihre Grundrechte ausüben können und ihre körperlichen und psychischen Grundbedürfnisse erfüllt werden. Hierzu zählen:

- Nichtprofessionelles Personal
- Fehlendes Personal
- Starre Regeln, die auf individuelle Bedingungen keine Rücksicht nehmen
- Fehlende Beteiligungsmöglichkeiten z.B. bei Zuordnung von Betreuer*innen
- Kein praktikables Beschwerdemanagement

Ziele des Gewaltschutzkonzepts

Mit dem Gewaltschutzkonzept werden folgende Ziele angestrebt:

- die Sensibilisierung der Mitarbeiter*innen und Leistungsnehmer*innen im Hinblick auf Gewalt und Grenzverletzungen
- Schutz der Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen vor Gewalt
- das Festlegen gemeinsamer Werte und Normen, Maßnahmen zur Prävention von Gewalt und zur Entwicklung einer möglichst gewaltfreien Arbeitskultur
- die Verankerung von Gewaltschutz in allen Strukturen und Prozessen des Aachener Betreuungsbüros
- das Festlegen zum Vorgehen bei Vorfällen von Gewalt

Im Aachener Betreuungsbüro werden Leistungsnehmer*innen mit vielfältigen Behinderungen und unterschiedlichsten Lebenserfahrungen unterstützt. Die Sensibilisierung zum Thema Gewalt und der Schutz vor ihr muss sich an den je individuellen Bedingungen der Leistungsnehmer*innen ausrichten.

Gewaltschutz lässt sich deshalb nicht auf allgemeine Regeln und ihre Umsetzung beschränken, sondern ist Thema und eigenständige Aufgabe in jeder Unterstützungsbeziehung. Das Gewaltschutzkonzept bildet den Rahmen zur Bearbeitung dieser Aufgabe, indem

- Gewaltrisiken aufgezeigt,
- Klare Grenzen des Handelns und Sagens für alle Beteiligten beschrieben,
- Verhandlungsräume des Sagbaren eingeräumt, und
- Melde- und Aufarbeitsverfahren festgelegt werden.

Gesetzliche Rahmenbedingungen zum Gewaltschutz

Das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit gehört zu den grundlegenden Menschenrechten und ist in den deutschen Gesetzen und zahlreichen internationalen Verträgen verankert und ausdifferenziert. Die Sicherung dieser Rechte insbesondere für gefährdete Gruppen wird auch Einrichtungen zugewiesen, die mit diesen Gruppen arbeiten. Im Rahmen der Eingliederungshilfe in NRW wird dies vor allem geregelt über:

- Teilhabestärkungsgesetz SGB IX § 37a:

07.10.22

Gewaltschutz

„Die Leistungserbringer treffen geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen (...). Zu den geeigneten Maßnahmen (...) gehören insbesondere die Entwicklung und Umsetzung eines auf die Einrichtung oder Dienstleistungen zugeschnittenen Gewaltschutzkonzepts.“

- WTG-NRW § 19, Abs. 1 Nr. 5:

„Die Leistungsanbieterinnen und Leistungsanbieter müssen (...) Maßnahmen zur Gewaltprävention und Zwangsvermeidung durchführen und die Beschäftigten zur Vermeidung von Gewalt und Zwang durch ihr Verhalten und Handeln schulen.“

Mit dem Grundsatzpapier „Gewaltschutz im LVR“ hat der LVR auch seine Erwartungen an die Gewaltschutzkonzepte der Leistungserbringer konkretisiert. Das vorliegende Konzept richtet sich hieran aus.

Leitbild, Werte des Aachener Betreuungsbüros

Die Arbeit des Aachener Betreuungsbüros orientiert sich neben der eindeutigen Verpflichtung zum Verzicht auf Gewalt in allen Beziehungskonstellationen an weiteren Werten, die unseres Erachtens bedeutsam sind für die Umsetzung einer gewaltfreien Tätigkeit:

- Die Arbeit richtet sich aus an einer Förderung von Selbständigkeit und Autonomie aller Leistungsnehmer*innen. Diese kann nur gelingen in einer Umgebung, die Sicherheit und Schutz vor Übergriffen bietet. Gewaltschutz ist damit essentieller Bestandteil jeder wirkungsvollen Arbeit in der Eingliederungshilfe.
- Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen können von allen einen respektvollen Umgang miteinander erwarten, bei dem auch die Grenzen der jeweils anderen anerkannt werden.
- Unterschiede im Verhalten, in der Lebensweise oder Lebensform – sei es aus religiösen, kulturellen, geschlechtlichen, behinderungsspezifischen oder anderen Gründen – werden im Miteinander toleriert. Sie werden verstanden als Ausdrücke einer differenzierten, inklusionsorientierten Gesellschaft.
- Transparenz und Offenheit dienen dem Austausch und der Selbstkontrolle der Mitarbeitenden und dem Unternehmen und sind ein wichtiger Beitrag, dass sich alle sicher fühlen können.
- Leistungsnehmer*innen müssen sich auch darauf verlassen können, dass Gespräche mit ihnen und Informationen über sie vertraulich behandelt werden. Dies wird aber begrenzt in Situationen, die selbst gewalttätig sind oder werden können. Fürsorge zum Schutz vor Selbst- oder Fremdgefährdung gehört mit zu den grundlegenden Aufgaben im Aachener Betreuungsbüro.

Risikoanalyse

Organisatorische Bereiche

Der Schutz vor Gewalt ist in allen Angeboten und auf allen Beziehungsebenen im Aachener Betreuungsbüro zu garantieren und mit entsprechenden Maßnahmen abzusichern. Diese sind:

Einzelwohnen

Im Einzelwohnen ist vor allem zu berücksichtigen, dass Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen oft in exklusiver Zweierkonstellation ohne direkte Beobachtung durch Dritte arbeiten.

07.10.22

Gewaltschutz

Hier kann es durch Mitarbeiter*innen, Leistungsnehmer*innen und Besucher*innen zu allen Formen direkter Gewalt kommen. Im Aachener Betreuungsbüro wurden bislang folgende Vorfälle bekannt, die als Gewaltausdruck erlebt wurden. Die Angaben beruhen auf bekanntgewordenen Vorfällen seit Bestehen des Aachener Betreuungsbüros. Sie wurden nicht unbedingt von Anfang an als Gewaltvorfälle angesehen. Eine mengenmäßige Einschätzung wird nicht gegeben, da die Prophylaxe sich orientiert an Gewaltfreiheit und nicht Gewaltreduktion und jeder einzelne Vorfall zumindest von den Opfern als Eingriff in ihre körperliche oder psychische Integrität erlebt wurde.

1. Mitarbeiter*innen gegenüber Leistungsnehmer*innen

- a. Einschüchtern durch zu lautes Sprechen
- b. Stark reglementierendes Verhalten
- c. Beleidigungen
- d. Lächerlich machen
- e. Verletzung von Schweigepflichten
- f. Sexuelles Begehren
- g. Nötigung, die Mitarbeiter*in in die Wohnung zu lassen
- h. Vernachlässigung durch mangelnde Fürsorge bei Unterstützung der Körper- oder Wohnungshygiene

Die ersten vier Gewalterlebnisse entstehen zumeist in Konfliktsituationen und werden von den Mitarbeiter*innen zunächst gar nicht als gewalttätiges Verhalten verstanden. Wenn dies bekannt wird, folgt eine Aufarbeitung im Rahmen von Fallbesprechung, moderierten Konfliktlösungsgesprächen mit Leistungsnehmer*in und Mitarbeiter*in. Eine konkrete Lösung kann dabei sein, Mitarbeiter*innen aus der Arbeit mit der/dem jeweiligen Leistungsnehmer*in herauszunehmen. Wenn sich bei Mitarbeiter*innen solche Gewalttaten bzw. Grenzüberschreitungen immer wieder zeigen und sie nicht zu einer grundlegenden Verhaltensänderung kommen, sind sie grundsätzlich aus der direkten Arbeit mit Leistungsnehmer*innen herauszunehmen.

Äußern Leistungsnehmer*innen den Verdacht, dass Mitarbeiter sie sexuell begehren würden, führt dies grundsätzlich zu einem Wechsel in der Betreuung, wenn möglich dann durch eine gleichgeschlechtliche Betreuung. Solche Befürchtungen kamen von Leistungsnehmer*innen mit sexualisierten Traumata oder wahnhaften Gedanken.

Die erlebte Nötigung, eine/n Mitarbeiter*in in die Wohnung lassen zu müssen, konnte entstehen, weil die Mitarbeiter*innen eine Gefährdung der Leistungsnehmer*in vermuteten. Gewalterleben und Verantwortungsgefühl stehen sich hier diametral gegenüber. Im Nachhinein kann versucht werden, dieses widersprüchliche Erleben im Gespräch miteinander verstehbar zu machen ohne dass das jeweilige Erleben selbst in Frage gestellt wird. Organisatorisch ist klarzustellen, dass Mitarbeiter*innen im Angesicht solcher Situationen mit ihrer Leitung klären, wie sie sich verhalten sollen.

Vernachlässigungsvorwürfe kamen am ehesten von Dritten, die teilweise zurecht bemängelten, dass Mitarbeiter*innen die Fähigkeit zur Selbstfürsorge der Leistungsnehmer*innen überschätzt hätten. Gewalt wird hier als objektive Tat durch Nichthandeln und nicht als subjektives Erleben gesehen. Mitarbeiter*innen müssen in dem Spannungsverhältnis von Autonomie der Leistungsnehmer*innen und Fürsorgeverantwortung einen Weg finden, der auch stark abhängig ist von den Ressourcen der Leistungsnehmer*innen. Organisatorisch kann dies unterstützt werden durch standardisierte Dokumentation potentiell kritischer Lebensbedingungen und geteilter Verantwortung durch Fallbesprechungen u.ä.

07.10.22

Gewaltschutz

Formen physischer Gewalt durch Mitarbeiter*innen sind bislang nicht bekannt geworden, soweit es sich nicht um reine Abwehrmaßnahmen gehandelt hat. Physische Gewalt wird mittlerweile als gesellschaftliches Tabu in professionellen Unterstützungsbeziehungen angesehen und allen Mitarbeiter*innen dürfte klar sein, dass im Betreuungskontext des ambulant unterstützen Wohnens das Ausüben physischer Gewalt arbeitsrechtliche und strafrechtliche Konsequenzen hätte.

Im Alltag der Unterstützungsleistungen sind deshalb vor allem die „leichteren“ psychischen Übergriffe zu bearbeiten. Sie werden im Aachener Betreuungsbüro als Grenzüberschreitungen behandelt. Neben der Aufarbeitung im Einzelfall möglichst gemeinsam mit den Leistungsnehmer*innen bedarf es der Bearbeitung der Arbeitshaltung, dem Verständnis von Selbstständigkeit und Autonomie, und des für Erwachsene angemessenen Methodeneinsatzes.

Die Befragung der Leistungsnehmer*innen in 2022 ergab insgesamt nur Hinweise auf drei Vorfälle (einschließlich einem Vorfall zwischen zwei Leistungsnehmer*innen), die in der längeren Vergangenheit lagen und die teilweise auch andere Anbieter betrafen. Geschildert wurden hier nachhaltig verstörende Ereignisse, keine einfachen Grenzüberschreitungen.

2. Leistungsnehmer*innen gegenüber Mitarbeiter*innen

- a. Verbale Beleidigungen
- b. Verbale Bedrohungen
- c. Aggressives, eskalierendes Verhalten
- d. Anfeindungen
- e. Mobbing, Missachtung
- f. Bedrohliches Auftreten
- g. Persönliche verbale Angriffe
- h. Vandalismus, Gewalt gegen Gegenstände
- i. Tür von innen abgeschlossen
- j. Bedrohung mit einer geladenen Schusswaffe
- k. Körperliche Gewalt
- l. Exhibitionismus und sexuelles Begehren

Neben erlebten psychischen Gewalttätigkeiten (a-g) treten bei Leistungsnehmer*innen auch vereinzelt physische Gewalttaten auf. Es handelt sich teilweise um Konfliktlösungsversuche und um Versuche, Machtverhältnisse umzukehren. Zudem können auch psychische Ausnahmesituationen oder krankhafte Persönlichkeitsveränderungen zu Gewalthandlungen führen.

In der Zusammenarbeit wird zunächst versucht, solches Verhalten (a-g) innerhalb der dualen Unterstützungsbeziehung zu klären. Gelingt dies nicht ausreichend, werden mit Leistungsnehmer*innen Gespräche auf Leitungsebene geführt, in dem die Verhaltensregeln noch einmal deutlich gemacht wird und mögliche Konsequenzen angesprochen werden. Fühlen sich Mitarbeiter*innen zeitweise bedroht, kann z.B. vereinbart werden, dass die Betreuung zunächst nur im Büro oder in der Öffentlichkeit weitergeführt wird, bis sich das Arbeitsverhältnis wieder normalisiert wird.

Bei schweren Gewalttaten wird auf eine Wiedergutmachung bestanden, sofern nicht sofort eine Aufhebung des Betreuungsvertrages erforderlich ist. Ebenso werden nach solchen Vorfällen grundsätzlich rechtliche Betreuer*innen informiert, wenn eine solche eingerichtet ist.

3. Besucher*innen gegenüber Leistungsnehmer*innen oder Mitarbeiter*innen

Neben der möglichen direkten Konfrontation zwischen Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen kann es auch durch die Anwesenheit von Besucher*innen zu psychischer oder

07.10.22

physischer Gewalt kommen. Dies kann sich sowohl gegen die Leistungsnehmer*in wie auch die Mitarbeiter*in wenden. Berichtet wird bei direktem Kontakt von:

- a. Beleidigungen
- b. Bedrohungen
- c. Nötigung, die Wohnung von Leistungsnehmer*innen zu verlassen

Nach solchen Vorfällen wird die weitere Unterstützungsarbeit so organisiert, dass entsprechende Störungen durch Besucher*innen nicht mehr möglich sind. Hierzu werden bei Bedarf auch die Leistungsnehmer*innen in die Pflicht genommen.

Zudem berichten Leistungsnehmer*innen von solchen und auch physischen und sexualisierten Gewalttaten durch Dritte. Dann sind im Rahmen der Unterstützungsarbeit mit ihnen Schutzmöglichkeiten zu erarbeiten und Aufarbeitung von Vorfällen anzustreben.

Gruppenangebote

Gruppenangebote des Aachener Betreuungsbüros dienen nicht dazu, dass Leistungsnehmer*innen unter Kontrolle von Mitarbeiter*innen etwas tun oder sich an einem bestimmten Ort aufhalten. Gruppenangebote sind im Einzelwohnen immer freiwillig und regen an, gemeinsam etwas zu tun. Dementsprechend sehen die Mitarbeiter*innen hier vor allem ihre Aufgabe darin, eine freundliche und sich gegenseitig unterstützende Arbeitsbeziehung mit und zwischen den Leistungsnehmer*innen zu entwickeln und aufrecht zu erhalten.

Bei Gruppenangeboten sind nicht nur die Arbeitsbeziehungen der Mitarbeiter*innen mit den Leistungsnehmer*innen bedeutsam, sondern auch die Beziehungen der beteiligten Leistungsnehmer*innen untereinander. Die bisher aufgeführten Vorfälle können grundsätzlich auch in Gruppenkontexten vorkommen, allerdings verhindert dieser auch durch die bestehende soziale Beobachtung Gewalt.

Erfahrungen mit Gewalt im Gruppenkontext wurde gemacht:

- a. Beleidigungen
- b. Lächerlich machen
- c. Diskriminierung
- d. Kontrollverlust von Leistungsnehmer*innen aufgrund des Gruppenkontextes mit ungerichteten aggressiven Äußerungen oder Verhalten
- e. Körperliche Auseinandersetzungen zwischen Leistungsnehmer*innen

In jeder Gruppe werden Regeln aufgestellt und Verstöße hiergegen werden sofort aufgegriffen. Leichtere Vorfälle (a-c) werden unterbunden und bei Wiederholung kann es zu einem Gruppenausschluss kommen. Bei Kontrollverlust von Gruppenmitgliedern ist zu klären, ob das Gruppensetting für die Person richtig ist. Dies wird, wenn möglich, schon im Vorfeld geklärt.

Auch körperliche Auseinandersetzungen werden direkt unterbunden, gegebenenfalls durch direkten Einsatz von Mitarbeiter*innen, was ebenfalls als Übergriff angesehen werden kann. Dies geschah in der Vergangenheit in einer Sozial- und Sportgruppe und hatte nur einen befristeten Ausschluss der Beteiligten zur Folge, da das Trainieren angemessenen Sozialverhaltens ein Thema der Gruppe ist.

Wohngemeinschaften

In Wohngemeinschaften kommen neben den Anforderungen, wie sie sich aus dem Einzelwohnen und Gruppenangeboten ergeben, weitere hinzu durch Besucher*innen und durch die grundsätzlich

07.10.22

Gewaltschutz

stärkeren Eingriffsmöglichkeiten der Mitarbeiter*innen in das Privatleben und damit Intimsphäre der Bewohner*innen.

Im Achener Betreuungsbüro waren die Leistungen Wohnen und Unterstützung immer schon rechtlich getrennt. Hierdurch gehen die Mitarbeiter*innen grundsätzlich zunächst von ähnlichen Arbeits- und Rechtsbedingungen wie im Einzelwohnen aus. Zudem arbeiten die Wohngemeinschaftsbetreuer*innen auch fast immer im Einzelwohnen.

In den Wohngemeinschaften besteht keine durchgehende Anwesenheit von Beschäftigten. Es müssen auch Schutzvorkehrungen getroffen werden für Zeiten, in denen keine Mitarbeiter*innen vor Ort sind, da die Bewohner*innen auch untereinander weniger Möglichkeiten haben, sich bei Bedarf durch Rückzug als potentielle Opfer oder auch Täter zu schützen.

Neben den genannten möglichen Gewaltvorfällen gegen Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen aus dem Einzelwohnen erleben Bewohner*innen von Wohngemeinschaften Gewalt durch

- a. Stark regulierendes und kontrollierendes Verhalten durch Mitarbeiter*innen
- b. Einschränkende Regelungen aufgrund der Wohngemeinschaftssituation (strukturelle Gewalt)
- c. Beschimpfungen, Beleidigungen durch Mitbewohner*innen
- d. Aufdringliches Verhalten von Mitbewohner*innen

Bei hoher Unterstützungsfrequenz in Wohngemeinschaften werden eher die strukturellen Einschränkungen (a, b) erlebt. In Wohngemeinschaften, in denen die Bewohner*innen selbständiger sind, kann vor allem aufdringliches Verhalten (d) zum Problem werden. Beschimpfungen u.ä. kommen in beiden Wohngemeinschaftsformen vor.

Unternehmensebenen

Im Zusammenwirken der Mitarbeiter*innen innerhalb des Unternehmens sind sowohl horizontale Beziehungskonstellationen zwischen Kolleg*innen wie auch vertikale Beziehungen zwischen Mitarbeiter*innen und Vorgesetzten zu berücksichtigen.

Bekannt geworden sind Grenzüberschreitungen zwischen Mitarbeiter*innen, die als psychische Gewalt bezeichnet werden können:

- a. Demütigungen,
- b. Beleidigungen,
- c. Erniedrigung
- d. Blossstellung, lächerlich machen

Solche Vorkommnisse wurden im moderierten Gespräch oder im Rahmen von Supervision geklärt.

Mögliche Auslöser von Gewalt

Im Kontext der Arbeit des Achener Betreuungsbüros ergeben sich verschiedene Faktoren, die zu Gewalt und Grenzüberschreitungen führen können:

- a. **Konflikte**, bei denen Akteure nur gewalttätige Mittel als Lösungsweg sehen. Im Rahmen der Unterstützungsarbeit sind Konflikte zwischen Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen, aber auch zwischen Mitarbeiter*innen normaler Bestandteil der Beziehungen. Sie können beispielsweise auftreten, wenn
 - die Zielvorstellungen von Leistungsnehmer*innen sich nicht mit der aktuellen Handlungsfähigkeit in Übereinstimmung bringen lässt

07.10.22

Gewaltschutz

- unterschiedliche Ansichten von Leistungsnahmer*innen und Mitarbeiter*innen zu potentiell gefährlichen Situationen bestehen, Autonomiebestreben und Fürsorgeverantwortung differieren
- Konflikte aus anderen Beziehungen in den Betreuungskontext übertragen werden

Ziel kann es nicht sein, Konflikte zu vermeiden. Eine gewaltfreie Bearbeitung von Konflikten ist notwendig. Mitarbeiter*innen und Vorgesetzte haben die Verantwortung, dass Konflikte nicht eskalieren.

- b. Eine **ungleiche Machtverteilung** ist Bestandteil der Eingliederungshilfe, auch wenn die gesetzlichen Regelungen eine gleichberechtigte, inklusive Teilhabe fördern. Die Notwendigkeit der Zusammenarbeit ergibt sich daraus, dass Leistungsnahmer*innen Unterstützungsbedarf zur Kompensation oder Überwindung einer Behinderung haben. Sie kommen dadurch in eine Abhängigkeitsbeziehung zu den Mitarbeiter*innen der Eingliederungshilfe.

 - Gewalt wird einerseits als Machtdemonstration ausgeübt,
 - andererseits kann Gewalt dann auch als Versuch eingesetzt werden, das Machtverhältnis wieder umzukehren.
- c. **Vorurteile** gegen Bevölkerungsgruppen können in grenzüberschreitenden Äußerungen und in Gewalttaten ausgedrückt werden sowohl in den Unterstützungsbeziehungen wie auch im Kontakt zwischen Leistungsnahmer*innen oder Mitarbeiter*innen.
- d. **Abwehrreaktionen** bei Ängsten oder bei erlebter Distanzlosigkeit des Gegenübers können gewalttätig sein.
- e. Gewalt kann sich im **Zusammenhang mit psychischen Erkrankungen** zeigen z.B. als Impulsdurchbrüche, im Rahmen wahnhaften Erlebens o.ä.
- f. Ebenso kann es im Rahmen sozialpsychologischer Prozess zu Gewalt kommen, wenn Konflikte eskalieren oder einzelne in Gruppen Opfer von Gewalt werden.
- g. Auf Seiten der Mitarbeiter*innen kommen Belastungen und Stress im Arbeitsalltag hinzu, die in Gewalt gegen Leistungsnahmer*innen enden können. Stressfaktoren können sehr vielgestaltig sein:

 - Hohe Arbeitsbelastung
 - Leistungsdruck (Vorgaben zur Produktivität)
 - Überforderung
 - Unterforderung
 - Unklare Aufgaben
 - Fehlende Planung oder Planbarkeit der Arbeit
 - Verdeckte Konflikte
 - Wenige Erfolgserlebnisse
 - Geringe Anerkennung
 - Mangelnde Work-Life Balance
- h. Gewalt durch Besucher*innen in Betreuungskonstellationen kann entstehen,

 - wenn diese eigene Interessen verfolgen, die im Widerspruch zur Unterstützungsarbeit stehen oder
 - wenn Besucher*innen stellvertretend für Leistungsnahmer*innen einen Konflikt mit den Betreuenden lösen wollen.

07.10.22

Gewaltschutz

Nach aktuellem Wissensstand ist es zusammenfassend bisher im Achener Betreuungsbüro zu psychischer Gewalt zwischen Mitarbeiter*innen und Leistungsnehmer*innen (beidseitig) gekommen und einzelnen physisch gewalttätigen Übergriffen durch Leistungsnehmer*innen. Hieran orientieren sich die weiteren Ausführungen. Sie versuchen aber auch zu berücksichtigen, dass auch schwerere Taten durch Mitarbeiter*innen nicht auszuschließen sind.

Zielgruppen

Alle Maßnahmen und Regelungen müssen differenziert für vier Gruppen beschrieben werden:

Leistungsnehmer*innen

Im Achener Betreuungsbüro werden Leistungsnehmer*innen mit vielfältigen Behinderungen und unterschiedlichsten Lebenserfahrungen unterstützt. Die Sensibilisierung zum Thema Gewalt und der Schutz vor ihr muss sich an den je individuellen Bedingungen ausrichten. Dies betrifft

- die Vermittlung des Themas,
- das individuelle Erleben von Gewalt,
- das Ausmaß von Fürsorge oder Selbstverantwortung beim Gewaltschutz,
- das Verständnis des eigenen potentiell gewalttätigen Handelns,
- die Möglichkeiten der Meldung und
- Bearbeitung von Vorfällen

Mitarbeiter*innen

Für die Mitarbeitenden des Achener Betreuungsbüros ist die Umsetzung des Gewaltschutzes in fünf Dimensionen bedeutsam:

- Aushandlung eines individuellen Gewaltschutzes mit jeder/jedem Leistungsnehmer*in
- Keine Gewalt in jeglicher Form gegenüber Leistungsnehmer*innen
- Vermeidung von Gewalterfahrungen der Leistungsnehmer*innen in Betreuungskonstellationen und darüber hinaus
- Schutz vor eigenen Gewalterfahrungen in der Unterstützungsleistung
- Aktiver und passiver Gewaltschutz in den horizontalen und vertikalen Arbeitsbeziehungen

Auch die Mitarbeiter*innen sind jeweils eigenständige Persönlichkeiten mit eigener Geschichte und dementsprechend individuellen Ressourcen der Unterstützung und Verletzlichkeiten. Dies ist selbstverständlich in allen Betreuungsbeziehungen zu berücksichtigen.

Leitungspersonen

Die Leitungspersonen des Achener Betreuungsbüros (inkl. Geschäftsführung) haben neben den Pflichten aller Mitarbeiter*innen zusätzlich die Verantwortung dafür, dass der Gewaltschutz im Arbeitsalltag umgesetzt und weiter entwickelt wird. Hierzu gehören Prophylaxe zur Vermeidung von Gewalt, Meldeverfahren zu und Intervention bei Gewalttaten, Soforthilfe und Aufarbeitung.

Besucher*innen, Zugehörige und Vertreter*innen anderer Institutionen

Die Arbeit des Achener Betreuungsbüro geschieht in Beziehung und im Zusammenwirken mit zahlreichen anderen Personen und Institutionen. Das Unternehmen und die Mitarbeiter*innen sehen den Schutz vor Gewalt nicht nur als interne Aufgabe an. Das grundsätzliche Recht auf körperliche und seelische Unversehrtheit beinhaltet auch die Verpflichtung für uns, andere (und insbesondere unsere Leistungsnehmer*innen) vor Gewalt zu schützen, wenn sie hierzu nicht ausreichend selbst in der Lage sind. Dies müssen Besucher*innen, Zugehörige und Vertreter*innen anderer Institutionen

07.10.22

berücksichtigen im Kontakt zum Aachener Betreuungsbüro, seinen Mitarbeitenden und Leistungsnehmer*innen.

Prophylaxe

Schutz vor Gewalt kann am besten gewährleistet werden, wenn im Vorfeld möglichst weitgehend daraufhin gearbeitet wird, potentiell gewalttätige Situationen und Prozesse zu vermeiden. Dies ist zum einen möglich durch Sensibilisierung der Beteiligten, hier vor allem der Leistungsnehmer*innen und der Mitarbeiter*innen des Aachener Betreuungsbüros und zum anderen durch konkrete Schutzmaßnahmen, die sich an alle Zielgruppen und Organisationsbereiche des Büros ausrichten.

Sensibilisierung

1. Leistungsnehmer*innen

- a. Im Rahmen der weiteren Erarbeitung des Gewaltschutzkonzepts wird eine Befragung der Leistungsnehmer*innen durchgeführt zu ihren bisherigen Gewalterfahrungen (geschehen in 2022; aufgrund von Gewalterfahrungen in anderen biographischen Zusammenhängen konnte dieser Komplex nicht bei allen abgefragt werden)
- b. In der Unterstützungsarbeit ergeben sich immer wieder Anlässe, Gelegenheiten über Gewalt und Grenzüberschreitungen zu sprechen. Mitarbeiter*innen des Aachener Betreuungsbüros haben den Auftrag, diese Gelegenheiten zu nutzen und aktiv, empathisch und situationsbezogen hierüber zu sprechen mit dem Ziel, das subjektive Gewaltempfinden der Leistungsnehmer*innen zu erkennen, individuelle Schutzmöglichkeiten zu entwickeln und gegebenenfalls Bewältigungsmöglichkeiten zu erkunden.
- c. Einzelne Gruppenangebote beinhalten ausdrücklich ein Training der sozialen Fähigkeiten der Teilnehmer*innen. Im Rahmen dieser Gruppenangebote wird auch über Gewalt und Grenzüberschreitung geredet und gewaltfreies Handeln trainiert.

2. Mitarbeiter*innen

- a. Im Rahmen der Erarbeitung des Gewaltschutzkonzepts wurden die Mitarbeiter*innen zu ihrem Gewaltverständnis und Erfahrungen befragt. Neben wertvollen Hinweisen für das Konzept wurde hiermit zugleich eine Sensibilisierung erreicht.
- b. Im Rahmen von Teamsitzungen, Fallbegleitungen und Supervision ergeben sich regelmässig Anlässe, Gewalt und Grenzüberschreitungen zu besprechen. Teamleitungen haben die Aufgabe, dies aktiv aufzugreifen und dabei Gewaltschutz in seiner Komplexität und Bedeutung für die gesamte Arbeit zu vermitteln
- c. Im Rahmen von unternehmensinternen Unterweisungen und Fortbildungen gehört der Gewaltschutz zu den regelmässigen, mindestens einmal jährlich zu bearbeitenden Themen.

Schutzmaßnahmen

Neben der Sensibilisierung der Beteiligten wurden Regeln geschaffen, die Gewalt und Grenzüberschreitungen vermeiden sollen.

- Strukturelle: grundsätzliche Verfahrensweisen, Standards
- Prozessuale: laufende wiederkehrende Maßnahmen

1. Einzelwohnen

- a. Bei der Aufnahme neuer Leistungsnehmer*innen werden auch aktive und passive Gewalterfahrungen erfragt. In Einzelfällen können bereits im Vorfeld spezifische Regelungen zum Gewaltschutz getroffen werden oder die Übernahme der Betreuung abgelehnt werden, wenn ansonsten eine Gefährdung von Mitarbeiter*innen oder anderen Leistungsnehmer*innen wahrscheinlich ist.

07.10.22

Gewaltschutz

- b. Mit der Aufnahme neuer Leistungsnehmer*innen wird ausdrücklich über Gewaltschutz informiert.
- c. Zu Beginn der Unterstützungsmaßnahme wird ein standardisierter Notfall- und Übergabebogen ausgefüllt und im Verlauf der Betreuung bei Bedarf angepasst oder ergänzt. Mit diesem Bogen werden auch potentiell gewaltauslösende Faktoren erfasst.
- d. Viele Unterstützungsmaßnahmen sind als Tandembetreuungen organisiert. Neben fachlichen und organisatorischen Aspekten werden hierdurch auch Gefährdungen durch exklusive Betreuungsbeziehungen entschärft.
- e. Die Auswahl der Bezugsbetreuer*innen orientiert sich stark daran, dass eine konstruktive Arbeitsbeziehung aufgebaut werden kann, in der sich Leistungsnehmer*in und Mitarbeiter*in sicher fühlen.
- f. Im Betreuungsverlauf vereinbaren Mitarbeiter*in und Leistungsnehmer*in bei Bedarf individuelle Regelungen zur Konfliktbearbeitung und Gewaltschutz (z.B. Tabuthemen, Umgang mit Krisensituationen, Empfindlichkeiten)
- g. Entwickeln sich Unterstützungsbeziehungen in eine kritische Richtung, in der eine beteiligte Person Abwehrgefühle, Ängste oder Aggressionen erlebt und lässt sich dies absehbar nicht wieder auflösen, dann wird ein Wechsel der Bezugsbetreuung organisiert.
- h. In Phasen, in denen das Verhalten von Leistungsnehmer*innen nicht eingeschätzt werden kann oder als potentiell gefährdend angesehen wird, kann die Unterstützungsleistung im öffentlichen Raum oder in den Büroräumen stattfinden.
- i. Alle Leistungsnehmer*innen sind über allgemein verbindliche Regeln (siehe unten) der Gewaltvermeidung informiert.
- j. Alle Leistungsnehmer*innen sind über Beschwerdeverfahren informiert.

2. Gruppenangebote

- a. In der konzeptionellen Erarbeitung von Gruppenangeboten werden Aspekte der Gewaltprävention aufgenommen.
- b. Gruppen werden von 2 Mitarbeiter*innen begleitet, auch um bei Eskalationen oder Gewalttaten andere Gruppenmitglieder besser schützen zu können.
- c. Die Gruppenzusammensetzung wird so gestaltet, dass sich hieraus keine gewaltfördernden Strukturen ergeben.
- d. Gruppen entwickeln spezifische Regeln zur Gewaltvermeidung.

3. Wohngemeinschaften

- a. Bei der Auswahl von Bewohner*innen wird darauf geachtet, dass die Zusammensetzung der Bewohner*innen nicht zu gewaltfördernden Strukturen führt.
- b. Es können nur Personen in den Wohngemeinschaften aufgenommen werden, deren Verhalten grundsätzlich einschätzbar ist und die in der Lage sind, über mehrere Tage hinweg Absprachen einzuhalten.
- c. Es findet ein Probewohnen statt.
- d. Auch wenn das Aachener Betreuungsbüro Hausrecht in den Wohnungen hat, sind die einzelnen Zimmer der Bewohner*innen deren Privatsphäre und dürfen nur mit deren Zustimmung betreten werden.
- e. Badezimmer dürfen nur betreten werden, wenn sich keine andere Person dort aufhält oder diese dem zustimmt.

07.10.22

Gewaltschutz

- f. Es bestehen spezifische Regeln, die auch den Gewaltschutz der Bewohner*innen untereinander und durch Besucher*innen betreffen. So kann zum Schutz anderer Bewohner*innen einzelnen Besucher*innen Hausverbot erteilt werden.
- g. Die Bewohner*innen sind über Regeln der Gewaltvermeidung informiert.
- h. Sie sind über Beschwerdemöglichkeiten informiert und die Informationen sind gut sichtbar ausgehängt.

4. Unternehmensebenen

4.1 Mitarbeiter*innen

- a. Im Bewerbungsverfahren wird auch darauf geachtet, ob potentielle Mitarbeiter*innen sich mit dem Leitbild und den Werten des Aachener Betreuungsbüro identifizieren und für den Schutz vor Gewalt einstehen. Bewerber*innen, bei denen Anzeichen bestehen für eher überhebliches, autoritäres Arbeiten, werden nicht eingestellt.
- b. Alle Mitarbeiter*innen legen bei Einstellung ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis vor. Alle fünf Jahre legen sie erneut eins vor.
- c. Mitarbeiter*innen kennen die Regelungen zum Gewaltschutz und werden regelmäßig hierin unterwiesen.
- d. Sie kennen ihre Aufgaben zur Umsetzung des Gewaltschutzes und bearbeiten dies mit den Leistungsnehmer*innen.
- e. Sie kennen Methoden der Gewaltvermeidung (Arbeitshaltung, Arbeit mit Konflikten, Deeskalation, Unterbrechungen herbeiführen, passiver Selbstschutz). In Fortbildungen werden diese Methoden trainiert.
- f. In Verhaltenshinweisen werden Regelungen zum Gewaltschutz und bei Vorfällen beschrieben (Grenzüberschreitungen, sexueller Mißbrauch, kritische Situationen).
- g. Mitarbeiter*innen können Teamgespräche, Fallbegleitungen und Supervisionen nutzen zur Klärung kritischer Entwicklungen, die zu Gewalt führen können.
- h. In akuten Situationen stehen ihnen Leitungskräfte zur Verfügung um kritische Situation zu besprechen.

4.2 Verwaltungskräfte

- a. Auch Verwaltungskräfte legen bei Einstellung ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis vor. Alle fünf Jahre legen sie erneut eins vor.
- b. Für sie gelten die gleichen Rechte und Pflichten zum Gewaltschutz wie für alle anderen Mitarbeiter*innen.
- c. Die Büroräume und die Ausstattung sind freundlich und ansprechend gestaltet. Fluchtwege sind gekennzeichnet und waffenähnliche Gegenstände liegen möglichst nicht offen herum.
- d. Während der allgemeinen Öffnungszeiten arbeiten Mitarbeiter*innen der Verwaltung möglichst nicht alleine in den Räumen.

4.3 Leitungspersonen

Hierzu gehören die Geschäftsführung, Teamleitungen und Leitungen der Wohngemeinschaften.

- a. Für sie gelten die gleichen prophylaktischen Schutzmaßnahmen wie für alle Mitarbeiter*innen.
- b. Über ein Notfalltelefon steht immer eine Leitungsperson für Rücksprachen zur Verfügung.
- c. Zudem sind sie informiert über ihre zusätzlichen Aufgaben als Vorgesetzte zur Förderung des Gewaltschutzes und zum Umgang mit Vorfällen.

07.10.22

Gewaltschutz

- d. Sie stehen beratend und unterstützend Mitarbeiter*innen in kritischen Situationen zur Verfügung.

Regeln: NoGoes und Verhandlungsräume

Gewalt ist nicht nur objektiv zu beschreiben, sondern hängt eng mit dem individuellen Empfinden, Erleben von Handlungen, Gesten oder Aussagen zusammen. Vor allem im Bereich der Psychischen Gewalt kann das Erleben sehr unterschiedlich sein.

Die Orientierung an gewaltfreien Arbeitsbedingungen muss auch berücksichtigen, dass es in Unterstützungsbeziehungen zu befristeten Einschränkungen der Autonomie von Leistungsnehmer*innen kommen kann.

Es ist deshalb sinnvoll, Regeln der Gewaltvermeidung zu benennen, die absolut gelten und Regelungen zur Klärung individueller Schutzbedürfnisse und zum Umgang mit Gefährdungen der Leistungsnehmer*innen. Zunächst wird die absolute Regel formuliert. Die Unterpunkte beschreiben mögliche Ausnahmen, Absprachemöglichkeiten. Sofern nicht extra aufgeführt, gelten die Regeln für alle Beteiligten.

- a. Physische Gewalt ist untersagt. Hierzu gehören alle Handgreiflichkeiten und jeder Körpereinsatz.
 - Ausgenommen ist das Festhalten von Leistungsnehmer*innen zum Schutz der Mitarbeiter*innen oder Leistungsnehmer*innen.
 - Auch in Gruppen ist dies zum Schutz von anderen Teilnehmer*innen erlaubt.
 - In akuten Gefährdungssituationen sind rechtliche Betreuer*innen, Gesundheitsamt, Rettungsdienst oder Polizei einzuschalten.
- b. Waffen haben in der Unterstützungsleistung nichts zu suchen.
 - Mitarbeiter*innen führen keine Waffen (feststehende Messer, Schlagwerkzeuge, Pistolen uä.) mit sich.
 - Waffenbesitz von Leistungsnehmer*innen ist der Leitung offenzulegen und kann Konsequenzen in und für die Betreuung haben.
- c. Sexuelle Beziehungen zwischen Mitarbeiter*innen und Leistungsnehmer*innen sind untersagt.
 - Wenn sie Beziehungen zwischen Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen in diese Richtung entwickeln, sind Mitarbeiter*innen verpflichtet, dies der Leitung offenzulegen. Der weitere Umgang mit dieser Entwicklung wird dann möglichst einvernehmlich geregelt mit dem Ergebnis, dass keine Verquickung privater und professioneller Abhängigkeiten entsteht
- d. Die Regelungen zur Vermeidung sexuellen Missbrauchs sind verbindlich (s. Verhaltenshinweise):
 - Mitarbeiter*in und Leistungsnehmer*in klären vor körperbezogenen Aktivitäten, was in dem jeweiligen Kontext sinnvoll und angenehm ist. Nur mit ausdrücklichem Einverständnis beider sind körperbezogene Aktivitäten erlaubt. Absprachen mit den Leistungsnehmer*innen werden dokumentiert.
 - Bei Betreuungen, wo regelmäßig oder systematisch körperbezogen gearbeitet wird (pflegerische Unterstützung, Sport, Begrüßungsrituale), wird das Handeln in der Fallbegleitung vorbesprochen und offensiv auf Empfindlichkeiten, möglichen Problemen, aktuelle und potentielle Auswirkungen auf die Beziehung geprüft. Bei auftretenden Unsicherheiten ist auf körperbezogene Aktivitäten zu verzichten bis die Unsicherheiten geklärt sind.

07.10.22

Gewaltschutz

- Die Ergebnisse werden dokumentiert hinsichtlich der Gelegenheiten körperbezogener Kommunikation, Art, durchgehende Absicherung gegen Missverständnisse oder Übergriffe.
 - Im weiteren Betreuungsverlauf wird das körperbezogene Handeln in der Fallbegleitung regelmäßig besprochen und bei Bedarf angepasst. Auch dies wird dokumentiert.
- e. Das Hausrecht aller Beteiligten ist zu beachten und zu respektieren.
- Mitarbeiter dürfen nicht gegen den Willen von Leistungsnehmer*innen eine Wohnung oder ein Wohngemeinschaftszimmer betreten oder verweilen.
 - In mutmaßlichen Gefährdungssituationen von Leistungsnehmer*innen sprechen sich die involvierten Mitarbeiter*innen mit einer Leitungsperson zum weiteren Vorgehen ab. Die Leitungsperson verantwortet das Vorgehen.
- f. Persönliche Beleidigungen, Nötigungen sind grundsätzlich untersagt.
- Die Arbeit des Aachener Betreuungsbüros ist darauf orientiert, dass psychische Gewalt und Grenzüberschreitungen möglichst nicht passieren.
 - Das Gewaltverständnis von Leistungsnehmer*innen und Mitarbeiter*innen sind vor allem im Feld der psychischen Gewalt miteinander zu klären.
 - Dieses je individuelle Verständnis haben Mitarbeiter*innen und Leistungsnehmer*innen zu respektieren und sich in ihrem Verhalten entsprechend ihren Fähigkeiten hieran auszurichten.
- g. Eine Eigengefährdung von Leistungsnehmer*innen durch mangelnde Körperhygiene, Vernachlässigung der eigenen Gesundheit, gefährdender Wohnungssituation darf nicht in Verantwortung der Mitarbeiter*innen des Aachener Betreuungsbüros entstehen oder erhalten bleiben.
- Mitarbeiter*innen sind verpflichtet, in solchen Situationen möglichst mit den Leistungsnehmer*innen die Eigengefährdung zu beenden.
 - Gelingt dies nicht, ist das Maß an Eigenverantwortung der Leistungsnehmer*innen zu klären, und gemeinsam mit der Leitung weitere Schritte einzuleiten.
- h. Stark regulierendes Verhalten von Mitarbeiter*innen muss als Methode grundsätzlich mit den Leistungsnehmer*innen oder ihren rechtlichen Betreuer*innen abgesprochen werden. Die Leitung ist hierüber zu informieren.
- Nötigung ist auch in diesem Zusammenhang nicht erlaubt.
 - Eskalationen sind zu vermeiden.
 - Es ist auf andere Arbeitsmethoden hinzuarbeiten.
- i. Mitarbeiter*innen sind bei Konflikten dafür verantwortlich, dass die Dynamik nicht in Richtung Grenzüberschreitung und Gewalt geht.

Intervention bei Grenzüberschreitungen und Gewalttaten

Wenn es zu gewalttätigen Übergriffen oder Grenzüberschreitungen kommt, gilt:

1. Unterbrechung der Situation

- Mitarbeiter*innen, die selbst direkt in einem eskalierenden Prozess involviert sind, beenden durch deeskalierendes Verhalten, eindeutige Stoppsignale, Kontaktunterbrechung, Kontaktabbruch diesen Prozess.
- Mitarbeiter*innen, die Zeug*innen eines eskalierenden Prozesses oder Gewalt werden, sorgen mit den gleichen Methoden für eine Beendigung der Gewalt. Dabei ist der Selbstschutz und Schutz von Leistungsnehmer*innen und Kolleg*innen zu beachten. Sind Kolleg*innen in die gewalttätige Handlung oder Grenzüberschreitung als aktiver Part

07.10.22

Gewaltschutz

verwickelt, ist die Situation zu beenden. Kollegiale Loyalitäten oder Ideen von einer Nichteinmischung in Arbeit von Kolleg*innen haben keinen Raum.

2. Schutz und Beruhigung der Beteiligten

Unmittelbar nach einer Grenzüberschreitung oder gewalttätigen Handlung steht der Schutz und die Beruhigung der Beteiligten an erster Stelle:

- Die Beteiligten sind räumlich zu trennen
- Allen Beteiligten ist, wenn möglich persönlich Beistand zu leisten
- Soweit aufgrund der Schwere des Vorfalls Hilfe erforderlich, sind Dritte entsprechend zu informieren (s. Verhaltenshinweis Umgang mit kritischen Situationen)
- Die Beteiligten sind dabei zu unterstützen, sich zu beruhigen
- Ein besonderes Augenmerk muss darauf gelegt werden, dass Personen in einem Schockzustand nicht alleine gelassen werden
- Eine Aufarbeitung des Vorfalls ist unmittelbar danach nicht sinnvoll und deshalb zu unterlassen. Dies ist später eine Aufgabe, gegebenenfalls durch geschulte Personen.

Meldeverfahren und Dokumentation

Wenn es zu einer Gewalttat oder einer Grenzüberschreitung gekommen ist oder wenn jemand von einem Übergriff berichtet, ist dies offen zu legen:

- Wenn Mitarbeiter*innen gewalttätig wurden oder grenzüberschreitend gehandelt haben, legen sie dies ihrer Teamleitung offen. Dies erleichtert eine konstruktive Aufarbeitung.
- Wenn Leistungsnehmer*innen dies gegenüber Mitarbeiter*innen oder anderen Personen berichten oder behaupten, ist die Teamleitung einzuschalten und der Vorwurf und die Folgen zu klären. Nur eine frühzeitige Offenlegung von Behauptungen hilft, richtige oder auch falsche Angaben einzuordnen und hierauf angemessen zu reagieren!
- Wenn Mitarbeiter*innen durch Leistungsnehmer*innen, Kolleg*innen oder Dritten einem Übergriff ausgesetzt waren oder sich in ihrer Intimsphäre verletzt sehen, sprechen sie ebenfalls die Teamleitung oder eine vertraute Person im Unternehmen an. Damit alle Möglichkeiten einer Unterstützung ausgeschöpft werden können, ist eine möglichst frühzeitige Einschaltung der Geschäftsführung notwendig.

Alle Vorfälle sind zu dokumentieren. Hierzu stehen zwei Instrumente zur Verfügung:

1. Beschwerdeblatt und Meldebogen für Leistungsnehmer*innen

- Hiermit können Leistungsnehmer*innen – bei Bedarf mit Unterstützung ihrer Betreuung alle Beschwerden und Vorfälle berichten. Das Beschwerdeblatt dokumentiert auch den Umgang mit der Beschwerde.
- Sollte eine Gewalttat oder eine Grenzüberschreitung der Beschwerdegrund sein, dann ist die nachfolgende Dokumentation zu nutzen:

2. Dokumentation Grenzüberschreitendes Verhalten und Konsequenzen

Die Vorlage ermöglicht die Dokumentation von Vorfällen und deren Bearbeitung, unterscheidet dabei drei Grade der Belastung.

„Whistleblowing“

Wenn Leistungsnehmer*innen, Mitarbeiter*innen oder andere Personen den Eindruck haben, dass Beschwerden oder Berichte über Gewaltvorfälle nicht aufgegriffen oder ernst genommen werden, haben sie die Möglichkeit und das Recht, sich an weitere Stellen zu wenden. Empfohlen wird folgende Reihenfolge:

07.10.22

- Bezugsbetreuer*in
- Teamleitung
- Geschäftsführung
- Mitglieder der Arbeitsgruppe Gewaltschutz
- Ombudspersonen der IG-BeWo
- Fallmanagement des LVR Köln oder WTG-Behörde der Städteregion Aachen
- Patientenschutzorganisationen (zunächst mit Anonymisierung der beteiligten Einzelpersonen)

Mitarbeiter*innen des Aachener Betreuungsbüros ist es untersagt, ohne Zustimmung der Geschäftsleitung sich zu Vorfällen in der Öffentlichkeit, gegenüber Presseorganen oder in sozialen Medien zu äußern. Allen anderen eventuell Beteiligten wird von dieser Möglichkeit dringend abgeraten, weil hierdurch eine Aufarbeitung sehr erschwert werden kann.

Aufarbeitung

Aufarbeitung einzelner Vorfälle

Die Aufarbeitung von Vorfällen richtet sich nach der Schwere des Vorfalls:

- Unterschieden wird zwischen einfachen, belastenden und gefährlichen Vorfällen.
- Als einfache Vorfälle werden nur solche Vorfälle bezeichnet, die von Leistungnehmer*innen ausgehen.
- Einfache Vorfälle können direkt zwischen den Beteiligten aufgearbeitet werden;
- Einfache Vorfälle können moderiert von der Arbeitsgruppe Gewaltschutz bearbeitet werden;
- spätestens bei belastenden Vorfällen wird eine dritte Person hinzugezogen;
- spätestens bei gefährlichen Vorfällen wird ein Gremium zur Aufarbeitung gebildet.
- Die Aufarbeitung ist kommunikativ ausgerichtet mit den Zielen:
 - Verhinderung weiterer Vorfälle
 - Versöhnung oder Wiedergutmachung
- Im Rahmen der Aufarbeitung wird auch über Konsequenzen für die Beteiligten entschieden.
- Gefährliche Vorfälle werden den Aufsichtsbehörden innerhalb einer Woche bekanntgegeben

Evaluation und Berichtswesen

Gewaltschutz ist ein kontinuierlicher Prozess. Um wirksam zu bleiben ist eine regelmäßige Auseinandersetzung hiermit erforderlich, die einerseits konkret den Gewaltschutz einübt und zum anderen zugleich Anregungen für seine Fortentwicklung gibt.

- Die Arbeitsgruppe Gewaltschutz begleitet den Prozess weiter und wird regelmäßig über Vorkommnisse informiert. Sie trifft sich einmal pro Quartal, sofern keine besonderen Vorfälle weitere Termine erforderlich machen.
- In den Teams und der Koordinierungsrunde des Aachener Betreuungsbüros wird quartalsweise über kritische Situationen, Grenzüberschreitungen, Gewalt und Gewaltschutz gesprochen.
- Mindestens einmal im Jahr wird eine interne Fortbildung zum Gewaltschutz durchgeführt.
- Bei allen Investitionen und organisatorischen Weiterentwicklungen sind Gewaltschutzaspekte mit zu berücksichtigen, da räumliche, technische und organisatorische Gegebenheiten förderlich sein können für den Gewaltschutz.
- Im Rahmen der Jahresberichte berichtet das Aachener Betreuungsbüro zusammenfassend über Präventionsmaßnahmen, Gewaltvorkommnisse und Beschwerden. Diese sind über die Homepage abrufbar und werden an die Aufsichtsbehörden übermittelt.

07.10.22

Aufwand und Kosten

Der Aufwand und die Kosten für den Gewaltschutz im Aachener Betreuungsbüro entstehen fast ausschließlich durch den Einsatz von Personal.

Sachkosten sind zu vernachlässigen, bzw. sind verknüpft mit Grundkosten und Investitionen, die für die gesamte Arbeit des Aachener Betreuungsbüros erforderlich sind. Ein Beispiel hierfür sind Mobiltelefone, die alle Mitarbeiter*innen haben, um unter anderem im Gefahrfall Hilfe anfordern zu können.