

Rahmenrichtlinie zur Prävention

und zum Umgang mit Gewalt
in unseren Diensten und Einrichtungen



Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. Haltung des Trägers	4
2.1 Gewaltprävention durch Stärkung	5
3. Bereichsspezifische Präventions- und Schutzkonzepte	5
4. Auf die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommt es an	6
4.1 Einstellung	6
4.2 Einarbeitung	6
4.3 Personalentwicklung	6
4.4 Schulung und Qualifizierung	6
5. Gewalt - Definition	7
5.1 Personale Gewalt	7
5.1.1 Grenzverletzungen	7
5.1.2 Übergriffe	7
5.1.3 Strafrechtlich relevante Gewalt	7
5.2 Strukturelle Gewalt	7
5.3 Freiheitsentziehende Maßnahmen	8
6. Risikoanalyse	8
7. Konkretisierung unserer Haltung	8
7.1 Notwehr, Nothilfe und rechtfertigender Notstand	9
7.2 Grundsatz 1 - Gewalt stoppen	9
7.3 Grundsatz 2 - Opfern helfen	9
7.4 Grundsatz 3 - Verantwortung leben	10
7.5 Grundsatz 4 - Die Krise als Chance nutzen	10
8. Qualitätssicherung und Monitoring	10
9. Schluss	10

1. Einführung

Als Träger von Diensten und Einrichtungen sind wir dafür verantwortlich, Maßnahmen zur Prävention von und zum Umgang mit Grenzverletzungen, Übergriffen und Gewalt festzulegen und auf ihre Umsetzung zu achten. Dies gilt gleichermaßen für körperliche, seelische und sexuelle Grenzverletzungen. Wie kommen wir bei Hephata dieser Verpflichtung nach?

Darüber haben wir uns Gedanken gemacht: Mitarbeitende und Führungskräfte, interne und externe Berater*innen, haben gemeinsam eine Richtlinie erarbeitet. Sie gilt für alle Mitarbeitende, Klient*innen, Praktikant*innen, Schüler*innen und Studierende der Hephata Diakonie. Sie soll auch Angehörigen und ehrenamtlich Tätigen bei Hephata Orientierung und Sicherheit geben.

Prävention besteht darin, sich mit einem Thema nicht erst dann zu beschäftigen, wenn es bereits einen Vorfall gegeben hat. Wir wollen im Vorfeld ein Bewusstsein dafür entwickeln, was Gewalt ist, wie sie entsteht und wie man ihr begegnen kann. Das Thema soll zukünftig sowohl übergreifend als auch geschäftsbereichsbezogen regelmäßig und verbindlich reflektiert werden.

Die meisten Hephata-Bereiche und Abteilungen haben bereits detaillierte Präventions- bzw. Schutzkonzepte entwickelt. Diese Richtlinie ist ihr übergeordneter Rahmen. Sie formuliert präventiv Standards zur Risikoanalyse, zur Personalauswahl und -entwicklung, zu Beschwerdewegen und Qualitätsanforderungen, zur Stärkung der Klient*innen und Mitarbeitenden, sie nennt Rechte und Pflichten im Umgang mit grenzverletzendem Verhalten und konkretisiert somit unsere Haltung.

Mit dem Rahmenkonzept „Sexuelle Rechte leben und achten“ und seinem Verhaltenskodex haben wir uns bereits in der Vergangenheit eines ganz besonders sensiblen Themas angenommen, das nach wie vor aktuell ist. Als unternehmensweit geltendes Konzept ist es eng verzahnt mit der jetzt vorliegenden Rahmenrichtlinie und behält weiterhin seine Gültigkeit.

2. Haltung des Trägers

Menschen, die unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen, sind in der Regel durch ihre persönliche Lebenssituation auf unsere Unterstützung und Sorge angewiesen, um in größtmöglicher Selbstbestimmung ein gutes Leben führen zu können. Sie genießen besonderen rechtlichen Schutz.

Professionelle zwischenmenschliche Beziehungen sind die Grundlage jeder erfolgreichen sozialen Arbeit. In den Leitlinien der Hephata Diakonie bekennen wir uns ausdrücklich zu Achtung und Respekt vor den Menschen. In diesem Sinne setzen wir uns für das Recht auf Selbstbestimmung ein. Nach unserem Verständnis gehört Selbstbestimmung zu der von Gott gegebenen Würde eines jeden Menschen und geht immer einher mit dem Recht auf seelische und körperliche Unversehrtheit. Niemand darf Gewalt anwenden, weder in körperlicher noch in psychischer Form. Niemand muss Gewalt ertragen, weder in körperlicher noch in psychischer Form.

Daher setzen wir uns für eine umfassende Gewaltfreiheit in der Hephata Diakonie ein.

- Wir betrachten sämtliche Eingriffe in die Integrität eines anderen Menschen (körperliche, psychische, sexualisierte Verletzung der Unversehrtheit) als Gewalt.
- Wir schaffen in unseren eigenen Einflussbereichen gute Voraussetzungen für einen gewaltfreien Lebensraum (z. B. Abbau „struktureller Gewalt“, ausreichender Personaleinsatz).
- Wir kennen und benennen Formen von Gewalt und qualifizieren unsere Mitarbeitenden im Umgang mit konflikthafter Situationen. Wir schulen Deeskalationstrainings, die Klarheit, Sicherheit und damit verbunden einen rechtlich akzeptierten, ethisch geprüften und wirkungsvollen Selbstschutz bieten und der Würde des „Angreifenden/der Täter*innen“ trotzdem gerecht werden.
- Wir reagieren klar und entschieden auf körperliche, psychische und sexualisierte Gewalt und leiten entsprechende (juristische) Maßnahmen ein.
- Wir gehen kritisch und verantwortungsbewusst mit allen Einschränkungen der Persönlichkeitsrechte der begleiteten Person um.
- Wir betrachten Gewaltanwendungen immer als gravierend und bagatellisieren sie nie.
- Wir sind uns bewusst, dass Gewalt oftmals Gegengewalt erzeugen kann und dass es notwendig ist, nach den Ursachen für Gewalt zu fragen und das eigene Handeln zu reflektieren.

2.1 Gewaltprävention durch Stärkung

Die Ursachen für die Anwendung von Gewalt sind unterschiedlich und komplex. Häufig spielen Gefühle wie Überforderung, Unterdrückung, eigene Schwäche, Ausweglosigkeit und mangelnde Selbstwirksamkeit eine große Rolle. Wer in einer Einrichtung lebt und über längere Zeit oder permanent Assistenz benötigt, unterliegt immer auch einem Machtverhältnis. Diese Wirkfaktoren kommen auch dann zum Tragen, wenn es zwischen Klient*innen und Betreuer*innen zu gewaltsamen Übergriffen kommt. Im Sinne der Gewaltprävention achten wir deshalb darauf, Klient*innen wie auch Mitarbeitende so zu stärken, dass Gewalt nicht das letzte Mittel der Interaktion sein muss und dass gewalttätige Übergriffe, sollte es doch dazu kommen, angemessen und transparent bearbeitet werden können.

Daher haben wir Angebote und Konzepte entwickelt, die ein gewaltfreies Miteinander in der Hephata-Diakonie unterstützen, indem sie die ganze Person und ihr Lebensumfeld in den Blick nehmen und dadurch den Einzelnen stärken.

Wir begegnen unseren Klient*innen achtsam und respektvoll, wir ermutigen sie, sich zu beteiligen, sei es in den Mitbestimmungsgremien oder der kritischen Auseinandersetzung mit unseren Dienstleistungen. Für Fragen und Kritiken haben wir jederzeit ein offenes Ohr. In unseren internen Beschwerdemöglichkeiten findet dies seine strukturelle Verankerung.

Wir begegnen unseren Mitarbeitenden mit Wertschätzung und Anerkennung und stellen neben verschiedenen Beratungs- und Reflexionsmöglichkeiten ein umfangreiches Qualifizierungsprogramm zur Verfügung.

Als Vorstand unterstützen und stärken wir unsere Führungskräfte und die Mitarbeitenden auf der Basis unserer Führungsleitsätze.

3. Bereichsspezifische Präventions- und Schutzkonzepte

Der Prävention von Gewalt muss der allerhöchste Stellenwert eingeräumt werden. Daher sind, ausgehend von einer Risikoanalyse, in allen Bereichen, in denen es zu Übergriffen kommen kann, bereichsspezifische Präventions- bzw. Schutzkonzepte sowie Notfallpläne erforderlich.

Prävention hat als oberstes Ziel, grenzüberschreitendes Verhalten, Übergriffe und Gewalt zu vermindern bzw. zu verhindern. In der Hephata Diakonie verstehen wir Gewalt in der Regel als einen Ausdruck von innerer Not und als ein Signal, uns mit den Bedürfnissen der Klient*innen und denen von Mitarbeitenden auseinanderzusetzen. Das setzt eine Sensibilisierung auf allen Ebenen voraus, denn damit stellen wir unsere Sichtweise immer wieder auf den Prüfstand. Unser Ziel ist es, die hinter einer aggressiven und übergriffigen Handlung liegenden **Gefühle** eines Menschen zu **verstehen** und zu akzeptieren, das gewalttätige **Verhalten** muss jedoch trotzdem **gestoppt werden**.

Umso wichtiger ist es, dass die Präventions- bzw. Schutzkonzepte und Notfallpläne allen Beteiligten, Mitarbeitenden und Klienten bekannt sind und in der Regel gemeinsam erarbeitet wurden.

Alle Mitarbeitenden müssen wissen, was zu tun ist. Jede/r Klient*in muss wissen, was geschieht, wenn sich eine Situation zuspitzt oder ein Konflikt eskaliert.

Verbindliche Elemente unserer Präventions- bzw. Schutzkonzepte sind:

- Aufklärung über Ursachen und Wechselwirkungen gewalttätigen Verhaltens,
- Sensibilisierung für Strukturen und Abläufe, die Aggressionen begünstigen (beispielsweise straffe Regelungen, mangelnde Autonomie, mangelnde Mitbestimmung etc.),
- Fallbeispiele, um deeskalierende Verhaltensalternativen kennen zu lernen und zu verankern,
- Notfallpläne und abgestimmte Handlungsschritte in besonders empfindlichen Bereichen,
- Nachsorgeregulungen für Opfer und Täter*innen,
- Informationen über Ansprechperson und Hilfsmöglichkeiten inklusive interner und externer Beschwerdemöglichkeiten (z. B. Ombudspersonen),
- terminierte Deeskalationstrainings inklusive persönlicher Befreiungstechniken und ethisch geprüfter und rechtlich akzeptierter Schutzgriffe.

Wenn es trotz aller Prävention zu Gewalt kommt, ist „Hinsehen und Handeln“ erforderlich. Hierbei tragen alle Mitarbeitenden Verantwortung, Klient*innen und Kolleg*innen vor Übergriffen und Gewalt zu bewahren. Hinschauen und Handeln gilt für Verdachtsfälle genauso wie für direkt beobachtetes und als Gewalt erkennbares Verhalten.

Besonders gefordert sind die leitenden Führungskräfte (Geschäftsbereichsleitungen). Sie legen fest, für welche Bereiche Präventions- bzw. Schutzkonzepte und Notfallpläne vorliegen müssen. Sie verantworten, dass bei der Einstellung neuer Mitarbeitender unsere Haltung und unser Konzept zum Umgang mit Gewalt thematisiert werden, sie sorgen für regelmäßige Schulungen in Deeskalationstechniken und der schonenden Anwendung rechtlich genehmigter Freiheitsentziehender Maßnahmen. Sie geben verbindlich den nötigen Raum zur Reflexion und Fachberatung in den Teamsitzungen. Und sie sind es auch, die letztlich in den Bereichen, in denen wir keinen Versorgungsauftrag haben, über die Aufnahme von Klienten und Klientinnen mit einschlägiger Vorgeschichte entscheiden.

4. Auf die Mitarbeitenden kommt es an

4.1 Einstellung neuer Mitarbeitender

Eine wichtige Rolle zur Vermeidung von Gewalt kommt bereits der Auswahl zukünftiger Mitarbeitender zu.

Im Vorstellungsgespräch wird neben der persönlichen Haltung das breite Spektrum von grenzüberschreitendem Verhalten bis zu Gewalt thematisiert. Es wird klar benannt, dass übergriffiges Verhalten und Gewalt bei Hephata nicht geduldet werden. Im konkreten Arbeitsfeld möglicherweise auftretendes herausforderndes Verhalten findet im Vorstellungsgespräch ebenfalls seinen Raum. Durch eine Hospitation kann die Eignung potenzieller Bewerber*innen beiderseits überprüft werden.

Entsprechend aktueller rechtlicher Regelungen muss die persönliche Eignung darüber hinaus anhand eines erweiterten Führungszeugnisses in der Jugendhilfe inklusive Kindertagesstätten und Förderschulen, in der Sozialen Teilhabe und der Sozialen Rehabilitation sowie in den Kliniken einschließlich des Bereiches Gesundheit und Therapie aber auch in der Akademie nachgewiesen werden (SGB VIII § 72 | SGB XII § 75 SGB | BZRG § 30a). Die Wiedervorlage des erweiterten Führungszeugnisses hat nach fünf Jahren zu erfolgen. Ausgangsdatum des

Berechnungszeitraumes ist das Datum der Einsichtnahme.

4.2 Einarbeitung neuer Mitarbeitender

Neue Mitarbeitende benötigen und erhalten klare, eindeutige Informationen über das Aufgabengebiet, die Strukturen und die verantwortlichen Ansprechpersonen. In den Geschäftsbereichen ist die individuelle, kontinuierliche Anleitung, Begleitung und Reflexion verbindlich geregelt. Ähnliches gilt auch für ehrenamtlich Tätige sowie Praktikant*innen. Damit werden Mitarbeitende in die Lage versetzt, Situationen, in denen sich Gewalt anbahnt, frühzeitig zu erkennen, sich zu schützen oder durch adäquates Eingreifen deeskalierend zu wirken.

In sensiblen Bereichen werden entsprechende Deeskalationstrainings bereits in der Einarbeitungszeit verbindlich verabredet.

4.3 Personalentwicklung von Mitarbeitenden und Klient*innen

In der Personalentwicklung legen wir ein spezielles Augenmerk auf Prävention und Sicherheit. Führungskräfte leben eine klare, von Wertschätzung und Respekt getragene Haltung vor und vermitteln Wissen und Handlungskompetenzen bezüglich unserer fachlichen Standards.

Regelmäßige Supervisionen sind Standard und dienen der Auseinandersetzung mit dem eigenen professionellen Handeln, der Beurteilung von abweichenden Prozessen und der Entwicklung von Handlungsmöglichkeiten.

Es ist jederzeit möglich, die interne Personal- und Sozialberatung Hephatas einzubeziehen. Ebenso können interne und externe Fachberatungsstellen eingeschaltet werden, um Mitarbeitende oder Leitungskräfte zu unterstützen. Eine Liste mit hilfreichen Adressen findet sich in den bereichsbezogenen Präventions- bzw. Schutzkonzepten. Auch die Mitarbeitendenvertretung steht für die Belange der Mitarbeitenden zur Verfügung.

Zentrales Element der Personalentwicklung unter Berücksichtigung der persönlichen Situation, der Zufriedenheit und des Fortbildungsbedarfes ist das Mitarbeitendengespräch.

4.4 Schulung und Qualifizierung

Schwierige Situationen im Umgang mit Klient*innen, die ein herausforderndes Verhalten zeigen, erfordern nicht nur auf Ebene der Führungskräfte, sondern auch auf Ebene der Mitarbeitenden Handlungssicherheit und Professionalität. Für Mitarbeitende werden Fortbildungen zu den verschiedenen Dimensionen und Aspekten von Grenzverletzungen, Übergriffen und Gewalt konzi-

piert, im Fortbildungsprogramm angeboten und wenn erforderlich auch kurzfristig organisiert. Damit erwerben Mitarbeitende in einem abgestuften Konzept die jeweils für sie und ihr Arbeitsfeld erforderlichen Kompetenzen und Sicherheiten.

Die Geschäftsbereichsleitung legt fest, welche Schulungen und Trainings für welche Teams verbindlich sind.

Alle Mitarbeitenden haben im Bedarfsfall neben den verpflichtenden Fortbildungen grundsätzlich zu allen durch die Abteilung Fort- und Weiterbildung beschriebenen Seminar- und Qualifizierungsangeboten Zugang. Details dazu sind ebenfalls dem Fortbildungsprogramm zu entnehmen.

5. Gewalt - Definition

Gewalt hat viele Aspekte, die ausführlich in der Arbeitsgruppe diskutiert wurden. Da diese Richtlinie Klarheit und Sicherheit bezüglich unserer Haltung vermitteln soll, haben wir uns als Träger entschieden, einer möglichst pragmatischen Definition den Vorrang zu geben. Vertiefende Hinweise, die weitere Aspekte von Gewalt beleuchten, finden sich in den Präventions- und Schutzkonzepten der Geschäftsbereiche wieder.

Wir unterscheiden zwischen personaler und struktureller Gewalt sowie juristisch genehmigten Freiheitsentziehenden Maßnahmen.

5.1 Personale Gewalt

5.1.1 Grenzverletzungen

Grenzverletzungen sind das (einmalige oder seltene) Missachten der gebotenen körperlichen Distanz durch Berührungen, die die persönlichen Grenzen des jeweiligen Gegenübers überschreiten. Grenzverletzungen sind (der einmalige oder seltene) respektloser Umgang, in dem Menschen miteinander unachtsam im Befehlston sprechen oder persönliche Abwertungen stattfinden. Auch das unerwünschte Flirten oder die Ansprache mit Kosenamen (beispielsweise „Schätzchen“) gehören dazu.

5.1.2 Übergriffe

Übergriffe sind gekennzeichnet durch das bewusste Hinwegsetzen über gesellschaftliche oder kulturelle Normen, institutionelle Regeln, fachliche Standards oder über den Widerstand des Gegenübers. Übergriffig ist es zum Beispiel, das

Duschen zu erzwingen, Menschen bewusst zu ignorieren oder passierte Kost aus Zeitersparnis zu verabreichen. Sexuelle Übergriffe beginnen bereits bei Voyeurismus, sexistischen Aussagen oder einem sexualisierten Umgang.

5.1.3 Strafrechtlich relevante Gewalt

Im juristischen Sinne liegt Gewalt (strafrechtlich relevantes Verhalten) vor, wenn Täter*innen die Betroffenen körperlich angehen und dessen Willen oder dessen Handlungsmöglichkeiten ausschaltet. Darunter fallen Delikte gegen die körperliche Unversehrtheit und das Leben (beispielsweise Körperverletzung, Tötungsdelikte, Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung, Freiheitsberaubung). Bei Delikten wie Sachbeschädigung, Brandstiftung und Hausfriedensbruch richtet sich das aktive Gewalthandeln der Täter*innen gegen Sachen oder liegt in der Verletzung des Hausrechtes.

5.2 Strukturelle Gewalt

Strukturelle Gewalt geht nicht von einzelnen Tätern und Täterinnen aus, sondern von gesellschaftlichen oder institutionellen Bedingungen und Strukturen, die Machtverhältnisse implizieren und Menschen benachteiligen. Strukturelle Gewalt ist indirekte Gewalt. Sie spiegelt die Haltung eines Systems (einer Gesellschaft, einer Institution) und löst bei den Betroffenen ein Gefühl von Ohnmacht aus. Zu ihrem Wesen gehört, dass sie ausgeübt wird, ohne dass sich jemand persönlich schuldig fühlt, weil sie den üblichen Normen, Regeln und Richtlinien entspricht.

Bezogen auf unsere Dienste und Einrichtungen könnten dies beispielsweise fehlende Beteiligungsmöglichkeiten, Wohnen in nicht selbst gewählten Zweckgemeinschaften, einschränkende Tagesabläufe und Hausordnungen, eine rigide Dienstplangestaltung, zu wenig Personal, Doppelzimmer in Wohngruppen u. a. sein.

Wenn strukturelle „Zwänge“ in einem System verfestigt sind, steigt das Risiko für Grenzverletzungen, übergriffiges Verhalten und Gewalt signifikant an.

Allen Arbeitsbereichen der Hephata Diakonie gemeinsam ist das Vorhandensein von qualitativ und quantitativ mehr oder weniger intensiven Abhängigkeitsverhältnissen, z. B. zwischen Mitarbeitenden und Klient*innen, Mitarbeitenden und Führungskräften oder zum Teil auch zwischen Klient*innen untereinander oder zwischen Mitarbeitenden im Team.

Hieraus ergibt sich für die Hephata Diakonie eine besondere Verantwortung zu Achtsamkeit und Sensibilität.

Beides ist genau wie das angemessene Ausbalancieren von Nähe und Distanz in unserem professionellen Handeln von zentraler Bedeutung.

5.3 Freiheitsentziehende Maßnahmen

Maßnahmen, die eine Person in ihrer räumlichen Fortbewegungsfreiheit einschränken, sind nur zulässig, wenn die Voraussetzungen durch ein Gesetz geregelt sind und eine richterliche Genehmigung dafür vorliegt. Freiheitsentziehende Maßnahmen berühren empfindlich die im Grundgesetz verankerten Grundrechte eines jeden Menschen auf Entfaltung der Persönlichkeit, Leben, körperliche Unversehrtheit und die Freiheit der Person. Artikel 14 der UN-Behindertenrechtskonvention beschreibt zudem das gleichgestellte Recht von Menschen mit Behinderung auf persönliche Freiheit und Sicherheit und auch § 8 des HGBP stellt das Recht auf besonderen Schutz in den Vordergrund.

Vor dem Hintergrund unseres diakonischen Auftrags ist der Schutz der Schwächsten unserer Gesellschaft ein zentraler Bestandteil unserer Unterstützungsarbeit. „Wir haben ein offenes Ohr, zeigen Achtung und Respekt, fördern Teilhabe, um Ausgrenzung zu verhindern. Wir treten für die Würde des Menschen ein.“¹

Bei der Anwendung von gerichtlich genehmigten Freiheitsentziehenden Maßnahmen achten wir daher in besonderer Weise auf die Einhaltung von Autonomie und die Würde der Betroffenen. Wir arbeiten dann nach den Prinzipien des „Werdenfelser Wegs“².

6. Risikoanalyse

Voraussetzung einer wirkungsvollen Prävention ist es, die Faktoren zu erkennen und zu benennen, die die Entstehung und Ausübung von Gewalt begünstigen. Gerade weil das Risiko tatsächlicher Gewaltanwendung nie völlig ausgeschlossen werden kann, ist zu prüfen, ob ausreichende Strategien und Maßnahmen zur Verfügung stehen, die helfen, die Gefahr von struktureller Gewalt, Machtmissbrauch, Grenzüberschreitungen und Gewaltanwendungen zu vermeiden oder zu verringern.

Hierzu zählen

- die Kultur des Trägers,
- strukturelle Rahmenbedingungen,
- sensible Bereiche,
- persönliche und fachliche Ressourcen sowie
- die bauliche und räumliche Ausstattung.

Risikoanalysen zum Thema Gewalt werden daher in al-

len Geschäftsbereichen der Hephata Diakonie, beauftragt durch die Geschäftsbereichsleitung, durchgeführt. Bei der Erstellung werden Mitarbeitende und Klient*innen beteiligt. Bei der Risikoanalyse geht es im 1. Schritt um die Identifizierung potentieller Gefährdungen.

Im 2. Schritt wird bewertet, ob Maßnahmen zur Vermeidung oder Verringerung der identifizierten Risiken zur Verfügung stehen und wirksam sind. Im 3. Schritt werden die erforderlichen Änderungen und/oder Ergänzungen vorgenommen.

Im Materialhandbuch befindet sich ein Katalog mit Leitfragen, der zur Erstellung von Risikoanalysen herangezogen wird. Dieser Fragenkatalog ist nicht abschließend und muss auf die konkrete Situation eines Arbeitsbereiches, eventuell durch weitere bereichsspezifische Punkte, ergänzt werden. Umgekehrt sind einzelne Leitfragen für bestimmte Arbeitsbereiche vielleicht nicht relevant. Bei einem großen Teil der Leitfragen lässt sich der Bezug zu geeigneten Maßnahmen unmittelbar herstellen und bildet somit die Grundlage für die geschäftsbereichsbezogenen Präventions- und Schutzkonzepte.

7. Konkretisierung unserer Haltung

Erlebte oder vermutete Gewalt löst Unsicherheit aus. Muss ich eingreifen um Schwächere zu schützen, auch wenn ich selber in Gefahr gerate? Darf ich mich wehren? Was darf ich überhaupt tun, um andere und mich selbst zu schützen? Wer muss informiert werden? Was ist, wenn ich die Situation falsch beurteilt habe? Was ist, wenn ich alleine im Dienst bin?

Gewalttätige Handlungen können in den Diensten und Einrichtungen von ganz unterschiedlichen Personengruppen ausgeübt werden. Sehr häufig sind wir als Streitschlichter oder Moderator*innen gefragt, wenn Klient*innen miteinander in Konflikte geraten. Manchmal eskaliert die Situation und artet in einen gewalttätigen Übergriff aus. Als Mitarbeitende sind wir gerade dann gefordert und müssen eingreifen, um das Opfer zu schützen. Auch Angriffe gegenüber Mitarbeitenden kommen immer wieder vor.

Oft sind sie der Tatsache geschuldet, dass sich Klient*innen ohnmächtig und ausgeliefert fühlen und beispielsweise aufgrund eingeschränkter kommunikativer Fähigkeiten ihren Unmut nicht adäquat zum Ausdruck bringen. Als Führungskraft und Mitarbeitende ist es unsere Aufgabe, Kolleg*innen gegen solche Übergriffe zu schützen und ihnen für ihr Handeln gleichzeitig die größtmögliche rechtliche Sicherheit zu geben.

¹ Details dazu finden sich im „Anhang Fallbeispiele“ und im Schutzkonzept der Jugendhilfe.

² Details dazu finden sich im Schutzkonzept der Sozialen Teilhabe.

7.1 Notwehr, Nothilfe (StGB § 32) und rechtfertigender Notstand (StGB § 34) gegenüber Klient*innen

Auf dieser Grundlage gehen wir davon aus, dass das Notwehrrecht gegenüber den Klient*innen in unseren Diensten und Einrichtungen nur eingeschränkt zum Einsatz kommt. Da wir in der Regel besonders schutzwürdige Personen unterstützen, müssen wir annehmen, dass es sich um „schuldlos handelnde Angreifer*innen“ handelt, eine professionelle (persönliche) Beziehung zum Betroffenen besteht oder womöglich sogar eine versehentliche „fahrlässige“ Provokation durch den/die Betroffenen vorangegangen ist.

Es gilt daher immer das Drei-Stufen-Modell.

1. Zuerst Ausweichen und Hilfe Dritter in Anspruch nehmen, erst wenn dies nicht möglich ist (z. B. weil der/die Angreifende den/die Betroffene/n festhält), kommen
2. defensive Befreiungs-, Abwehr- und Fluchttechniken als verhältnismäßige Schutzwehr in Frage, erst wenn auch dies nicht möglich ist, darf
3. verhältnismäßige Trutzwehr, also Notwehr zur Anwendung kommen. Hierbei ist die Gefahr von Verletzungen bei allen Beteiligten sehr groß. Und auch hier gilt: Es ist immer das mildeste Mittel anzuwenden!

Ist eine Gefahr für Leib und Leben oder ein anderes Rechtsgut nur durch eine Freiheitsentziehende Maßnahme (FEM) abzuwenden, liegt ein rechtfertigender Notstand vor. Ausschließlich in einem solchen Notfall, also bei akuter Gefahr für Leib und Leben, sind Freiheitsentziehende Maßnahmen ohne Genehmigungsverfahren erlaubt. Danach sind sofort die Polizei einzuschalten sowie gesetzliche Betreuer*innen oder Vertreter*innen und das Betreuungsgericht am Amtsgericht zu informieren.

Grenzverletzungen können auch von Mitarbeitenden ausgehen. Sie müssen ebenfalls gestoppt werden.

Und: Auch als Beobachtende sind wir am Gewaltgeschehen beteiligt und haben den klaren Auftrag zu handeln.

7.2 Grundsatz Nr. 1 - Gewalt stoppen

Es gibt eine Reihe von Maßnahmen, die sich als hilfreich in Gewaltsituationen herausgestellt haben.

Wichtig ist erst einmal: Ruhe und einen klaren Kopf be-

wahren! Gehen Sie auf Distanz. Sprechen Sie mit dem oder der Angreifenden. Achten Sie dabei auf Ihre Körpersprache und Stimme und lassen Sie sich nicht provozieren! Vermeiden Sie Vorwürfe, Belehrungen und Drohungen. Eine Deeskalation ist gelungen, wenn die aggressive Spannung des Angreifenden abnimmt und es möglich ist, ein klärendes und entlastendes Gespräch zu führen.

Um handlungsfähig zu bleiben, ist es wichtig und legitim, sich selbst zu schützen. Benachrichtigen Sie Kolleg*innen, um Hilfe zu erhalten. Wenn das nicht möglich ist (und sich die Situation zuspitzt), setzen Sie einen Notruf an die Polizei ab.

Erst wenn Maßnahmen wie auf Distanz gehen, Beruhigung oder Entspannung der Lage nicht greifen und **sich die Person selbst oder fremdgefährdet**, ist die Anwendung körperlicher Abwehrtechniken als letztes Mittel der Gefahrenabwehr möglich.

Für solche Situationen sind spezielle, klientengerechte, körperschonende und verletzungssarme Techniken entwickelt worden, die Unfallrisiken auf beiden Seiten auf ein Minimum reduzieren.

In unseren Deeskalationstrainings erhalten Sie eine umfassende Schulung, wann und wie Sie diese Techniken anwenden dürfen, um weder sich selbst noch den/die Angreifenden zu gefährden.

Zur Beendigung von Gewalt muss immer das mildeste Mittel gewählt werden. Sich aus der Situation zu entfernen (Schutzwehr) oder, wenn das nicht möglich ist, jemanden (zu zweit) festzuhalten und an weiteren Schlägen zu hindern (Trutzwehr) ist erlaubt, wenn Täter*innen sich selbst oder andere gefährden (rechtfertigender Notstand). Das gleiche gilt, wenn Sie einer anderen Person zur Hilfe kommen müssen, um einen Angriff abzuwehren (Nothilfe).

Der Umgang mit Krisen sollte für Personen, die zu gewalttätigem Verhalten neigen, im Vorfeld möglichst mit diesen gemeinsam festgelegt sein.

7.3 Grundsatz Nr. 2 - Opfern helfen

Menschen, die eine Gewalthandlung erlebt haben, werden begleitet und unterstützt.

Dabei wird den Betroffenen, egal ob Mitarbeitenden oder Klient*innen, unmittelbar nach dem Vorfall medizinische (Erste Hilfe), psychologische und beraterische Hilfe angeboten.

Führungskräfte führen mit betroffenen Mitarbeitenden im Sinne der Arbeitgeberfürsorge ein Gespräch, bei dem auch Adressen mit weiteren Ansprechpersonen vermittelt werden.

Mitarbeitende, und je nach Fall auch die Führungskräfte, kümmern sich um betroffene Klient*innen, und zwar um Täter*innen und Betroffene. Bei Klient*innen sind die rechtlichen Betreuer*innen hinzuzuziehen. Welche Hilfen die Geschädigten in Anspruch nehmen möchten, entscheiden sie selber. Bei der Entscheidungsfindung stehen wir beratend zur Seite und unterstützen Personen, die Opfer von Gewalt geworden sind, wenn sie Strafanzeige erstatten wollen. Hephata prüft darüber hinaus, welche Maßnahmen trägerseits einzuleiten sind.

Opfer und Täter*innen müssen räumlich getrennt werden. Haben weitere Personen das Gewaltgeschehen miterlebt, werden sie ebenfalls durch Gesprächsangebote begleitet. Das kann in Teamsitzungen, Teamsupervisionen und Klient*innenrunden geschehen.

7.4 Grundsatz Nr. 3 - Verantwortung leben

Personen, die Gewalt ausgeübt haben, setzen sich zeitnah mit ihrem Verhalten und ihrer Verantwortung auseinander.

Täter*innen wird eine klare Rückmeldung über die Tat gegeben. Das Verhalten wird nach Möglichkeit reflektiert. Es wird dem Betroffenen soweit wie möglich klargemacht, dass es sich um unerlaubtes Verhalten und/oder eine Straftat gehandelt hat. Eine Stigmatisierung wird vermieden, anzustreben sind Wiedergutmachung und Rehabilitation im Sinne eines Täter*innen-Opfer Ausgleiches.

Ist ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin Opfer eines gewalttätigen Übergriffs geworden, ist die Berufsgenossenschaft hinzuzuziehen.

Ging die Gewalt von Mitarbeitenden aus, erfolgt, neben Gesprächen, die Prüfung und Veranlassung angemessener arbeitsrechtliche Konsequenzen.

7.5 Grundsatz Nr. 4 - Die Krise als Chance nutzen

Nach Gewaltsituationen werden diese mit allen Beteiligten im Sinne einer Verstehensdiagnose reflektiert. Die Ergebnisse dieser Reflexionsgespräche fließen in die jeweilige Hilfe- und Betreuungsdokumentation ein. In diesem Kontext findet auch eine Überprüfung und ggf. Überarbeitung der persönlichen Betreuungsplanung statt. Individuelle Risiken werden angepasst, Auslöser eruiert und Präventionsmaßnahmen mit den Beteiligten

festgelegt. Falls sich bei einer Betrachtung des gesamten Konfliktverlaufes und der Einschätzung seiner Bedeutung neue Erkenntnisse für das bereichsspezifische Präventions- bzw. Schutzkonzept ergeben, wird dieses angepasst.

8. Qualitätssicherung und Monitoring

Die in den jeweiligen Geschäftsbereichen konkretisierten Präventions- und Schutzkonzepte sind in den Qualitätsmanagementsystemen verortet und müssen allen im Geschäftsbereich tätigen Mitarbeitenden bekannt und zugänglich sein. Die Beschwerdestellen in den Geschäftsbereichen und die Ombudsstellen in der Jugendhilfe sind über die aktuelle Fassung der Präventions- und Schutzkonzepte informiert, damit im Bedarfsfall eine transparente Aufklärung erfolgen kann.

Um eine nachhaltige Prävention in unseren Diensten und Einrichtungen sicherzustellen, wird die Wirkung der Präventions- und Schutzkonzepte in regelmäßigen Abständen evaluiert. Dies setzt sich in der entsprechenden Überprüfung der hier vorliegenden Rahmenrichtlinie fort. Auch alle relevanten gesetzlichen Veränderungen finden entsprechende Berücksichtigung. Alle fünf Jahre wird die Rahmenrichtlinie „Gewalt“ einer Revision unterzogen.

Ein Bericht über die Wirksamkeit der Präventions- und Schutzkonzepte wird verschiedenen Organen (z. B. Vorstand, Aufsichtsrat) und den Mitwirkungsgremien (z. B. Einrichtungsbeirat, Werkstatttrat) der Hephata Diakonie regelmäßig in geeigneter Form vorgelegt.

9. Schluss

Im Unternehmenskonzept der Hephata Diakonie mit den Leitlinien, Unternehmenszielen und Führungsleitsätzen finden sich die Grundlagen unserer Arbeit. Hierauf bezieht sich die vorliegende „Rahmenrichtlinie zur PRÄVENTION und zum Umgang mit Gewalt in unseren Diensten und Einrichtungen“.

Zur Erarbeitung haben sich Mitarbeitende aus den verschiedenen Geschäftsbereichen getroffen. Das Papier wurde mit den bei Hephata verantwortlichen Aufsichts- und Mitwirkungsgremien besprochen und mehrfach in der Ständigen Konferenz und im Vorstand beraten. Mit der vorliegenden Zustimmung der Pflege- und Betreuungsaufsicht steht der Implementierung der Richtlinie

nun nichts mehr im Wege.

Unser herzlicher Dank gilt allen Menschen, die über einen Zeitraum von fast zwei Jahren engagiert recherchiert, mitdiskutiert, geschrieben, gekürzt und beraten haben.

Ohne ihre umfangreichen Kenntnisse und Erfahrungen und ihre hohe Fachlichkeit wäre diese Rahmenrichtlinie nicht entstanden.

Mit Menschen aktiv

Hephata Diakonie

Vorstand

Hermann-Knauel-Straße 2
34613 Schwalmstadt-Treysa

Tel. 06691 18-1213

Fax 06691 18-1451

info@hephata.de

www.hephata.de