



Gewaltschutzkonzept

des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.

Inhaltsverzeichnis

1. Leitgedanke	2
2. Was ist Gewalt?	3
2.1. Definition von Gewalt	3
2.2. Formen der Gewalt	4
2.2.1 Körperliche Gewalt	4
2.2.2 Seelische Gewalt	4
2.2.3 Sexualisierte Gewalt	5
2.2.4 Strukturelle Gewalt	5
2.2.5 Vernachlässigung	6
2.3. Bewertung/Einschätzung von Gewalt im pädagogischen Alltag	6
2.3.1. Grenzüberschreitungen	6
2.3.2. Übergriffe	7
2.3.3. Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen	8
3. Risikoanalyse	8
4. Prävention	13
4.1. Umgang mit Mitarbeiter*innen	13
4.2. Personalauswahl und -entwicklung	14
4.3. Dokumentation von Verdachtsfällen und Gewaltsituationen	14
4.4. Klärung personeller Zuständigkeiten	15
4.5. Verhaltenskodex	16
4.6. Etablierung einer Reflexionskultur	18
4.7. Aus-, Fort- und Weiterbildungen	19
4.8. Angebote für Leistungsberechtigte	20
5. Intervention	20
5.1. Melde- und Informationswege	20
5.2. Umgang mit beschuldigten Personen	22
5.3. Umgang mit unbegründeten Verdachtsfällen	23
5.4. Einbeziehung von externen Fachstellen/Behörden	23
6. Nachsorge	23
6.1. Psychosoziale Begleitung & Unterstützung von Betroffenen sowie deren Angehörigen	24
6.2. Aufarbeitung & Reflexion von Gewaltsituationen für Mitarbeiter*innen	24
7. Kooperationen	24
8. Evaluation und Auswertung	25
9. Literaturverzeichnis	26
10. Anhang	27

1. Leitgedanke

„Die Würde des Menschen ist unantastbar“ - das aufgeführte Zitat konkretisiert ein allgemeines Menschenrecht, das allen Menschen unabhängig von Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung, (Nicht-)Behinderung, usw. gleichermaßen zusteht. Doch immer wieder kommt es zur Missachtung des genannten Rechtes und zu einzelnen Vorfällen – auch in der Eingliederungshilfe.

Dabei sind es nicht nur Menschen mit psychischer Erkrankung, geistiger sowie körperlicher Behinderung, die Gewalt in zahlreicher Ausprägung erfahren (können), sondern auch professionell Helfende, die in den verschiedensten Handlungsfeldern und Aufgabenbereichen der Sozialen Arbeit tätig sind, und immer wieder mit (Problem-)Situationen sowie komplizierten Interaktionsprozessen konfrontiert werden, in denen sie manches Mal selbst an die Grenzen ihrer eigenen Belastbarkeit und Handlungsfähigkeit gelangen (Spitzer 2011: 255).

An dieser Stelle setzt der neu geschaffene Paragraph 37a des Teilhabestärkungsgesetzes in Verbindung mit dem IX Strafgesetzbuch an. Dieser besagt, dass Leistungserbringer dazu verpflichtet sind, „geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen“ zu treffen (§37a SGB IX). Das erarbeitete Konzept dient dazu, sowohl Klient*innen als auch Mitarbeiter*innen des **Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.** vor Gewalt und übergriffigem Verhalten zu schützen. Wie unser Verein auf gewaltbezogene Vorkommnisse reagiert, welche präventiven und intervenierende Maßnahmen bestehen, wird ebenfalls schriftlich festgehalten.

Turnusgemäß werden alle 4 Jahre alle im Gewaltschutzkonzept enthaltenen Dokumente hinsichtlich der Aktualität überprüft. Änderungen und/oder Anpassungen werden von den Redakteur*innen des Gewaltschutzkonzeptes, Frau Anne C. Göttgens und Herrn Joschka Fritzen (Kontakt Daten: gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de, 0241 9977966), vorgenommen. Auf der Homepage unseres Vereins steht das Gewaltschutzkonzept für alle Interessierte freizugänglich zum Download zur Verfügung. Ebenfalls befindet sich dort ein Hinweis zu unserem Beschwerdemanagement.

2. Was ist Gewalt?

Der Begriff Gewalt ist einer der mehrdeutigsten und zugleich schwierigsten Begriffe der Sozialwissenschaften. Gängige Lexika präsentieren eine Vielzahl kontroverser Deutungen dieses Phänomens, skizzieren uneinheitliche Begriffsinhalte und stellen den Gewaltbegriff nicht zuletzt in einer Reihe von Komposita vor, die Gewalt als ein überaus komplexes Phänomen darstellen. Nicht nur inhaltliche Aspekte sind bis heute Gegenstand anhaltender Debatten, sondern auch Fragen nach den Ursprüngen der Gewalt. Diese begegnet uns überall, im Großen wie im Kleinen. Sie tritt auf als unpolitische Gewalt im sozialen Nahbereich, wie zum Beispiel in der Familie, oder in der Schule, auf Plätzen und Straßen, als Gewalkriminalität und reicht hin bis zur politisch motivierten Gewalt. Keine Gesellschaft, keine Region der Welt, kein Kulturkreis ist frei von Gewalt. Dabei gibt es beträchtliche Unterschiede in den jeweils zum Ausdruck kommenden Formen von Gewalt und ihren Intensitätsgraden (Imbusch 2002: 26 f.).

2.1. Definition von Gewalt

Der norwegische Friedensforscher Johan Galtung beschreibt den Begriff Gewalt so, dass Gewalt dann vorliegt, wenn Menschen so beeinflusst werden, dass ihre aktuelle somatische und geistige Verwirklichung geringer ist, als ihre potentielle Verwirklichung. Gewalt ist die Ursache für den Unterschied zwischen dem Potentiellen und dem Aktuellen. Gewalt liegt dann vor, wenn ein Mensch einen anderen Menschen psychisch oder physisch angreift oder unter Druck setzt. Dieser also Gewalt anwendet oder erfährt (Engels 1996: 74). Darüber hinaus hat Gewalt immer etwas mit Aggression zu tun. Nach Freud und einiger seiner Nachfolger handelt es sich um einer der beiden Grundtriebe, aus denen sich menschliches Verhalten erklären lässt. Aggression ist demnach eine Auswirkung des Todes- und Destruktionstriebes, dem der Lebenstrieb gegenübersteht (Martin 1999: 8). Aggression beschreibt die positive Durchsetzungsfähigkeit von Tieren und Menschen und ist lebensnotwendig, um Ziele zu erreichen, sich zu behaupten, abzugrenzen und schützen zu können. Diese ist ein wichtiger Aspekt der Lebenskraft und der psychischen Gesundheit. Bei gewalttätigen Menschen sind gesunde Aggressionen oft gehemmt und ihr Gewaltverhalten ist ungeeignet, um sich sinnvoll abzugrenzen oder zu behaupten. So richten sich die tatsächlichen Aggressionsauslöser nicht gegen reale Bedrohungen, sondern meistens gegen andere Personen (Steingen 2020: 17 f.).

2.2. Formen der Gewalt

Über die gängigen Definitionen besteht ein weitreichender Konsens über die grundsätzlichen Formen der Gewalt. Diese sind im internationalen Vergleich unterschiedlich und weisen auf Grund der kulturellen Aspekte erhebliche Unterschiede vor (Suhr/Teubner 2020: 2). Gewalt tritt in den unterschiedlichsten Strukturen, sowie auf verschiedensten Ebenen auf. Gewalt gestaltet sich als facettenreich und ist unabhängig vom Anwendungsgebiet. Im sozialen Kontext sind nicht alle Gewaltformen vertreten. In der Regel zeigen sich Gewalterfahrungen auf der psychischen und physischen Ebene, sowie in der aktiven und passiven Vernachlässigung (Schünemann 2020: 113).

2.2.1 Körperliche Gewalt

Mit dem Begriff körperliche Gewalt sind unangemessene, gewaltsame körperliche Handlungen gemeint, die einer Person körperliche Verletzungen zufügen können. Das Ausmaß der Verletzung hängt immer von der Intensität der Gewalthandlung ab (Mertes 2013: 33). Somit umfasst die physische Gewalt Handlungen, die darauf abzielen, vorsätzlich die körperliche Unversehrtheit eines Menschen zu beschädigen. Der Wissenschaftler Jean Phillip Reemtsma unterscheidet dabei drei Kategorien: lozierende-, raptive- und autotelische Gewalt. Diese sagen sowohl etwas über das Verhältnis zwischen Täter*innen und Opfer aus, über den Stellenwert, den die Gewalt als Handlung hat, als auch über die kommunikative Dimension gewalttätiger Vorkommnisse (Gudehus/Christ 2013: 2).

Beispiele

Kratzen, Schlagen oder Schubsen.

2.2.2 Seelische Gewalt

Die psychische Misshandlung umfasst alle verbalen oder nonverbalen Handlungen, die bei den Betroffenen emotionale Beeinträchtigungen hervorrufen (Suhr/Teubner 2020: 3). Dabei sind drei Kategorien für die Betrachtungsweise seelischer Gewalt ausschlaggebend. Emotionale Schädigung: Psychische Gewalt ist emotionale Schädigung jeglicher Art, die durch verschiedene Maßnahmen herbeigeführt wird. Machtmissbrauch und Machtverschiebung: Täter*innen befinden sich in einer eigenen Realität, in der sie sich überlegen fühlen. Macht wird missbraucht, um das Opfer als würdeloses, unterlegenes Objekt anzusehen. Die Dauer der Misshandlung ist nicht von Bedeutung: Eine psychische Schädigung hängt nicht zwangsläufig von der Dauer der Gewaltsituation ab. Psychische Gewalt kann

ein einziges Mal oder mehrmals erlebt werden. Sie kann kurze oder längere Zeit andauern (Durisch 2020: 8 f.).

Beispiele

Anschreien oder Bedrohen, Herabwürdigung (z.B. Infantilisierung), emotionale/psychosoziale Vernachlässigung (z.B. Ignorieren) (Suhr/Teubner 2020: 3).

2.2.3 Sexualisierte Gewalt

Unter sexualisierter Gewalt versteht man jede Verletzung der körperlichen oder seelischen Integrität einer Person, welche mit der Geschichtlichkeit des Opfers und Täter*in zusammenhängt. Darunter zählen neben körperlichen sexuellen Gewalterfahrungen auch solche dazu, die durch verbale und/oder schriftliche Handlungen gemacht werden.

Beispiele für verbale und oder schriftliche Handlungen:

Übergriffe im Internet oder sexuelle Beleidigungen (Maschke/Stecker 2018: 5).

Beispiel für körperliche Gewalterfahrung: Berührung oder Penetration im Intimbereich ohne Einwilligung (Suhr/Teubner 2020: 3).

2.2.4 Strukturelle Gewalt

Nach Johan Galtung umfasst die strukturelle Gewalt die Form von Gewalt, die in der Gesellschaft systemisch wirkt und durch die menschlichen Grundbedürfnisse in der Weise beschränkt werden, dass die potenzielle Entfaltung der Individuen eingeschränkt werden. Dabei enthält Galtungs Ansatz zwei Grundlagen. Zum einen die Deskription von struktureller Gewalt und zum anderen die Beschreibung für ihre Bekämpfung im Sinne einer präskriptiven Politik. Galtung schließt, dass nur die Abwesenheit von struktureller Gewalt es ermöglicht, auf selbstbestimmte Weise ein individuelles Glück zu suchen, dass weder die Würde noch die Rechte anderer Gesellschaftsmitglieder verletzt.

Beispiele

Alle Formen von Diskriminierung, die ungleiche Verteilung von Einkommen und Bildungschancen, die Behinderung emanzipatorischer Bestrebungen, die Beeinträchtigung von Lebenserwartung (Hildebrandt/Lück-Hildebrandt 2019: 1).

2.2.5 Vernachlässigung

Der Begriff Vernachlässigung umfasst, dass Personen auf Grund diverser Einschränkungen und der damit verbundenen Abhängigkeit und Angewiesenheit auf ihre Bezugsperson, durch diese nicht oder nicht ausreichend versorgt werden und dadurch Beeinträchtigungen oder Schädigungen erleiden. Hierbei können zwei Formen der Vernachlässigung unterschieden werden. Zum einen die Vernachlässigung des körperlichen Wohls und zum anderen die Vernachlässigung des seelischen und geistigen Wohls.

Beispiele Vernachlässigung des körperlichen Wohls:

Mangelnde Versorgung und Pflege, unzureichende Ernährung, Körperpflege, Gesundheitsfürsorge, Unterlassen ärztlicher Behandlung oder unzureichender Schutz vor Risiken und Gefahren.

Beispiele Vernachlässigung des seelischen und geistigen Wohls:

Unzureichendes oder ständig wechselndes und damit unverlässliches, nicht tragfähiges emotionales Beziehungsangebot, Mangel an Aufmerksamkeit und emotionaler Zuwendung, das Nichteingehen auf Bedürfnisse und die Gleichgültigkeit (Mertes 2013: 34).

2.3. Bewertung/Einschätzung von Gewalt im pädagogischen Alltag

Im pädagogischen Alltag können Situationen von Gewalt – je nach Beziehungskonstellation und Kontext – in vielfältiger Weise auftreten. Aufgrund dessen ist die Bewertung und Einschätzung solcher Situationen nicht immer klar und eindeutig voneinander zu unterscheiden. Unter anderem kann dies durch subjektive Empfindungen, in Bezug auf die Intensität und Häufigkeit von Handlungen, Unwissenheit über die Vorgeschichte sowie durch den Kontext und die Intention der handelnden Person erschwert werden. Daher gilt es im Umgang mit dem Thema „Gewalt“, zwischen Grenzüberschreitung, Übergriff und strafrechtlich relevante Gewalthandlungen zu differenzieren.

2.3.1. Grenzüberschreitungen

In sozialen Beziehungen – sei es zwischen Kolleg*innen, Klient*innen und Mitarbeiter*innen oder Mitarbeiter*innen und Führungskräften selbst – stellt die Frage nach Nähe und Distanz bzw. das Aufrechterhalten eines Gleichgewichtes beider Pole einen wichtigen Bestandteil der alltäglichen Beziehungsgestaltung und professionellen Arbeit dar.

Wird das Nähe- und Distanz-Empfinden des Gegenübers überschritten und/oder findet eine Fokussierung auf einen Pol statt, kann es in sozialen Beziehungen zu unbeabsichtigten, zufälligen Überschreitungen persönlicher, psychischer und/oder körperlicher Grenzen kommen (Enders et. al. 2010: 1). Unachtsamkeit, Unwissenheit und Nichtbeachtung von Verhaltensregeln können zusätzlich zu einem grenzüberschreitenden Handeln beitragen (ebd.). Grundsätzlich lassen sich unbeabsichtigte/zufällige Grenzüberschreitungen im täglichen Umgang mit Menschen per se nicht vermeiden. Dennoch kann ein solches Verhalten korrigiert werden, bspw. durch Entschuldigungen, Fortbildungen, Dienstanweisungen (ebd.: 3).

Beispiele für grenzverletzendes Verhalten im pädagogischen Alltag:

Einmaliges/Seltenes Missachten eines respektvollen Umgangsstils (abwertende oder sexistische/rassistische Bemerkungen, Befehlston, öffentliches Bloßstellen, unerlaubtes Veröffentlichen von Bildmaterial), einer angemessenen Nähe-Distanz (intime körperliche Nähe und Berührungen) sowie der Grenzen zwischen Generationen (Ansprechen mit Kosenamen, flirten) (ebd.: 2). Des Weiteren können unangemessene Sanktionen und das Ausnutzen der eigenen professionellen Macht ergänzend genannt werden.

2.3.2. Übergriffe

Im Unterschied zu grenzverletzendem Verhalten zeichnen sich Übergriffe unter anderem dadurch aus, dass diese in Situationen auftreten können, in denen es bewusst, wiederholt und zielgerichtet zu Überschreitungen persönlicher, psychischer und/oder körperlicher Grenzen kommt (ebd.: 9). Das Hinwegsetzen über bestehende gesellschaftliche und kulturelle Normen, institutionelle Regeln, fachliche Standards sowie Widerstand der Opfer kann zusätzlich übergriffiges Verhalten begünstigen (ebd.). Bleiben Veränderungen durch Ermahnungen, Abmahnungen sowie arbeitsrechtliche Schritte aus, sind unter Umständen drastischere Maßnahmen notwendig.

Beispiele für Übergriffe im pädagogischen Alltag:

Wiederholte/Häufige Missachtung verbal/nonverbal gezeigter Abwehrreaktionen/Widerstände der Opfer, massive Abwertung betroffener Personen („Petzen“, „Hetzerei“), Diskreditierung („in üblen Ruf bringen“), Erpressung sowie fehlende bzw. unzureichende Übernahme von Verantwortung für das eigene übergriffige Verhalten (ebd.: 4).

2.3.3. Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen

Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen sind im Strafgesetzbuch (StGB) geregelt und werden anhand eines dreigliedrigen Deliktaufbaus (Tatbestand, Rechtswidrigkeit¹ und Schuld²) überprüft. Ausschließend schwerwiegende Rechtsverletzungen werden durch das Strafrecht sanktioniert.

Beispiele für strafrechtlich relevante (Gewalt-)Handlungen:

- Hausfriedensbruch (§ 123)
- sexueller Missbrauch von Schutzbefohlenen (§174 StGB), von Kindern (§ 176 StGB), von Jugendlichen (§ 182 StGB)
- sexueller Übergriff, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung (§ 177 StGB)
- sexuelle Belästigung (§ 184i StGB)
- Verletzung des Intimbereichs durch Bildaufnahmen (§ 184k)
- Beleidigung (§ 185 StGB)
- Üble Nachrede (§ 186 StGB)
- Verleumdung (§ 187 StGB)
- (Gefährliche) Körperverletzung (§ 223, § 224 StGB)
- Nachstellung (§ 238 StGB)
- Nötigung (§ 240 StGB)
- Bedrohung (§ 241 StGB)
- Diebstahl (§ 242)

3. Risikoanalyse

Wie im vorherigen Kapitel „*Was ist Gewalt? – Eine Begriffsbestimmung*“ deutlich wurde, gibt es unterschiedliche Formen von Gewalt. Ursachen und Entstehungsgründe für Gewalthandlungen können vielfältig sein und in den verschiedensten Facetten des sozialen Miteinanders bewusst oder zum Teil auch unbewusst angewandt werden.

¹ Es liegt kein Rechtfertigungsgrund (bspw. Notwehr) vor.

² Die Frage der Schuldfähigkeit sollte stets geprüft werden (bspw. § 19 StGB: Kinder und Jugendliche unter 14 Jahren; § 20 StGB: wg. einer psychischen Störung, tiefgreifenden Bewusstseinsstörung)

Als Hauptaufgabenfelder bietet der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** Ambulant Betreutes Wohnen (gemäß § 99 SGB IX i.V.m. § 67 ff SGB XII) und das Führen von rechtlichen Betreuungen an. Zu den Querschnittsaufgaben unseres Vereins gehören die Gewinnung, Beratung und Fortbildung ehrenamtlicher Mitarbeiter*innen sowie die Beratung zu Vorsorgevollmachten. Diese Leistungen bieten wir auch für Menschen mit Sinnesbeeinträchtigung(en) an (bspw. Gehörlosigkeit, Erblindung, etc.).

Das Instrument der Risikoanalyse dient dazu, allgemeine Gefahrenpotenziale und mögliche Gelegenheitsstrukturen in der eigenen Einrichtung zu analysieren (s. nachfolgende Tabelle). Anlassbezogen und/oder turnusgemäß alle 4 Jahre wird die Risikoanalyse in schriftlicher Form mithilfe eines erstellten Fragebogens durchgeführt. Sowohl Mitarbeiter*innen und Leistungsberechtigte, als auch die organisationale Perspektive (Geschäftsführung) werden in die Analyse miteinbezogen und berücksichtigt.

Mögliche Risikofaktoren u. Situationen, die Gewalt begünstigen können	
Mitarbeit*in - Klient*in	<ul style="list-style-type: none"> - Abhängigkeit der Betreuten für sich ausnutzen; Rollenverständnis unklar - Missachten der Grenzen; körperlich sowie psychisch - Missachten des Umgangstons, Beleidigungen (Befehle erteilen – Machtverhältnis) - Missachten von Belastbarkeit; Arbeitsüberlastung, Zeitdruck, Stress (ggf. dadurch unaufmerksam und übergriffig, bspw. verbal und durch Körpersprache/Mimik) - Sanktionen, „Erpressung“ - Missachtung der Schamgrenze - Fehlender Respekt, geringe Wertschätzung, Abwertung - Nähe-Distanz-Problem, ungewollte Berührungen

	<ul style="list-style-type: none"> - Missachtung der Bedürfnisse - „Falsche“ Reaktion auf traumatisches Erlebnis eines/einer Betreuten - Mitarbeiter*in überfordert Klient*in in Krisensituation - Mitarbeiter*in tätigt Äußerungen, die aufgrund von kulturellen Unterschieden zu Spannungen führen können - Festgelegte Strukturen werden von der/m Mitarbeiter*in nicht eingehalten (bspw. verschieben von Terminen, etc.)
<p>Klient*in - Mitarbeiter*in</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Beschimpfungen, unangemessene Äußerungen, Drohungen - Ungewollte Berührungen; körperliche Annäherung - Missachtung/„Austesten“ der Grenzen - Belästigung: Ständiges Anrufen/Stalking; keine „24h-rundum-Betreuung“ - Nichtwahrung von Intimsphäre - Frust, Persönliche Krisen und Live-Events - Eigene Gewalterfahrungen - Drogen- und Alkoholkonsum - Nähe-Distanz-Problem - Stress und Ohnmachtsgefühle (=Risikofaktor), z.B. durch Warten im Wartezimmer, Besuch bei der verhassten Behörde (= Situation) - Konflikte, die in der Zwischen Klient*in und Mitarbeiter*in entstehen, z.B. durch Meinungsverschiedenheiten

	<ul style="list-style-type: none"> - Bestimmte Erscheinungsformen der psych. Erkrankung (z.B. Rückzug, Aggressionen, wahnhaftes Erleben, Persönlichkeitsstörungen, etc), auch Charaktereigenschaften, die die Geduld des/der Mitarbeiter*in überstrapazieren
<p>Mitarbeiter*in - Mitarbeiter*in</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsteilung unter Mitarbeiter*innen ist unverhältnismäßig verteilt - Hin- und Herschieben von Verantwortlichkeiten - Missachtung der Belastbarkeit; Überlastung, Stress, Zeitdruck (bspw. Bearbeitungsfristen, ...) - Mobbing - Grenzüberschreitungen - Ignoranz, Misstrauen, Streit - Fehlende/schlechte Kommunikation; zu wenig Austausch untereinander - Konkurrenzempfinden - Keine/zu wenig Angebote zur Bearbeitung von Konflikten (Supervision, Ansprechbarkeit und Erreichbarkeit der Leitung) - Ggfls. Mangel an professioneller Distanz
<p>Externe Personen - Mitarbeiter*innen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unverlässlichkeit - Falsche Vorstellung von den Aufgaben eines/einer BeWo-Betreuer*in; Grenze zwischen BeWo und rechtlicher Betreuung verschwimmt

	<ul style="list-style-type: none"> - Hineintragen eigener Wünsche in die BeWo-Arbeit - Eigenes Bearbeiten von BeWo-Themen ohne Absprache - Fehlende Kenntnisse über Aufgabenbereiche der Mitarbeiter*innen - Beschimpfungen per E-Mail od. am Telefon - Unter Druck setzen - „Einmischen“ von Familienangehörigen der Kl.; kann zu Rückschritten führen
<p style="text-align: center;">Externe Personen - Klient*innen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Unverständnis im Freundes-/Familienkreis für Krankheit des/der Klient*in - Überforderungssituationen durch Kontakte im Alltag (Bäckerei, Supermarkt, etc.) - Emotionale Instabilität der Klient*innen - Nähe-Distanz-Problem - Beeinflussbarkeit; emotionale Abhängigkeit - Abschätziges Verhalten; unangemessene Äußerungen über äußeres Erscheinungsbild oder sonstiges (krankheitsspezifisches) Verhalten des/der Klient*in. Ignorieren des/der Klient*in durch ausschließliches Reden mit der/dem BeWo-Betreuer*in

Was ist erforderlich, um Gewaltschutz sicherzustellen?

- Zurücknehmen eigener Befindlichkeiten, angemessene professionelle Distanz
- Regelmäßiger, offener Austausch über mögliche Störfaktoren

- Möglichkeiten zur Reflexion sowie zur Aufarbeitung und Kompensation von Konflikten – extern und intern (Supervision, Austausch mit Kolleg*innen, Team-Building-Maßnahmen, Tandem-Partner*in, ...)
- Vertrauensvolles Verhältnis zu Kolleg*innen und Vorgesetzten; angemessene und wertschätzende Kommunikation
- Vermeidung von zu viel bzw. destruktivem Stress (z.B. durch Überstunden)
- Kultur und Haltung der Mitarbeiter*innen im Blick behalten
- Fortbildungen und Schulungen
- Handlungsempfehlungen für potentielle Gefahrensituationen
- Dokumentation
- Klare Vorgaben bezüglich interpersoneller Interaktionen
- Festlegung einer klaren Handlungshierarchie innerhalb der Arbeit mit Klient*in und Mitarbeiter*in

Die Ergebnisse der Risikoanalyse stellt nicht nur die Grundlage zur Erstellung des Gewaltschutzkonzeptes dar, sondern bietet auch Gelegenheit, das eigene Bewusstsein für Gewalthandlungen im institutionellen Kontext – hier: **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** – zu schärfen.

4. Prävention

Bei Menschen mit psychischer Erkrankung, geistiger und/oder körperlicher Beeinträchtigung besteht – im Verhältnis zur Allgemeinbevölkerung – aufgrund der Vulnerabilität ein 3- bis 5-fach erhöhtes Risiko, Opfer von Gewalt sowie übergriffigem Verhalten zu werden. Zweifelsohne können erlebte Gewalterfahrungen sowohl das weitere Leben als auch den Krankheitsverlauf nachhaltig prägen. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, nicht nur professionell mit traumatisierten Klient*innen umzugehen, sondern auch geeignete Präventionsmaßnahmen zu schaffen, um mögliche Risiken und damit einhergehend unerwünschte, gewaltbesetzte Situationen zu verringern bzw. abzuschwächen.

4.1. Umgang mit Mitarbeiter*innen

Der Umgang mit Mitarbeitenden ist maßgeblich vom Führungsstil der Leitung ((hier: Geschäftsführung, Teamleitungen) abhängig. Ein fördernder Führungsstil unterstützt die Kommunikation im Team,

motiviert und schafft eine gute Arbeitsatmosphäre. Die Führungskraft hat eine wichtige Vorbildfunktion. Sie legt das Verhalten an den Tag, das sie selbst von ihren Mitarbeitenden einfordert. Sie lebt Werte vor, übt respektvolle Kontrolle aus und gibt Orientierung. Sie ist ehrlich, sachlich und transparent in der Form ihrer Kommunikation, fördert Problemdiskussionen und Lösungsfindungen innerhalb des Teams und ist aufgeschlossen gegenüber Flexibilität, Kreativität und Experimentierfreudigkeit. Sie verfügt über ein gutes Empathievermögen, besitzt die Fähigkeit aktiv zuzuhören und auf vorhandene Probleme einzugehen. Sie orientiert sich an der Gleichberechtigung aller Teammitglieder*innen und lässt den bestehenden Hierarchieunterschied nicht spüren bzw. missbraucht ihre Machtposition nicht.

All diese Kompetenzen finden sich als grundlegende sozialkompetente Haltungen auch in unserem Gewaltschutzkonzept wieder.

4.2. Personalauswahl und -entwicklung

Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** legt großen Wert auf die fachliche und persönliche Eignung, u.a. nachgewiesen durch bisherige Qualifikationen/Fortbildungen und/oder Hospitationen der Mitarbeitenden.

Bereits im Bewerbungsgespräch werden die Leitlinien des Vereins und das Gewaltschutzkonzept vorgestellt. Themen wie der respektvolle Umgang miteinander, Wahrung von Nähe und Distanz, gewaltfreie Kommunikation sowie Regelungen zum Umgang mit Gewalt werden bereits zu diesem Zeitpunkt angesprochen. Um unsere Klient*innen zu schützen, ist für jeden Mitarbeitenden die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses gem. § 72a SGB VIII unumgänglich und muss spätestens bis zum Antreten des ersten Arbeitstages vorliegen. Mit der Selbstauskunftserklärung erklären neue Mitarbeitende, dass sie keine Straftaten im Sinne des Strafgesetzbuches begangen hat.

Von zukünftigen Mitarbeitenden wird ein hohes Maß an Empathie, Wertschätzung und Authentizität erwartet. Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** gewährleistet den passenden Einsatz von männlichem und weiblichem Personal.

4.3. Dokumentation von Verdachtsfällen und Gewaltsituationen

Um Verdachtsfälle und/oder (akute) Gewaltsituationen zu melden, kann das Formular „*Dokumentation von Verdachtsfällen und/oder Gewaltsituationen*“, in welchem aussagekräftige Kriterien formuliert sind, genutzt werden. Ein achtsamer Umgang mit den persönlichen Daten der Betroffenen, formulierten Anschuldigungen sowie Dokumentation der Fälle ist diesbezüglich von enorm hoher Bedeutung.

Unsere Mitarbeiter*innen und Klient*innen haben jederzeit die Möglichkeit, Beschwerden, Kritik, Unzufriedenheit(en) sowie unangemessene Situationen zu äußern und diesbezüglich das Recht, mit der/dem Gewaltschutzbeauftragte/n sowie Geschäftsführung darüber zu sprechen. Diesbezüglich ist es unser Ziel, eine Atmosphäre zu schaffen, die dazu einlädt, oben genannte Aktionen zu tätigen.

Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** wertet jegliche Art an Beschwerden als Möglichkeit, die eigenen Strukturen und Prozesse hinsichtlich unangemessener Verhaltensweisen und Situationen zu reflektieren und entsprechend dessen diese anzupassen und weiterzuentwickeln, um so eine offene, fehlerfreundliche Arbeitskultur zu garantieren. Hierzu kann das „Beschwerdeformular“ genutzt werden.

4.4. Klärung personeller Zuständigkeiten

Allen Mitarbeitenden und auch Klient*innen ist bekannt, wer im Falle eines gewalttätigen Übergriffes zuständig ist. Alle Anfragen wegen eines gewalttätigen Ereignisses gehen an die Gewaltpräventionsbeauftragte/ Beschwerdestelle/einrichtungsinterne Ansprechperson(en) des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V. Verantwortlich sind: Christina K. Göttgens (Geschäftsführung; Kontaktdaten: goettgens@betreuungsverein-aachen.de, 0241 9977966) sowie Anne C. Göttgens und Joschka Fritzen (Gewaltschutzbeauftragte; Kontaktdaten: gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de, 0241 9977966). Darüber hinaus ist der Einrichtungsträger zu informieren.

Leitungskräfte/Geschäftsführung **des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.** haben eine besondere Verantwortung dafür, die verbindlichen Grundsätze und (Verhaltens-)Regeln einzufordern und im Konfliktfall fachliche Beratung und psychosoziale Unterstützung zu ermöglichen.

4.5. Verhaltenskodex

Ziel eines Verhaltenskodex ist es, den Mitarbeitenden eine Orientierung für ein adäquates Verhalten zu geben und einen Rahmen zu schaffen, der Grenzverletzungen, sexuelle Übergriffe und Missbrauch bei der Arbeit mit psychisch erkrankten, geistig und/oder körperlich beeinträchtigten Menschen verhindert. Im Mittelpunkt stehen die zu betreuenden Menschen und deren Wohlergehen. Bei der Entwicklung des Verhaltenskodex werden die Mitarbeitenden und auch Klient*innen angemessen einbezogen.

Der Verhaltenskodex des **Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.** umfasst verbindliche Grundsätze und (Verhaltens-)Regeln in folgenden Bereichen:

- **adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz**

- Alle Mitarbeitende achten auf eine transparente, sensible, zugewandte und fachlich adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz („Nähe trotz (professioneller) Distanz“). Die Verantwortung hierfür liegt beim Mitarbeitenden selbst. Klient*innen werden für eigene und fremde Grenzen sensibilisiert.
- Freundschaftliche oder gar intime Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen sind zu unterlassen. Das betrifft auch den Austausch privater Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder die Bestätigung von Freundschaftsanfragen auf sozialen Medien.

- **Angemessenheit von Körperkontakten**

- Das Recht, körperliche Berührungen abzulehnen, muss berücksichtigt werden. Empfindet Klient*in und/oder Mitarbeiter*in ein Verhalten unangemessen, besteht die Möglichkeit, eine wertschätzende Rückmeldung zu geben.
- Körperkontakt zwischen Mitarbeitenden und Klient*in muss immer fachlich begründet sein. Zur Dauer und zum Zweck einer Versorgung ist Körperkontakt erlaubt (bspw. Erste Hilfe, emotionaler Beistand/Trost, ...).

- **Sprache und Wortwahl bei Gesprächen**

- Alle Mitarbeitenden achten auf einen wertschätzenden Umgang und achten jedes Gegenüber in seiner Individualität.
- Im Umgang mit Klient*innen verpflichten sich alle Mitarbeitenden keine grenzverletzenden Kommentare oder Gesten zu machen. Herabwürdigende/ sexistische Bilder und Äußerungen werden nicht geduldet.
- Klient*innen werden von allen Mitarbeitenden immer mit ihrem Namen angesprochen. Es werden keine Spitz- und Kosenamen verwendet.
- Es werden grundsätzlich keine Drohungen ausgesprochen. Mögliche Sanktionen bei Fehlverhalten sind als solche klar zu benennen.

- **Kleidung**

- Alle Mitarbeitenden achten darauf, angemessene Kleidung im Berufsalltag zu tragen. Kolleg*innen sowie Klient*innen werden diskret und wertschätzend angesprochen, wenn deren Kleidung situationsbedingt unangemessen erscheint.

- **Beachtung der Privat- und Intimsphäre**

- Die persönliche Schamgrenze und die Intimsphäre der anvertrauten Personen sind zu achten. Jedes Verhalten, das die Intimsphäre verletzt, ist zu unterbinden.
- Mitarbeitende übernachten nicht gemeinsam mit den anvertrauten Personen in einem Zimmer (Reisen/Freizeiten).
- Mitarbeitende betreten den Raum des/der Klient*in nicht ohne Wissen und deren Zustimmung.
- Alle Mitarbeitende schützen und wahren zu jeder Zeit die Würde und Privatsphäre der Klient*innen. Dies gilt auch für den Umgang mit Bildern und sozialen Medien.

- **Zulässigkeit von Geschenken**

- Geschenke von Mitarbeitenden an Klient*innen sind im Team abzusprechen und nur erlaubt, wenn sie in einem pädagogisch sinnvollen und angemessenen Zusammenhang mit der jeweiligen Aufgabe stehen.
- Geschenke von Klient*innen an Mitarbeitende dürfen nur dann angenommen werden, wenn es sich hierbei nur um geringwertige Aufmerksamkeiten handelt.

- **Zusammenarbeit im Team**

- Eine offene Kommunikations- und Streitkultur in den einzelnen Teams ist stets gewünscht.
- Gegenseitiges Vertrauen, Offenheit, Fehlerfreundlichkeit, Respekt, u.v.m. sind wichtige Aspekte, die uns bezüglich einer funktionierenden Teamarbeit wichtig sind.
- Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** ist offen für Diversität: Das Team ist vielfältig und profitiert nicht nur von den verschiedenen Charakterzügen der einzelnen Mitarbeiter*innen. Es ist die Kombination aus langjähriger Erfahrung und „frischem Wind“, die uns als Team vereint.

Alle Mitarbeitenden erhalten eine Ausfertigung des Verhaltenskodex, den sie durch ihre Unterschrift anerkennen. Regelübertretungen sind durch die Mitarbeitenden transparent zu machen, zum Beispiel gegenüber den Leitungspersonen (hier: Geschäftsführung, Teamleitung), gegenüber dem jeweiligen Team oder auch als formlose Notiz in einem Dokumentationsbuch.

4.6. Etablierung einer Reflexionskultur

Sich selbst und die eigene Arbeit immer wieder zu reflektieren, aber auch in der Arbeit mit den Kolleg*innen immer wieder in den Austausch zu treten, ist sinnvoll und wichtig und fester Bestandteil der täglichen Arbeit. Dies erfolgt in Form von Reflexion der beruflichen Rolle, Teambesprechungen und externer Supervision. Fragen, die sich jeder Mitarbeitende selbst aber auch im Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen stellen sollte, können sein:

- Worin unterscheiden sich persönliche Beziehungen von professionellen Beziehungen?
- Wie weit gehen die Erwartungen der Mitarbeitenden hinsichtlich des Miteinanders?
- Wie wirkt das eigene Verhalten? Welche Signale sende ich und was wird damit beim Gegenüber ausgelöst?
- Wie reguliere ich die Balance von Nähe und Distanz?

Hierzu legt der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** großen Wert auf regelmäßig Teamsitzungen, die in allen Konstellationen (Geschäftsführung, Verwaltung, Ambulant Betreutes Wohnen, ...) stattfinden. Das Team des Ambulant Betreuten Wohnens hat ebenfalls 6x p.A. die Möglichkeit, im Rahmen der externen Supervision Einzelfälle zu besprechen. Bei Bedarf richtet sich dieses Angebot auch an alle anderen Mitarbeiter*innen des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.

4.7. Aus-, Fort- und Weiterbildungen

Sich der Gefahr bewusst zu sein, dass Gewalt immer wieder und unerwartet auftreten kann, bedeutet, sensibilisiert zu sein und das eigene Verhalten immer wieder zu reflektieren. Das geht am besten, wenn alle Mitarbeitenden in regelmäßigen Abständen an Fortbildungen zu den Themen Gewalt und Gewaltprävention teilnehmen. Diese regelmäßigen Schulungen sollten sich auch mit dem Thema Nähe und Distanz auseinandersetzen. Jeder muss über Basiswissen und Handlungssicherheit verfügen. Somit werden die Mitarbeitenden immer wieder mit diesen Themen konfrontiert und setzen sich damit bewusst auseinander.

Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** bestärkt und unterstützt seine Mitarbeitenden darin, in regelmäßigen Abständen an entsprechenden Aus-, Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen; Ansprechpartner hierzu ist die Geschäftsführung des Vereins. Zu den Aus-, Fort- und Weiterbildungen zählen unter anderem Multiplikatoren-In-House-Schulungen bspw. zu den Themen „Nähe und Distanz“, „Selbstfürsorge und Achtsamkeit“, „Umgang mit Grenzen“ (1/4 jährlich) sowie Gruppenschulungen im Autismus- und DGS-Bereich. Ziel dieser Schulungen ist es, neben dem Zugewinn eines fachlichen Know-hows eine Ebene zu schaffen, auf der die Mitarbeitenden/Teilnehmenden auch vom persönlichen Austausch profitieren. Die zuvor genannten Themenschwerpunkte sind nicht nur auf die individuellen Bedürfnisse und aktuellen Herausforderungen des Vereins ausgerichtet, sondern schlie-

ßen ebenfalls vereinsspezifische Problemstellungen sowie interne Arbeitsabläufe mit ein. Alle Mitarbeiter*innen erhalten einen Nachweis für die erfolgreiche Teilnahme an o.g. Aus-, Fort- und Weiterbildungen.

4.8. Angebote für Leistungsberechtigte

Neben den zahlreichen Präventionsmaßnahmen, die sich vor allem an die Mitarbeiter*innen des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V. richten, gilt im offenen Diskurs zum Thema „Gewalt“ ebenfalls die Perspektive von Leistungsberechtigten zu berücksichtigen. So werden unsere Klient*innen jederzeit darin bestärkt, an Gesprächsrunden und/oder Einzelsitzungen teilzunehmen, um individuelle Erfahrungen/konkrete Situationen mitzuteilen. Ziel dieser Maßnahme ist die Stärkung der Selbstbestimmung einer*s jeden Einzelnen. Bei Bedarf werden Leistungsberechtigte psychosozial bei der Anbindung an Beratungs-, Schutz- und Hilfsorganisationen unterstützt (bspw. Frauen helfen Frauen e.V., Flüchtlingshilfe).

5. Intervention

Trotz der zuvor beschriebenen Präventionsmaßnahmen, die im **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** fest etabliert sind, können Gewalthandlungen und Übergriffe (bspw. Mitarbeiter*innen – Klient*innen; Klient*innen – Mitarbeiter*innen; Mitarbeiter*innen – Mitarbeiter*innen) nicht immer verhindert werden. Um unsere Klient*innen sowie auch Mitarbeiter*innen zu schützen, wurde ein Interventionskonzept erarbeitet, welches direkt in das Geschehen eingreift.

5.1. Melde- und Informationswege

Sowohl im Allgemeinen als auch bei der Wahrnehmung von Verdachtsfällen und/oder (akute) Gewaltsituationen haben unsere Klient*innen und Mitarbeiter*innen jederzeit die Möglichkeit, Meldungen und Beschwerden mündlich, per E-Mail (gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de) oder schriftlich über das Postfach des Vereins an die/den Gewaltpräventionsbeauftragte/n zu übermitteln. Dies kann ebenfalls unter Wahrung der Anonymität erfolgen. Es werden keine Bewertungen vorgenommen, die Meldungen/Beschwerden werden sachlich geklärt. Betroffene erhalten innerhalb kürzester Zeit, spätestens am übernächsten Werktag, eine Rückmeldung in schriftlicher Form. Bei Bedarf können ebenfalls persönliche Gespräche herangezogen werden, die schriftlich dokumentiert werden.

In besonderen Fällen wird die Geschäftsführung des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V. ebenfalls über Vorfälle in Kenntnis gesetzt.

Informationen hinsichtlich des Beschwerdeverfahrens sind sowohl im fachlichen Konzept des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V. sowie in den Betreuungsvereinbarungen zwischen Leistungserbringer und Leistungsberechtigten festgehalten.

Was ist im Falle eines Verdachts zu tun?

Nicht immer sind die Anzeichen für Gewalt eindeutig, beispielsweise, wenn Symptome aufgrund einer Erkrankung oder eines Sturzes entstehen. Umso mehr ist es von Bedeutung, genau hinzuschauen und aktiv zuzuhören. Das Wahrnehmen und Erkennen von gewaltbezogenen Anzeichen (u.a. durch körperliche Gewalt, freiheitsentziehenden Maßnahmen, Verhaltensveränderungen, ...) können ebenfalls hilfreich sein. Jedem Hinweis wird nachgegangen!

Der erstellte Handlungsleitfaden hilft dabei, keine unüberlegten Schritte einzuleiten, Zuständigkeits- und Verantwortungsbereiche zu berücksichtigen und das Vorgehen so zu planen, dass eine langfristige Wirkung zum Schutz der Betroffenen – ob Klient*innen oder Mitarbeiter*innen – erzielt werden kann. Alle Anfragen wegen eines (gewalttätigen) Ereignisses gehen an die Gewaltpräventionsbeauftragte/ Beschwerdestelle/einrichtungsinterne Ansprechperson(en) des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V. Verantwortlich sind: Christina K. Göttgens (Geschäftsführung; Kontaktdaten: goettgens@betreuungsverein-aachen.de, 0241 9977966) sowie Anne C. Göttgens und Joschka Fritzen (Gewaltschutzbeauftragte; Kontaktdaten: gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de, 0241 9977966).

1. Ruhe bewahren! Hinsehen und aktiv zuhören.
2. Das Ernstnehmen und der Schutz der betroffenen Personen stehen im Vordergrund. Es wird nichts über ihren Kopf hinweg entschieden.
3. Bei vermuteter Gewalt umsichtig vorgehen, nicht vorverurteilen oder bagatellisieren! Hinweise gewissenhaft überprüfen.
4. Räumliche Trennung von Betroffenen und Beschuldigten.
5. Wenn nötig: Medizinische/psychologische Versorgung Betroffener.

6. Bei akuter Gewalt eingreifen und die Gewaltsituation auflösen. Dabei auf die eigene Sicherheit achten. Wenn ein körperliches Eingreifen notwendig ist, dann nur, um die akute Situation zu entschärfen und mit möglichst milden Mitteln. Verbale Deeskalation hat immer Vorrang. Im Zweifel die Polizei informieren.
7. Ausfüllen des Formulars „Dokumentieren von Verdachtsfällen und/oder Gewaltsituationen“, objektive Fakten sorgfältig dokumentieren, Aufzeichnungen sammeln. Beachten des Datenschutzes.
8. Unverzögliche die festgelegte Ansprechperson der Einrichtung informieren.
9. Die von Gewalt Betroffenen über die Anzeigenerstattung bei der Polizei aufklären. Bei schweren Straftaten stellt die Einrichtung auch ohne Zustimmung der Betroffenen die polizeiliche Anzeige.
10. Ggf. Unterstützung durch entsprechende Fachberater*innen.

5.2. Umgang mit beschuldigten Personen

Zur Vermeidung künftiger Gewaltvorfälle ist es unabdingbar, mit der beschuldigten Person (Klient*in, Mitarbeiter*in) zu arbeiten, die Gewalt ausgeübt und allgemein die Grenzen verletzt hat. Welche sanktionierenden Konsequenzen zu erwarten sind, werden nach Einschätzung und Bewertung des Geschehenen abgeleitet.

Bei leichten Verstößen bzw. Fehlverhalten soll die beschuldigte Person (Klient*in, Mitarbeiter*in) psychosozial unterstützt werden, den begangenen „Fehler“ bzw. konkrete Grenzüberschreitung einzusehen und für künftige Interaktionen zu unterlassen.

Handelt es sich wiederum um massive Verstöße oder strafrechtlich relevante Gewalttaten, werden disziplinarische Maßnahmen vonseiten der Geschäftsleitung eingeleitet (bspw. Beendigung der Leistung oder des Arbeitsvertrages, Einbezug der Polizei). Alle fallspezifischen Dokumentationen werden u.a. für spätere Strafanzeigen oder arbeitsgerichtlichem Verfahren aufbewahrt.

5.3. Umgang mit unbegründeten Verdachtsfällen

Stellt sich ein berichteter Verdacht als unbegründet heraus, ist unverzüglich dafür Sorge zu tragen, dass die beschuldigte Person (Klient*in, Mitarbeiter*in) vollständig rehabilitiert wird. Das bedeutet: All jene, die von dem Verdacht erfahren haben, müssen darüber informiert werden, dass es sich hierbei um einen nicht bestätigten Fall handelt. Alle Dokumentationen zu diesem Fall werden gelöscht.

5.4. Einbeziehung von externen Fachstellen/Behörden

Zudem stehen Ihnen unter anderem zusätzlich folgende Möglichkeiten extern zur Verfügung, um Beschwerden zu formulieren:

Diakonisches Werk Rheinland-Westfalen-Lippe e.V.

Lenastraße 41

40470 Düsseldorf

Telefon: 0211 6398-0

E-Mail: duesseldorf@diakonie-rwl.de

Zentrale Beschwerdestelle des LVR

Telefon: 0221 809 2255,

E-Mail: beschwerden@lvr.de

6. Nachsorge

Ganz gleich welche Formen von Gewalt Klient*innen und/oder Mitarbeiter*innen der Eingliederungshilfe ausgesetzt sind, es hinterlässt (un-)sichtbare Spuren! Je nach Ausprägung und Intensität gelingt es den Betroffenen selbst kaum, ohne Aufarbeitung der Geschehnisse, in den Alltag zurückzukehren.

Klient*innen und Mitarbeiter*innen, die im **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** Gewalt erfahren, haben Anspruch auf eine angemessene Nachsorge, welche von der Geschäftsleitung sicherzustellen ist.

6.1. Psychosoziale Begleitung & Unterstützung von Betroffenen sowie deren Angehörigen

Um eine nachhaltige Traumatisierung der von Gewalt betroffenen Personen zu vermeiden, gilt es, diese im Blick zu behalten, zu stärken und ermutigen sowie bezüglich der emotionalen Aufarbeitung der Geschehnisse psychosozial zu unterstützen. Des Weiteren werden betroffenen Personen weitere Handlungsmöglichkeiten aufgezeigt (bspw. Antrag auf Opferentschädigung, Stellen einer Strafanzeige, ...).

6.2. Aufarbeitung & Reflexion von Gewaltsituationen für Mitarbeiter*innen

Haben Mitarbeiter*innen eine belastende Gewaltsituation (mit-)erlebt, so können sie entsprechende Hilfe(n) in Anspruch nehmen. Hierzu können Mitarbeiter*innen jederzeit entlastende Gespräche mit Leitungspersonen (hier: Geschäftsführung, Teamleitungen) des **Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.** führen.

7. Kooperationen

Sowohl Mitarbeiter*innen als auch Klient*innen können vom Ausbau systemübergreifender Vernetzungs- und Kooperationspartner*innen profitieren. Zugleich verbessert dies die Gewaltschutzstrukturen maßgeblich. Mögliche Fragestellungen könnten sein:

- Welche unterstützenden Hilfestrukturen sind überhaupt (regional) vorhanden?
- Welche Kooperationsnetzwerke bestehen? Wie können diese weiter ausgebaut werden?

Neben der Kooperation mit Angehörigen und Lebenspartner*innen der zu betreuenden Personen, besteht eine enge Zusammenarbeit im gemeindepsychiatrischen Verbund mit Akteur*innen ambulanter und stationärer Anbieter. So ist der Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V. im stetigen Austausch mit den Akteur*innen von LT-24 und WfbM-Maßnahmen, fachärztlichen Praxen für Psychiatrie und Neurologie sowie psychiatrischen Krankenhäusern. Als weitere Kooperationspartner können der Landschaftsverband Rheinland, die Wohn- und Teilhabegesetz-Behörde (WTG) sowie die Arbeitgeber- und Stellenkoordination Teilhabechancen des Jobcenters genannt werden. Darüber hinaus findet die Netzwerkarbeit durch Kontaktpflege zu anderen sozialen Einrichtungen/Akteur*innen statt. Beispielsweise in Form von trägerinternen (3x p.A.) und –übergreifenden (1x p. Quartal) Arbeitskreisen.

8. Evaluation und Auswertung

Ob die Regelungen sowie Abläufe des erarbeiteten Gewaltschutzkonzeptes weiterhin aktuell sind oder eine Weiterentwicklung bzw. Konkretisierung einzelner Elemente bedürfen, wird regelmäßig überprüft. Nur so kann die Qualität der Schutzmaßnahmen gesichert werden.

- Wurden die benannten Risikofaktoren durch entsprechende Maßnahmen behoben?
- Werden die aktuellen Beschwerdewege genutzt? Wenn nicht, was könnte der Grund hierfür sein?
- Ist der Verhaltenskodex – bezogen auf gesellschaftliche Entwicklungen – weiterhin angemessen? Gibt es weitere Themenschwerpunkte, die (neu) hinzukommen?

9. Literaturverzeichnis

- Christ, Michaela/Gudehus Christian (2013): *Gewalt. Begriffe und Forschungsprogramm*. In: Christ, Michaela/Gudehus, Christian (Hrsg.): *Gewalt. Ein interdisziplinäres Handbuch*. Stuttgart: J.B. Metzler. S. 2
- Durisch, Chandra (2020): *Psychische Gewalt. Definition, Folgen, Dynamik, Schutz*. Hamburg: Books on Demand
- Enders, Ursula /Kossatz, Yüce /Kelkel, Martin /Eberhardt, Bernd (2010): *Zur Differenzierung von Grenzverletzungen, sexuellen Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen sexueller Gewalt*. Zartbitter Köln. Eigenverlag
- Engels, Henny (1996): *Offene und latente Formen der Gewalt zwischen Geschlechter*. In: Hilpert, Konrad (Hrsg.): *Die ganz Alltägliche Gewalt. Eine interdisziplinäre Annäherung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 74
- Hildebrandt, Reinhard/Lück-Hildebrandt (2019): *Herrschaft und Beherrschung. Hegemoniale Formationen - Strukturelle Gewalt in der Gesellschaft*. Baden-Baden: Tectum Verlag
- Imbusch, Peter (2002): *Der Gewaltbegriff*. In: Heitmeyer, Wilhelm/Hagan, John (Hrsg.): *Internationales Handbuch der Gewaltforschung*. 1. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S. 26-27
- Martin, Lothar R. (1999): *Gewalt in Schule und Erziehung. Grundformen der Prävention und Intervention*. 1. Aufl. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt
- Maschke, Sabine/Stecker Ludwig (2018): *Sexuelle Gewalt: Erfahrungen Jugendlicher Heute*. 1. Aufl. Weinheim Basel: Beltz
- Mertes, Lilli (2013): *Psychische Gewalt in der Erziehung. Erkennungsproblematik und Erkennungschancen für die soziale Arbeit*. Hamburg: Diplomica Verlag GmbH
- Schünemann, Alexandra (2020): *Nur gut gemeint? Gewalt in der Intensivpflege*. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag GmbH Deutschland
- Spitzer, Helmut (2011): *Selbstreflexion in der Ausbildung der Sozialen Arbeit. Ein Beitrag zur Professionalisierungsdebatte*. In: Spitzer, Helmut/Hollmuller, Hubert/Honig, Barbara (Hrsg.): *Soziallandschaften. Perspektiven Sozialer Arbeit als Profession und Disziplin*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Steingen, Anja (2020): *Phänomen der häuslichen Gewalt. Begriffsbestimmung*. In: Steingen, Anja (Hrsg.): *Häusliche Gewalt. Handbuch der Täterarbeit*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht GmbH & Co. KG. S. 17-18
- Suhr, Ralf/Teubner, Christian (2020): *Gewalt gegen ältere Menschen*. In: Suhr, Ralf/Kuhlmey Adelheid (Hrsg.): *Gewalt und Alter. Praxiswissen Gerontologie und Geriatrie kompakt*. Berlin/Boston: Walter de Gruyter GmbH. S. 2

10. Anhang

Handlungsleitfaden

1. Ruhe bewahren! Hinsehen und aktiv zuhören.
2. Das Ernstnehmen und der Schutz der betroffenen Personen stehen im Vordergrund. Es wird nichts über ihren Kopf hinweg entschieden.
3. Bei vermuteter Gewalt umsichtig vorgehen, nicht vorverurteilen oder bagatellisieren! Hinweise gewissenhaft überprüfen.
4. Räumliche Trennung von Betroffenen und Beschuldigten.
5. Wenn nötig: Medizinische/psychologische Versorgung Betroffener.
6. Bei akuter Gewalt eingreifen und die Gewaltsituation auflösen. Dabei auf die eigene Sicherheit achten. Wenn ein körperliches Eingreifen notwendig ist, dann nur, um die akute Situation zu entschärfen und mit möglichst milden Mitteln. Verbale Deeskalation hat immer Vorrang. Im Zweifel die Polizei informieren.
7. Ausfüllen des Formulars „Dokumentieren von Verdachtsfällen und/oder Gewaltsituationen“, objektive Fakten sorgfältig dokumentieren, Aufzeichnungen sammeln. Beachten des Datenschutzes.
8. Unverzüglich die festgelegte Ansprechperson der Einrichtung informieren.
9. Die von Gewalt Betroffenen über die Anzeigenerstattung bei der Polizei aufklären. Bei schweren Straftaten stellt die Einrichtung auch ohne Zustimmung der Betroffenen die polizeiliche Anzeige.
10. Ggf. Unterstützung durch entsprechende Fachberater*innen.

Dokumentation von Verdachtsfällen und/oder (akuten) Gewaltsituationen

Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.

Beantworten Sie bitte folgende Fragen, wenn Sie

- Übergriffe, Gewaltsituation(en) beobachtet oder wahrgenommen haben
- selbst Übergriffe, Gewalt erfahren haben

Übersenden Sie das Formular an gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de.

1. Wann ereignete sich der Vorfall?

Datum: _____

Uhrzeit: _____

2. Wo fand der Vorfall statt?

Angabe der
Örtlichkeit: _____

3. Personenbezogene Daten der verdächtigen Person

Vor-, Nachname: _____

Adresse: _____

4. Personenbezogene Daten der betroffenen Person

Vor-, Nachname: _____

Adresse: _____

8. Sonstiges

9. Hat die betroffene Person selbst vom Vorfall berichtet? Ja Nein

10. Hab ich von Kolleg*innen vom Vorfall erfahren? Ja Nein

Beschwerdeformular

Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.

Um Ihnen auch langfristig eine gute Betreuung/Versorgung bzw. ein gutes Arbeitsverhältnis bieten zu können, sind wir auf inhaltliche Rückmeldungen angewiesen. Konkret haben wir durch eine Beschwerde die Gelegenheit, nicht nur Beratungsprozesse zu analysieren, sondern ebenfalls die Chance, auf Versäumnisse, Missverständnisse oder gar Fehler zu reagieren.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass zur Bearbeitung und Evaluation der Ergebnisse einer Beschwerde Ihre persönlichen Daten so lange gespeichert werden, wie dies für die Verarbeitung erforderlich ist.

Auf Wunsch hin wird die Beschwerde so weit als möglich vertraulich behandelt. Somit sind Ihre persönlichen Daten nur den bearbeitenden Personen (hier: Gewaltschutzbeauftragten) bekannt. Zugleich weisen wir jedoch darauf hin, dass die Grenze der Vertraulichkeit mit massiven Verstößen und/oder strafrechtlich relevanten Handlungen überschritten wird. Dies bedarf disziplinarische Maßnahmen vonseiten des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.

Soll die Beschwerde vertraulich behandelt werden?

Ja

Nein

Übersenden Sie das Formular an gewaltschutzbeauftragte@betreuungsverein-aachen.de.

Allgemeine Daten zu Ihrer Person (freiwillig¹)

Name: _____

Adresse: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

¹ Durch eine anonyme Beschwerde ist eine inhaltliche Rückmeldung an jene Person, welche die Beschwerde formuliert hat, nicht möglich.

Gibt es eine bestimmte Lösung, die Sie mit Ihrer Beschwerde anstreben?

Beschwerdeeingang:

Persönlich

Schriftlich

Per E-Mail

Per Post

Sonstiges: _____

Es handelt sich um eine

Erstbeschwerde

Folgebeschwerde

Die Beschwerde wurde eingereicht von:

(Ort, Datum)

(Unterschrift Beschwerdeführer*in)

Die Beschwerde wurde entgegengenommen von:

(Ort, Datum)

(Unterschrift Mitarbeiter*in/Gewaltschutzbeauftragte*n)

Selbstauskunftserklärung

Hiermit versichere ich,

(Name, Vorname)

(Geburtsdatum)

(Adresse)

dass ich nicht wegen einer Straftat im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt rechtskräftig verurteilt worden bin. Auch wurde kein Ermittlungsverfahren gegen mich eingeleitet.

Im Falle eines Ermittlungsverfahrens gegen mich, verpflichte ich mich, meine/n Dienstvorgesetzte/n umgehend darüber in Kenntnis zu setzen.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

Verhaltenskodex des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.

- **adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz**

- Alle Mitarbeitende achten auf eine transparente, sensible, zugewandte und fachlich adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz („Nähe trotz (professioneller) Distanz“). Die Verantwortung hierfür liegt beim Mitarbeitenden selbst. Klient*innen werden für eigene und fremde Grenzen sensibilisiert.
- Freundschaftliche oder gar intime Beziehungen zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen sind zu unterlassen. Das betrifft auch den Austausch privater Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder die Bestätigung von Freundschaftsanfragen auf sozialen Medien.

- **Angemessenheit von Körperkontakten**

- Das Recht, körperliche Berührungen abzulehnen, muss berücksichtigt werden. Empfindet Klient*in und/oder Mitarbeiter*in ein Verhalten unangemessen, besteht die Möglichkeit, eine wertschätzende Rückmeldung zu geben.
- Körperkontakt zwischen Mitarbeitenden und Klient*in muss immer fachlich begründet sein. Zur Dauer und zum Zweck einer Versorgung ist Körperkontakt erlaubt (bspw. Erste Hilfe, emotionaler Beistand/Trost, ...).

- **Sprache und Wortwahl bei Gesprächen**

- Alle Mitarbeitenden achten auf einen wertschätzenden Umgang und achten jedes Gegenüber in seiner Individualität.
- Im Umgang mit Klient*innen verpflichten sich alle Mitarbeitenden keine grenzverletzenden Kommentare oder Gesten zu machen. Herabwürdigende/ sexistische Bilder und Äußerungen werden nicht geduldet.
- Klient*innen werden von allen Mitarbeitenden immer mit ihrem Namen angesprochen. Es werden keine Spitz- und Kosenamen verwendet.

- Es werden grundsätzlich keine Drohungen ausgesprochen. Mögliche Sanktionen bei Fehlverhalten sind als solche klar zu benennen.

- **Kleidung**
 - Alle Mitarbeitenden achten darauf, angemessene Kleidung im Berufsalltag zu tragen. Kolleg*innen sowie Klient*innen werden diskret und wertschätzend angesprochen, wenn deren Kleidung situationsbedingt unangemessen erscheint.

- **Beachtung der Privat- und Intimsphäre**
 - Die persönliche Schamgrenze und die Intimsphäre der anvertrauten Personen sind zu achten. Jedes Verhalten, das die Intimsphäre verletzt, ist zu unterbinden.
 - Mitarbeitende übernachten nicht gemeinsam mit den anvertrauten Personen in einem Zimmer (Reisen/Freizeiten).
 - Mitarbeitende betreten den Raum des/der Klient*in nicht ohne Wissen und deren Zustimmung.
 - Alle Mitarbeitende schützen und wahren zu jeder Zeit die Würde und Privatsphäre der Klient*innen. Dies gilt auch für den Umgang mit Bildern und sozialen Medien.

- **Zulässigkeit von Geschenken**
 - Geschenke von Mitarbeitenden an Klient*innen sind im Team abzusprechen und nur erlaubt, wenn sie in einem pädagogisch sinnvollen und angemessenen Zusammenhang mit der jeweiligen Aufgabe stehen.
 - Geschenke von Klient*innen an Mitarbeitende dürfen nur dann angenommen werden, wenn es sich hierbei nur um geringwertige Aufmerksamkeiten handelt.

- **Zusammenarbeit im Team**

- Eine offene Kommunikations- und Streitkultur in den einzelnen Teams ist stets gewünscht.
- Gegenseitiges Vertrauen, Offenheit, Fehlerfreundlichkeit, Respekt, u.v.m. sind wichtige Aspekte, die uns bezüglich einer funktionierenden Teamarbeit wichtig sind.

- Der **Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.** ist offen für Diversität: Das Team ist vielfältig und profitiert nicht nur von den verschiedenen Charakterzügen der einzelnen Mitarbeiter*innen. Es ist die Kombination aus langjähriger Erfahrung und „frischem Wind“, die uns als Team vereint.

**Verhaltenskodex
für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter*innen des
Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.**

Hiermit erkläre ich,

(Name, Vorname)

(Geburtsdatum)

dass ich das „**Gewaltschutzkonzept des Betreuungsvereins der Diakonie Aachen e.V.**“ mit allen Anlagen zur Kenntnis genommen habe.

Während meiner Beschäftigungszeit verpflichte ich mich, die formulierten Grundsätze und Regelungen¹ zu beachten und bei meiner Arbeit mit psychisch erkrankten, geistig, körperlich und/oder sinnesbeeinträchtigten Menschen zu beachten und umzusetzen.

Insbesondere werde ich

freundschaftliche oder gar intime Beziehungen mit Klient*innen unterlassen. Dies bezieht auch auf den Austausch von privaten Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder die Bestätigung von Freundschaftsanfragen auf sozialen Medien.

jederzeit auf angemessenen Körperkontakt achten. Die Grenzen des Gegenübers werden dabei nicht verletzt.

keine grenzverletzenden Kommentare oder Gesten machen und stets einen wertschätzenden Umgang wahren.

zu jeder Zeit die Würde und Privatsphäre des/r Klient*innen schützen und wahren.

mit persönlichen Daten sensibel und vertrauensvoll umgehen. Dies geschieht unter Beachtung des Datenschutzes.

die/den Gewaltschutzbeauftragten/Geschäftsführung umgehend informieren, sofern Vorfälle, Bedenken hinsichtlich von Gewalt und/oder unangemessenem Verhalten bekannt sind.

Mir ist bekannt, dass ein Zuwiderhandeln gegen den Verhaltenskodex für mich dienstrechtliche Konsequenzen haben kann.

(Ort, Datum)

(Unterschrift)

¹ Eine ausführliche Auflistung der Grundsätze und Regelungen ist im Gewaltschutzkonzept dokumentiert und wird dieser Erklärung beigelegt.



Betreuungsverein der Diakonie Aachen e.V.
Martinstr. 10-12
52062 Aachen

Telefon: 0241 9977966
Telefax: 0241 54604

Geschäftsführung: Christina K. Göttgens

Redaktion:
Anne C. Göttgens
Joschka Fritzen

Stand: Oktober 2022
1. Überarbeitung im Juni 2024
2. Überarbeitung im August 2024
3. Überarbeitung im Januar 2025

Diakonie 

Stand: Januar 2025