

Stand: 10/2022 • Verantwortlichkeit: Sozialer Dienst

DRK Werkstätten Meißen Schutzkonzept vor Gewalt





Stand: 10/2022 • Verantwortlichkeit: Sozialer Dienst

DRK Werkstätten Meißen Schutzkonzept vor Gewalt

Impressum

Verantwortlich für Text und Redaktion:

Rinderknecht, Anke (ehem. Bereichsleiterin Sozialer Dienst)

Kroemke, Kristina (Bereichsleiterin Sozialer Dienst)

Im Weiteren Arbeitsgruppe „Schutzkonzept“:

Eisenbrandt, Marcel (Werkstattrat)

Dreßler, Silke (Frauenbeauftragte)

Weihrauch, Isabell (Frauenbeauftragte)

Gutekunst-Aichele, Gabriele (Betriebsratsmitglied)

Steinborn, Tina (Teamleiterin Berufliche Bildung)

Nicolai, Sandra (Qualitätsbeauftragte)

Arndt, Kristin (Gruppenleiterin)

Feige, Andree (Gruppenleiter)

Mende, Johanna (Gruppenleiterin)

Reißig, Natalie (Gruppenleiterin)

Seifert, André (Gruppenleiter)

Tréfna, Magdalena (Gruppenleiterin)

Gestaltung und Druck

Druck- und Werbeservice der DRK Werkstätten Meißen

Fotos und Illustrationen

Lebenshilfe Bremen – Leichte Sprache, Copyright

Titelbild - IStock

Inhalt

	Vorwort	5
1	Hintergründe und Zielstellung	6
	1.1 Gesetzliche Grundlage	6
2	Was ist Gewalt?	7
	2.1 Was ist Aggression?.....	7
	2.2 Was sind Konflikte?.....	8
	2.3 Soziale Konflikte und deren Abgrenzung	8
3	Welche Gewaltformen gibt es?	10
	3.1 Diskriminierung – personale und strukturelle Gewalt.....	11
	3.2 Machtmissbrauch.....	11
	3.3 Machtgefälle.....	12
	3.4 Umgang mit Nähe und Distanz	12
	3.5 Grenzverletzungen	13
	3.6 Sexualisierte Gewalt.....	14
	3.7 Umgang mit unbegründeten Verdachtsfällen.....	14
4	Gewaltprävention	15
	4.1 Personalverantwortung	15
	4.2 Nutzen für das Unternehmen	16
	4.3 Arbeitsschutzmaßnahmen.....	16
	4.4 Mitbestimmung durch Mitarbeitende	17
5	Verhaltensampel	18
6	Interventionsmöglichkeiten/Notfallhandeln	19
	6.1 Interventionsstadien	19
	6.2 Handhaben der Intervention.....	19
	6.3 Notfallhandeln	19
7	Beschwerdemanagement	20
8	Interne und externe Ansprechpartner	20
	8.1 Interne Ansprechpartner.....	20
	8.2 Externe Ansprechpartner	21
9	Nachsorge und Angebote für Opfer	22
10	Wirksamkeit und Dokumentation	23
	Literatur und Quellen	25
	Anlagen	29

Abkürzungsverzeichnis

AB	Arbeitsbereich	MA	Mitarbeitende (Menschen mit Behinderung)
AG	Arbeitsgruppe	QB	Qualitätsbeauftragte/er
AZ	Arbeitszeit	QM	Qualitätsmanagement
BB	Berufsbildungsbereich	SD	Sozialer Dienst
BL	Bereichsleiter*innen	VA	Verhaltensauffälligkeit
Cpk	chronisch psychisch Erkrankte	WfbM	Werkstatt für Menschen mit Behinderung
FBB	Förder- und Betreuungsbereich	WL	Werkstatteleiter
FaSi	Fachkraft für Arbeitssicherheit	WR	Werkstattrat
FK	Fachkraft	zMMS	zentrales Management System
GL	Gruppenleiter*innen		

Vorwort

Steven Pinker¹ beschreibt Gewalt als konstantes, epochenübergreifendes Element gesellschaftlicher Entwicklung. Der Evolutionspsychologe zeigt dabei eindrücklich, dass Gewalt heute im Verborgenen und unter weitgehender gesellschaftlicher Ächtung stattfindet und nicht mehr öffentlich, unter Billigung der Gesellschaft eingesetzt wird.

Liebe Leser*innen, nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um an eine Situation zu denken, in der Sie Gewalt erlebt haben oder Zeug*in von Gewalt wurden. Wenn wir heute an Gewalt denken, sehen wir nicht mehr nur die bloße körperliche Auseinandersetzung. Gewalt ist facettenreicher geworden und tritt in vielfältigen Formen auf. Wir wissen, dass diese nicht nur von Personen ausgeübt, sondern auch durch gesellschaftliche oder institutionelle Bedingungen verursacht wird. Daher ist es für unsere gemeinsame Arbeit entscheidend, diese verborgenen Strukturen sichtbar zu machen und ein gemeinsames Verständnis von Gewalt zu entwickeln. Über all dem steht das Ziel eines gewaltfreien Miteinanders.

Je größer unser Verständnis von Gewalt, ihren Formen und Folgen wird, desto besser, aber auch komplexer werden die Schutzmaßnahmen. Durch die Etablierung des hier vorliegenden Gewaltschutzkonzeptes möchten wir einen weiteren Schritt gehen, um die DRK Werkstätten Meißen als sicheren Ort zu gestalten, welcher den hier beschäftigten Personen Schutz und einen Raum zur freien Entfaltung bietet.

Bei der Erarbeitung dieses Konzeptes wurde darauf geachtet, Vertreter*innen aus allen Personengruppen (AB, BB, FBB, WR, Frauenbeauftragte, Verwaltung) der Werkstatt zu beteiligen. Dies machte es möglich, individuelle Sichtweisen in die Konzepterstellung auf-

zunehmen. Wir konnten einen gemeinsamen Diskurs führen und eine einheitliche Haltung, die auf gegenseitigem Respekt beruht, entwickeln.

Unser Konzept bietet nicht nur Normen und Regeln, zu denen wir uns in der gemeinsamen Zusammenarbeit verpflichten möchten, sondern legt aktiv Prozesse und Verfahrensweisen fest. Dabei geht es nicht darum, ein neues disziplinarisches Mittel und Interventionen zu etablieren, sondern eine dauerhafte und breite Auseinandersetzung mit dem Thema sicherzustellen. Abschließend gebührt mein ausdrücklicher Dank den Mitgliedern der Arbeitsgruppe, welche es durch Ihre Mitwirkung möglich gemacht haben, dass wir diesen wichtigen Beitrag zur Gestaltung des gemeinsamen Miteinanders in unserer Werkstatt meistern konnten.

Michael Druch, Werkstattleiter



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Michael Druch'. The signature is fluid and cursive.

1 Hintergründe und Zielstellung

Das Thema Gewalt und deren unterschiedlichen Formen hat vor dem Hintergrund einer sich verändernden Teilnehmerstruktur mit vermehrtem Förderbedarfen im sozio-emotionalen Bereich sowie dem auch in der Werkstatt immer größer werdenden Einfluss neuer Kommunikationsformen (Stichwort: Social-Media) in den letzten Jahren eine stärkere Bedeutung erlangt.

Aus diesem Grund haben sich die DRK Werkstätten Meißen bereits Ende 2020 das Ziel gesetzt, das Thema Gewaltschutz und Umgang mit Gewalt in den Fokus zu rücken und eine aktive Auseinandersetzung mit dem Thema zu führen, deren Ergebnis das hier fixierte Gewaltschutzkonzept darstellen soll.

Eine Aufwertung hat das Thema zudem durch das Teilhabestärkungsgesetz erfahren, welches im §37a SGB IX nun auch den gesetzlichen Auftrag an Leistungserbringer -wie die Werkstatt- formuliert. Werkstätten sollen geeignete Maßnahmen zum Schutz von Menschen mit Behinderung vor Gewalt ergreifen und diese in einem Gewaltschutzkonzept zu verankern.

Das Gewaltschutzkonzept mit seinen Anlagen dient als Grundlage und Verankerung aller Maßnahmen des Gewaltschutzes und soll:

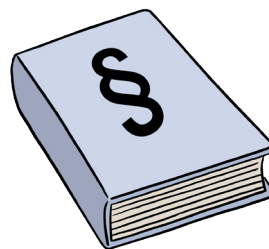
- zur Handlungssicherheit im Umgang mit Gewalt beitragen.
- ALLE für das Thema Gewalt sensibilisieren und durch Prävention und Deeskalation vor Gewalt schützen.
- ALLE Beschäftigten in der Werkstatt am Prozess beteiligen, um jeden zu einem selbstverantwortlichen und regelkonformen Verhalten zu motivieren.

1.1 Gesetzliche Grundlage

Sozialgesetzbuch Neuntes Buch – Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen (SGB IX) § 37a Gewaltschutz:

(1) Die Leistungserbringer treffen geeignete Maßnahmen zum Schutz vor Gewalt für Menschen mit Behinderungen und von Behinderung bedrohte Menschen, insbesondere für Frauen und Kinder mit Behinderung und von Behinderung bedrohte Frauen und Kinder. Zu den geeigneten Maßnahmen nach Satz 1 gehören insbesondere die Entwicklung und Umsetzung eines auf

Im Konzept wird dazu zunächst ein einheitliches Verständnis von Gewalt und ihren Formen geschaffen. Hierzu werden auch artverwandte und oftmals synonym verwendete benutzte Begriffe beleuchtet und abgegrenzt. Anschließend findet eine Auseinandersetzung mit wichtigen Aspekten der Gewaltprävention sowie der Intervention in konkreten Gewaltlagen statt. Dabei werden auch Verantwortlichkeiten der verschiedenen in der Werkstatt tätigen Personengruppen beschrieben. Ebenfalls ist die in diesem Abschnitt stattfindende Abgrenzung von erwünschtem und unerwünschtem Verhalten in Form einer Verhaltensampel von besonderer Bedeutung, um ein gegenseitiges Verständnis davon zu verschaffen, welches Verhalten notwendig und zulässig ist und somit keine Form von Gewalt darstellt. Die „gelbe Ampelstufe“ schafft dabei ein Verständnis dafür, dass es auch einen Graubereich gibt, der je nach Situation zulässig sein kann oder aber eine Form von Grenzverletzung darstellt. Im letzten Teil des Konzeptes werden die möglichen Ansprechpartner, insbesondere der Beschwerdeführung sowie die internen und externen Möglichkeiten und Kontakte für Hilfen benannt. Gemeinsam mit den Anlagen, welche das Verfahren und die notwendigen Dokumente abbilden, wird hierdurch ein konkreter Prozess zum Umgang mit Gewalt abgeleitet und nachvollziehbar dargelegt.



die Einrichtung oder Dienstleistungen zugeschnittenen Gewaltschutzkonzeptes.

(2) Die Rehabilitationsträger und die Integrationsämter wirken bei der Erfüllung ihrer gesetzlichen Aufgaben darauf hin, dass der Schutzauftrag nach Absatz 1 von den Leistungserbringern umgesetzt wird². (Änderungen durch das Inkrafttreten des Teilhabestärkungsgesetzes 10.06.2021)

2 Was ist Gewalt

Es wird gemeinhin von einem Konsens in der Definition des Gewaltbegriffes ausgegangen. Man glaubt zu wissen, was mit „Gewalt“ gemeint ist und wie sich diese äußert. Allerdings existiert keine wissenschaftlich bestätigte Definition des Begriffes. Vielmehr werden verschiedene Formen von Gewalt beschrieben.



Aus allen Formen von Gewalt können wir grundsätzlich ableiten, dass unter Gewalt:

- „eine Handlung oder eine Struktur verstanden wird, die zu einer psychischen oder physischen Schädigung (Verletzung bis hin zur Zerstörung) führt. Von Gewalt wird auch gesprochen, wenn eine Schädigung nur angedroht wird.
- eine Absicht zur Schädigung zugrunde liegt.
- eine Schädigung sowohl von Personen als auch von Sachen vorliegt.
- ein Ungleichgewicht der Kräfte besteht“³.

Im Zusammenhang mit Gewalt werden häufig Begriffe wie Aggression oder Konflikt gleichgesetzt⁵. Wir wollen im Folgenden beschreiben, was dies für uns bedeutet.

2.1 Was ist Aggression?

Oftmals wird im alltäglichen Sprachgebrauch Gewalt mit Aggression gleichgesetzt. Der Begriff „Aggression“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „angreifen“ oder „etwas in Angriff nehmen“⁶.

Sprechen wir von Aggression, meint es zumeist aggressives Verhalten mit der Absicht eine andere Person zu schädigen oder die soziale Beziehung zu stören⁷.

„Die Neigung zu Aggression zeigt sowohl individuelle Unterschiede in Abhängigkeit von Persönlichkeitsmerkmalen (z. B. Impulsivität, Narzissmus, mangelnde Selbstkontrolle) als auch Geschlechtsunterschiede, insbes. in Bezug auf physische Aggression. Bzgl. der Geschlechtsunterschiede in der Neigung zu relationaler Aggression sind die Befunde bislang uneindeutig. Als situative Auslösebedingungen von Aggression sind neben dem Vorhandensein aggressiver Hinweisreize vor allem soziale Zurückweisung, Alkoholkonsum [...] identifiziert worden. Auch der Konsum von Mediengewalt wurde als Auslösefaktor für Aggression nachgewiesen“⁸.

Zu dem oben beschriebenen negativen Aspekt der Aggression gibt es auch eine positive Variante. Zum Beispiel kann diese sich äußern in einer sinnvollen Bündelung von Kräften zur Abwehr eines Angriffs bzw. zur Verteidigung. Im vorliegenden Konzept konzentrieren wir uns auf die negative Begriffsdeutung.

Der Reduzierung des Aggressionspotenzials in unserer Werkstatt kommt im Rahmen der Gewaltprävention eine maßgebliche Rolle zu. Wir stellen im Arbeitsalltag fest, dass aggressives Verhalten fast immer die Vorstufe von Gewalt ist. Gelingt es uns, das Aggressionspotenzial schon im Vorfeld zu reduzieren, können wir davon ausgehen, dass es zu weniger Gewaltausbrüchen kommt und die Intensität reduziert werden kann⁹.

Auslöser von Aggressionen können auch unbedacht geäußerte Bemerkungen oder auch Missverständnisse sein. Hier spielt die Kommunikations- und Unternehmenskultur - wie sprechen wir miteinander - eine wesentliche Rolle bei der Gewaltprävention.

2.2 Was sind Konflikte?

Konflikte entstehen wo viele Menschen auf engem Raum, wie in unserem Fall, miteinander arbeiten. Zum Konflikt kann es kommen, wenn gegensätzliche, nicht miteinander vereinbarte Ziele, Interessen, Bedürfnisse und Werthaltungen zusammenstoßen. Konflikte sind permanenter Bestandteil unseres Zusammenlebens. Konflikte treten immer wieder auf, wir können sie nicht verhindern, wir können den Umgang damit lernen und dadurch Gewalttaten verhindern¹⁰.

Häufig führen unterschiedliche Ansichten über eine Situation zu folgendem Szenario: Die Motive des Anderen für seine Ansichten kennt man nicht. Da man selbst, aus subjektiv guten Gründen, anderer Meinung ist, unterstellt man ihm negative Motive. Durch die Ansicht des Anderen fühlt man sich verletzt, will dies aber nicht zu erkennen geben. Das eigene Selbstbild wird in Frage gestellt. Man fühlt sich bedroht.

Oft werden Konflikte deshalb als destruktiv erlebt, als etwas, was es zu vermeiden gilt. Konflikte werden als Auslöser von Gewalt gefürchtet. Aber nicht die Kon-

flikte machen die Gewalt, sondern die Art und Weise, wie mit Konflikten umgegangen wird. Verdrängte Konflikte schwelen weiter, sie führen zu Widerständen und Aggressionen und können sich plötzlich „ohne erkennbaren Anlass“ als Gewaltausbruch entladen. Um Gewalt zu verhindern, sollten Konflikte deshalb nicht vermieden oder unterdrückt, sondern konstruktiv bearbeitet werden. Einen Weg dazu bietet das Gespräch, der Versuch, die Motive des anderen zu verstehen, ihm die eigenen zu erklären und gemeinsam nach einer für beide Seiten akzeptablen Lösung zu suchen“¹¹.

Im Werkstattalltag sprechen wir oft von „kleineren“ sozialen Konflikten. Diese werden meistens durch den/die Gruppenleiter*in geschlichtet oder geklärt. Sie gehören zu unserem Arbeitsalltag und kommen in verschiedener Intensität und Häufigkeit vor.

Um soziale Konflikte zielgerichtet zu bearbeiten, ist zunächst eine Abgrenzung zu anderen Konfliktprovokateuren zu beschreiben, da diese andere Interventionen erfordern.

2.3 Soziale Konflikte und deren Abgrenzung

Wir unterscheiden diese Bereiche, um im Werkstattkontext entsprechend umgehen zu können und die verschiedenen Möglichkeiten und Hilfesysteme zu nutzen. Gerade im Umgang mit sozialen Konflikten liegt eine hohe Kompetenz bei Gruppenleitern*innen, Bildungsbegleitern*innen und Angestellten im Sozialen Dienst.

Abgrenzung sozialer Konflikt zu¹²:

- Krise
- Verhaltensauffälligkeit
- psychische Störung

Eine Krise im psychosozialen Sinn besteht im Verlust des seelischen Gleichgewichts, wenn ein Mensch mit Ereignissen oder Lebensumständen konfrontiert wird, die er im Augenblick nicht bewältigen kann¹³. In der Abgrenzung zum Konflikt werden folgende Merkmale herangezogen:

- Überforderung - Ressourcen sind ausgeschöpft, man weiß nicht mehr weiter und
- eine starke spürbare Belastung der Person und
- zeitliche Komponente (Wochen, Monate bis zu einem Jahr).

Sind o. g. Punkte zutreffend und es hält zeitlich mindestens mehrere Wochen an, dann spricht man von einer Krise. Anzeichen sind z. B. Verhaltensänderungen, Lebensveränderungen, Änderung von Gewohnheiten.

Ursachen von Krisen sind vielfältig, in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderung kommen sie vermehrt in folgenden Bereichen vor:

- Entwicklungsbezogene Krisen (z. B. Überforderung)
- Ereignisbezogene Krise (z. B. Tod, Krankheit und bei unseren Mitarbeitenden oft alltägliche Ereignisse wie Geburtstage, Weihnachten, Ausflüge, Feste)
- Strukturelle/systemische Ereignisse, hat nichts direkt mit der Person zu tun (z. B. schlechtes Klima im Team, Streit von Eltern)



Aus Krisen können **Verhaltensauffälligkeiten** entstehen bzw. sind diese die Antwort auf eine Krise. Die Krise ist der Auslöser und ist unter Umständen nicht mehr vorhanden, aber die Verhaltensauffälligkeit verfestigt sich.

Merkmale von Verhaltensauffälligkeiten:

- wiederkehrend
- intensiv (von der Normalität abweichend)
- für das Umfeld kritisch (Umfeld und/oder Betroffenen) und
- über einen längeren Zeitraum

Verhaltensauffälligkeiten sind:

- Kontextabhängig (WfbM, Wohnheim, Familie, ...)
- Beziehungsabhängig
- Auslöserauffällig
- Situationsabhängig
- Funktionsabhängig (die Person hat etwas davon)

Die Kontextabhängigkeit ist gerade für uns als Werkstatt ein wichtiger Ansatzpunkt. Wir erleben, dass z. B. in der Werkstatt für Menschen mit Behinderung ein schwieriges Verhalten auftritt, in der Häuslichkeit aber nicht. Ein Milieu bietet Sicherheit (oft auch unbewusst). Aus diesem Grund ist die konstruktive Kommunikation mit dem sozialen Umfeld und dem Hilfesystem wichtig.

Die o. g. Punkte stehen für Verhaltensauffälligkeiten und damit Abgrenzung von psychischen Störungen. Verhaltensauffälligkeiten sind nicht durch Behinderungen zu erklären. Meist hat der Betroffene mehr als eine Verhaltensauffälligkeit.

Als psychische Störung werden „alle Erkrankungen bezeichnet, die erhebliche Abweichungen vom Erleben oder Verhalten psychisch gesunder Menschen zeigen und sich auf das Denken, das Fühlen und das Handeln auswirken können. Psychische Störungen äußern sich durch eine Vielzahl an Symptomen. Einzelne Symptome und Beschwerden sind für sich allein nie Beweis für das Vorliegen einer bestimmten Störung. Für eine eindeutige Diagnose ist deshalb eine umfassende Untersuchung und professionelle Einschätzung durch Fachärzte notwendig“¹⁴. Für pädagogische Fachkräfte sind Diagnosen ein weiterer Erklärungsansatz und helfen im Umgang mit der Erkrankung. Gerade psychische Störungen sind inzwischen in Literatur und im Internet professionell beschrieben und eine wichtige Ergänzung. Eine wirksame Strategie sind zu meist therapeutische Maßnahmen und/oder Medikation. In Werkstätten wird oft von chronisch psychisch Erkrankten (cpK) gesprochen. Was eine über Jahre



anhaltende psychische Störung meint. Unabhängig, ob unsere Mitarbeitenden unter einem Konflikt, einer Krise, einer Verhaltensauffälligkeit oder an einer psychischen Störung leiden, wir als Fachkräfte sind neben Eltern, Angehörigen und Lebenspartnern eine wichtige soziale Ressource. Wir können Stabilität bieten. Eine individuelle Ressource sind Lösungsmöglichkeiten und Antworten.

Je besser Fachkräfte ihr Verhalten reflektieren können, umso besser können sie mit Konflikten umgehen. Wir als Fachkräfte halten eine große Methodenvielfalt zur Konfliktbewältigung vor und können diese Situationsbezogen anwenden. Menschen mit Behinderung haben i. d. R. eine geringere Methodenauswahl und verfallen dadurch oft in das gleiche Bewältigungsmuster. Die einzelnen Konfliktprovokateure bedingen und befördern sich gegenseitig. Besonders große Schnittmengen sind zwischen sozialen Konflikten und Verhaltensauffälligkeiten und sozialen Konflikten und Krisen vorhanden, die Übergänge sind fließend¹⁵.

3 Welche Gewaltformen gibt es?

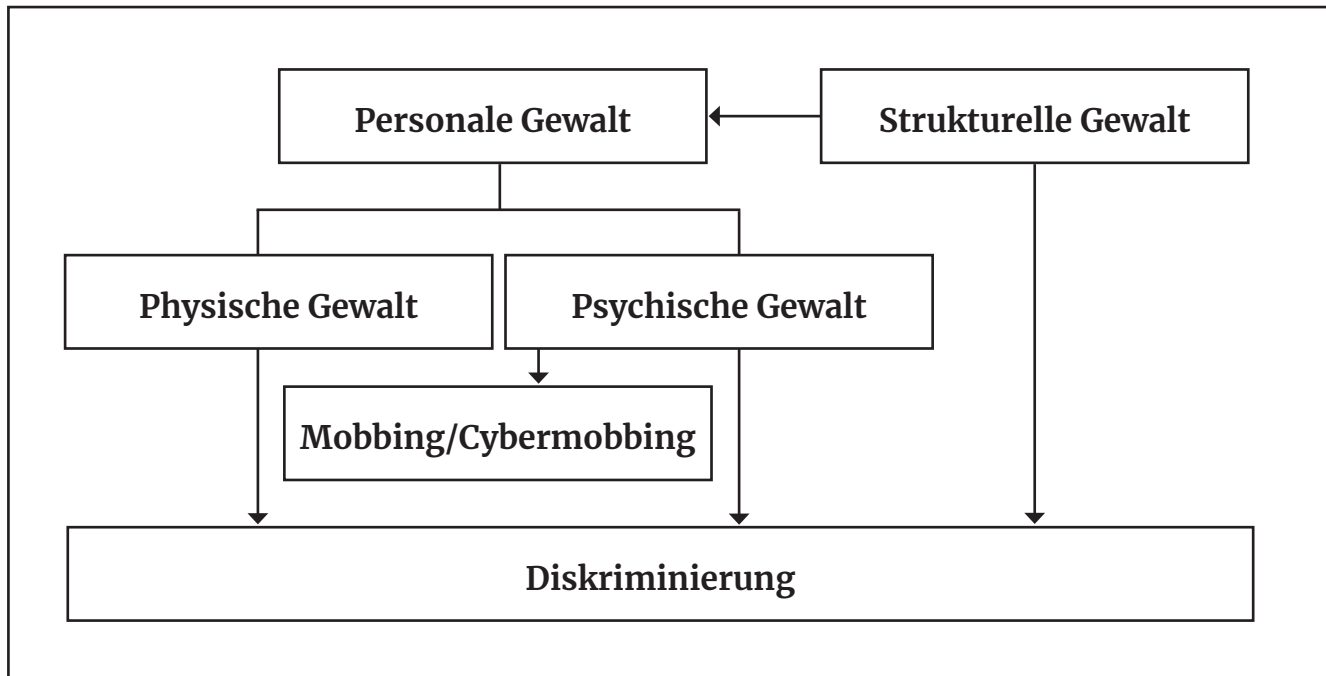


Abbildung 1: Gewaltformen, eigene Darstellung (vgl. vbg.de) ¹⁶

Personale Gewalt¹⁷

geht von Menschen aus und äußert sich in physischer und/oder psychischer Gewalt.

Strukturelle Gewalt¹⁸

ist die Folge von gesellschaftsstrukturellen Bedingungen. Sie geht nicht von einem einzelnen Täter aus. Auf die Situation der Werkstatt bezogen, bedeutet das:

- Spagat zwischen Produktionsanforderungen und sozialpädagogischer Arbeit
- Machtverhältnis GL - MA
- mangelnde berufliche Perspektiven der Mitarbeitenden
- fehlende Beteiligungsmöglichkeiten
- Lautstärke (durch viele Personen in Gruppe oder Maschinen)
- keine flexiblen Fahrdienstzeiten zur Anpassung der AZ an individuelle Bedürfnisse
- fehlende Rückzugsräume

Physische Gewalt¹⁹

- bewusste Verletzung von Menschen
- Freiheitsentzug
- sexueller Missbrauch, Vergewaltigung
- Sachbeschädigung und Vandalismus
- Diebstahl

Psychische Gewalt²⁰

- Beleidigung
- Beschimpfung
- Anschreien
- Erniedrigung
- Drohung
- Diskriminierung
- Einschüchterung
- Ausgrenzung
- anmachende Gebärden
- Erpressung
- Cyber-/Mobbing

Eine viel diskutierte Form psychischer Gewalt ist das Mobbing. Darunter wird das systematische mit anhaltendem Schikanieren verbundene Ausgrenzen von Individuen aus einer Gruppe verstanden. Die Bedeutung dieser Form des Mobbings hat seit der Jahrtausendwende stark an Bedeutung gewonnen²¹. Die Bandbreite der Handlungen reicht von offener und direkter Konfrontation (Beleidigung, Verspottung, körperliche Aggressivität) bis zu indirekten Verhaltensweisen (Verleumdung, Ignorieren, Isolieren). Zumeist ist die Vorgehensweise eher subtil und indirekt. Damit entgeht es der öffentlichen Aufmerksamkeit und ist schwer nachzuweisen. Mobbing ist häufig im Arbeitsleben, in der Schule oder Ausbildung zu beobachten.

Cybermobbing²², also das **Mobbing** im Internet, tritt in Chats, Foren, E-Mailverkehr und Sozialen Netzwerken, wie Facebook, Instagram und YouTube auf.

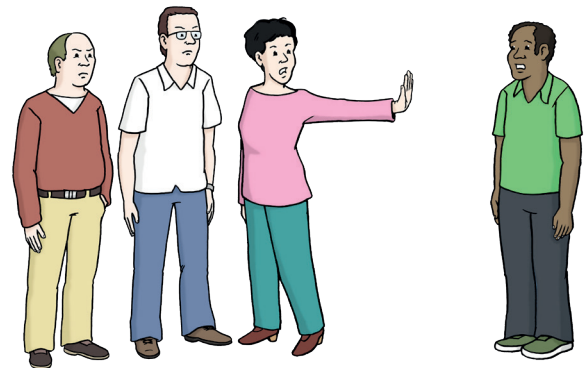
Cybermobbing kann durch:

- Manipulieren, Bereitstellen und Verbreiten von diffamierenden Inhalten in Bild, Ton und Video
- Beleidigung, Bedrohung, Verleumden über Messengerdienste und Kommentarfunktionen
- Gründung von Chats und Foren zur Diffamierung einzelner Personen
- Annahme falscher Identitäten und Identitätsdiebstahl zur Verbreitung diffamierender Inhalte erfolgen.

Besonders prekär ist es, dass das Internet Beleidigungen und Diffamierungen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich macht. Die betroffene Person erfährt nicht immer oder verspätet, dass sie Opfer von Cybermobbing ist. Hinzu kommt das Problem der Konsistenz von Inhalten, die einmal den Weg ins Internet gefunden haben. Selbst wenn es gelingt, Fotos und Beleidigungen entfernen zu lassen, sind Betroffene nicht davor geschützt, dass Andere die Inhalte gespeichert haben und weiterhin missbrauchen können. Unseren Mitarbeitenden fehlt oftmals das Wissen über den Umgang mit Datenweitergabe (Sprachnachrichten u. ä.) und das Erkennen der Tragweite ihres Tuns. Wir erleben einen nachlässigen Umgang mit Kontaktdaten oder Passwörtern. Die Mitarbeitenden unterschätzen die Auswirkungen ihres Handelns.

3.1 Diskriminierung – personale und strukturelle Gewalt

Diskriminierung wird sowohl **personenbezogen** gefasst – etwa, wenn es um direkte Verhaltensweisen von Personen gegenüber geht. Aber auch im Sinne von **struktureller Gewalt**, bei der diskriminierende (Gesellschafts-)Strukturen und soziale/politische Praxen im Umgang mit Menschen mit Behinderungen im Vordergrund stehen²³. Aus der Studie der Universität Bielefeld²⁴ geht hervor, dass besonders deutlich Frauen mit Beeinträchtigungen betroffen sind. Einflussfaktoren sind deren Benachteiligungen in Bildungs- und Ausbildung, der geringeren Beteiligung am Erwerbsleben, geringerem Einkommen und Armut sowie das soziale Umfeld.



3.2 Machtmissbrauch

Der Begriff **Machtmissbrauch** wird heutzutage häufig mit dem Begriff „**Macht**“ gleichgesetzt. Dabei ist Macht oftmals erforderlich, unentbehrlich und hilfreich. Sie ist überall im Alltag und Zusammenleben von Menschen zu finden. Etwa, um Erneuerungen und Veränderungen voranzutreiben, welche im übergeordneten Interesse notwendig sind.

Auch wenn dies nicht immer bei allen Betroffenen Anklang findet. In der Erziehung wird daher durch die negative Assoziation von einem „natürlichen Machtüberhang“ gesprochen, d. h. dass Macht mit Verantwortung gleichgesetzt wird²⁵.

Missachtet der Mensch ethische Prinzipien, begeht er Machtmissbrauch. Oder anders formuliert: Der Missbrauch liegt vor, wenn Macht ohne nachvollziehbare ethisch vertretbare Begründung ausgeübt wird.

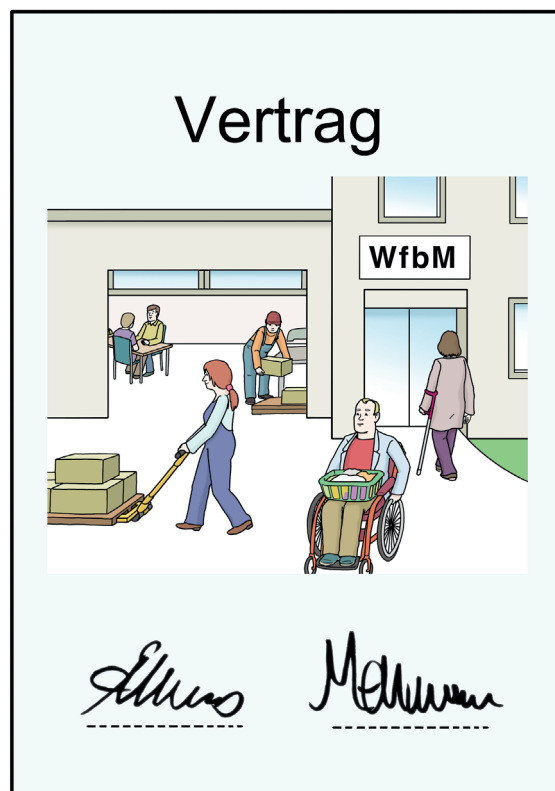
Ob Macht eine konstruktive oder destruktive Wirkung hat, entscheidet sich laut Individualpsychologie danach, ob sie „sachhaft“ oder „ich-bezogen“ zum Einsatz kommt. Also entweder mit einer gemeinschaftsfördernden Intention, wie Ideen verwirklichen, Entwicklungen aufzubauen und voranzubringen, Wertvolles zu verteidigen oder, wenn Macht benutzt wird, um Wertvolles zu zerstören oder sich über Andere zu stellen.

3.3 Machtgefälle

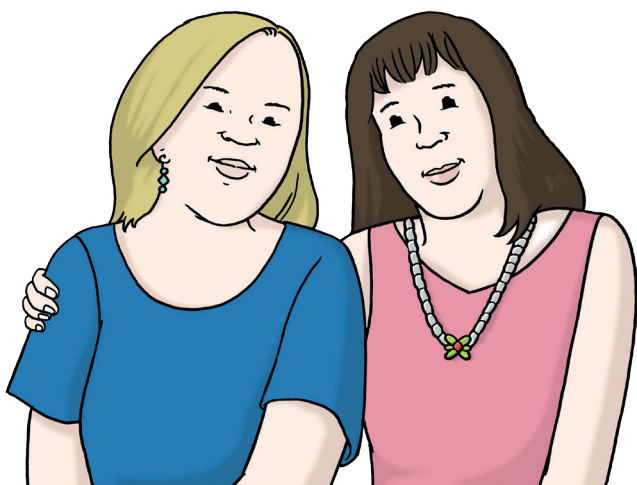
In einer Einrichtung für Menschen mit Behinderungen, welche dem Schutz- und Fürsorgeauftrag dient, existiert Organisationsmacht²⁶. Durch die institutionellen Rahmenbedingungen gibt es ein erhöhtes Risiko für Machtungleichgewicht. Begründet wird dies in erster Linie mit der Einschränkung der (behinderten) Personengruppen im Selbstschutz und der Mitteilungsfähigkeit (psychische, physische und z. T. materielle Unterlegenheit)²⁷.

Die Macht, welche Fachkräfte ausüben können, wird ihnen quasi in ihrer fachlichen Tätigkeit zugeschrieben²⁸. Von Mitarbeitenden wird verlangt, den Anweisungen der Fachkraft Folge zu leisten (siehe z. B. Regelungen in der Werkstattordnung)²⁹.

Das Machtgefälle wird umso deutlicher, je abhängiger eine Person mit Behinderungen vom Handeln der Betreuungsperson ist. Die Aufsichts- und Führungspflicht darf nicht zu verantwortungslosem, egozentriertem Handeln führen.



3.4 Umgang mit Nähe und Distanz



Da die meisten Mitarbeitenden auf Hilfe und Unterstützung angewiesen sind, kommt es zwangsläufig zu körperlicher aber auch emotionaler, zwischenmenschlicher Nähe. Fachkräfte stehen hier besonders in der Verantwortung, ihr Verhalten regelmäßig bewusst kritisch zu reflektieren.

Die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen gehen mitunter über die professionelle Betreuung hinaus. Viele haben durch ihre Beeinträchtigung Bindungsdefizite/Bindungsstörungen (traumatische Erfahrungen, lange stationäre Aufenthalte, gravierende medizinische Eingriffe und Therapien, usw.) und versuchen diese – häufig unbewusst – durch Bindungsgestaltung gegenüber Bezugspersonen zu regulieren. Kann dem Bindungsbedürfnis aus Gründen der Professionalität nicht nachgekommen werden, können Konflikte entstehen. Die Fachkraft ist gefordert, eine Balance zwischen dem Bindungsbedürfnis des behinderten Menschen, dem professionellen Selbstverständnis und persönlicher Grenzen zu finden. Eine zu große, wie auch eine zu geringe emotionale Distanz kann zu Konflikten führen³⁰. Die Erfahrung zeigt, dass es ein fortwährender schmaler Grat zwischen Nähe und Manipulation, aber auch Distanz und Abweisung – und der damit verbundenen Auswirkungen – ist. Regelmäßiges Feedback, Möglichkeiten zum Austausch mit Kollegen*innen oder Supervision schärfen den Blick der Fachkräfte.

3.5 Grenzverletzungen

Die **Grenzverletzung** spielt besonders im Werkstattkontext eine besondere Rolle. Grenzverletzungen können subtil, unbewusst oder auf Grund mangelnden fachlichen Know-Hows auftreten. Sie bleiben häufig unbeachtet, werden bagatellisiert und finden keinen Einzug in die fachliche Diskussion innerhalb der Einrichtung³¹.

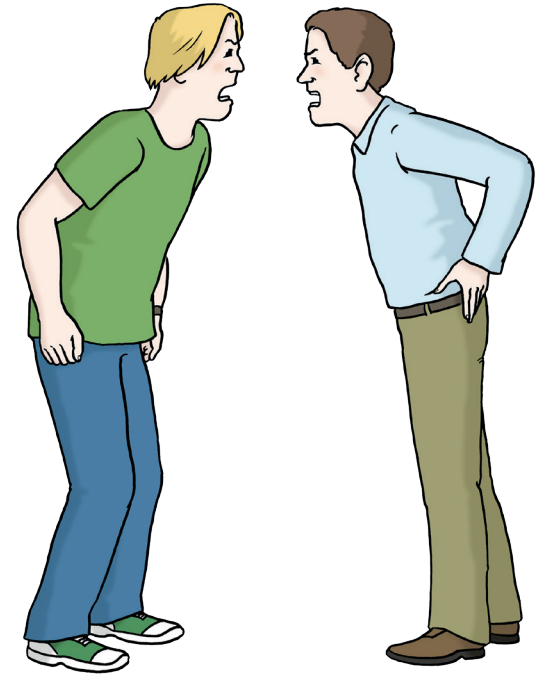
Grenzverletzungen können durch aktives Handeln oder durch Passivität entstehen. Die nachfolgende Übersicht eignet sich zur Begriffsklärung und stellt beispielhaft Grenzverletzungen dar:

Physische Grenzverletzung	
Aktiv	Passiv
<ul style="list-style-type: none"> • fixieren • einsperren • schubsen • zwingen • festhalten • verletzen • Nähe erzwingen 	<ul style="list-style-type: none"> • Mangelernährung • Mangelpflege • Nichtversorgung • unzureichende Kleidung • Aufsicht vernachlässigen
Psychische Grenzverletzung	
Aktiv	Passiv
<ul style="list-style-type: none"> • beschämen • ausgrenzen • diskriminieren • bevorzugen • ablehnen • abwerten 	<ul style="list-style-type: none"> • Trost verweigern • ignorieren • nicht eingreifen • fehlendes Feedback

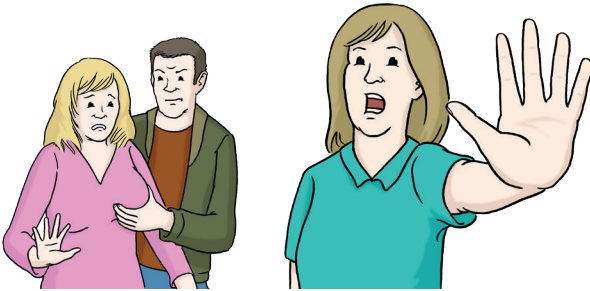
Abbildung 2 Formen der Grenzverletzung, STMAS 2021³²

Da Grenzverletzungen oft unbedacht und unreflektiert geschehen, ist bereits eine gewisse „**Kultur der Grenzverletzung**“ im Arbeitsalltag bedenklich und anzumachen.

Grenzverletzungen sind in der Regel für unmittelbar Beteiligte nur schwer zu erkennen und bleiben deshalb oft unentdeckt³³. Es ist daher ein Bewusstsein zu schaffen für grenzverletzendes Verhalten und dauerhaft zu sensibilisieren, zu reflektieren und das professionelle Niveau der Fachkräfte sicher zu stellen.



3.6 Sexualisierte Gewalt



Die sozialwissenschaftlich-psychologische Definition von sexualisierter Gewalt bezieht sich auf jede sexuelle Handlung, die an Personen gegen ihren Willen vorgenommen wird oder der sie aufgrund körperlicher, seelischer, geistiger oder sprachlicher Unterlegenheit nicht wissentlich zustimmen können. Täter*innen nutzen dabei Macht- und Autoritätspositionen aus, um eigene Bedürfnisse auf Kosten der betroffenen Person zu befriedigen. Dazu gehören auch Handlungen, die keine strafrechtlichen Konsequenzen hätten, aber für die Persönlichkeitsentwicklung als problematisch anzusehen sind³⁴.

Sexualisierte Gewalt kann zwischen Mitarbeitenden untereinander, zwischen Mitarbeitenden und Dritten sowie zwischen Mitarbeitenden und Fachkräften auftreten.

Das Bundesministerium für Familie, Frauen, Senioren und Jugend weist zudem darauf hin, dass Frauen mit Behinderung zwei- bis dreimal häufiger Opfer sexualisierter Gewalt werden als Frauen im Bevölkerungsdurchschnitt³⁵.

Zudem ist das „in Erfahrung bringen“ von sexuellen Übergriffen an Menschen mit Behinderungen oftmals auf Grund ihrer „Unterlegenheit“ sehr hürdenreich oder zum Teil gar nicht möglich. Die Spätfolgen durch entstandene Traumata werden oft als Verhaltensauffälligkeiten und Auswirkungen ihrer Behinderungen abgetan. Aus diesem Grund sind unsere Mitarbeitenden besonders auf aufmerksame und gut weitergebildete Fachkräfte angewiesen.

3.7 Umgang mit unbegründeten Verdachtsfällen

Ist ein Verdacht unbegründet, so muss die zu Unrecht verdächtige Person **vollständig rehabilitiert** werden. Das bedeutet, dass alle involvierten Personen informiert werden und zwar in Form und Umfang wie der Verdacht zuvor kommuniziert wurde.

Ein Fehlverdacht kann Auswirkungen für die zu Unrecht verdächtige Person und das Arbeitsklima innerhalb der Arbeitsgruppe haben. Darum ist Bestandteil einer guten Intervention auch die Rehabilitation von

zu Unrecht betroffenen Personen. Ziel der Rehabilitation ist die Wiederherstellung einer Vertrauensbasis unter Mitarbeitenden und Angestellten sowie der Reintegrationsfähigkeit des betroffenen Menschen im Hinblick auf sein soziales Umfeld und sein Arbeitsumfeld. Die Verantwortung für einen guten Rehabilitationsprozess liegt bei den Fachkräften. Verantwortliche Personen benennt die „Entscheidungshilfe Übergriff“ (Anlage 1).

Folgende Punkte werden bei der Rehabilitation berücksichtigt:

- es wird die gleiche Korrektheit wie bei der Verdachtsklärung aufgebracht,
- mit zwischenmenschlichen Reaktionen aller Beteiligten muss sensibel umgegangen werden,
- eine Dokumentation erfolgt solange der Verdacht noch nicht entkräftet ist,
- die Prozessführung liegt bei dem Bereichsleiter Sozialer Dienst/Angestellten Sozialer Dienst,
- alle involvierten Personen werden informiert,
- alle Schritte werden mit dem/der zu Unrecht Beschuldigten abgestimmt,
- unterstützende Maßnahmen (Supervision, Teamgespräche) werden bei Bedarf bereitgestellt,
- ggf. wird ein Positionswechsel angeboten (Gruppenwechsel oder Wechsel in anderen Arbeitsbereich).

4 Gewaltprävention

4.1 Personalverantwortung

Gewaltprävention setzt vor dem Auftreten von Gewalt an. Sie zielt darauf ab, Voraussetzungen zu schaffen, damit gewaltgeneigte Einstellungen und Verhaltensweisen gar nicht entstehen oder abgemildert werden³⁶.

Möchte man die Einstellungen und Verhaltensweisen von Menschen positiv beeinflussen, braucht es einen langfristigen begleiteten Veränderungsprozess. Auch spielen gesellschaftliche Meinungen und Handlungen eine Rolle.

Wir als DRK Werkstätten Meißen können unseren Beitrag leisten. Dazu haben wir unser Leitbild³⁷ überarbeitet und in der aktuellen Fassung veröffentlicht. Die Bereichsleiter*innen haben eine Selbstverpflichtungserklärung (Anlage 2) erstellt, deren Inhalt und Unterschrift Teil des Begrüßungsgesprächs des Werkstattleiters für neue Kollegen sein wird. Damit wird von Anfang an unsere Haltung und Kommunikationskultur deutlich.

Der erste Schritt vor dem Arbeitsverhältnis in einer Werkstatt ist das Vorlegen eines erweiterten Führungszeugnisses. Dieses wird im 5 Jahresrhythmus erneut abgefordert. Im Vorstellungsgespräch sollten Fragen zum Thema Gewaltschutz thematisiert werden. Die Bereichsleiter*innen haben entsprechende Fragen erarbeitet, z. B.:

- Hatten Sie schon Berührungspunkte mit Gewaltschutzkonzepten oder Gewaltprävention? Wenn ja: Wie wurde es umgesetzt? Wenn nein: Hinweis auf unser Schutzkonzept mit kurzer Erläuterung.
- Was ist aus Ihrer Sicht Gewalt - wie sollte man ihr begegnen? Oder: Wie gehen Sie damit um, wenn Sie Gewalthandlungen feststellen?

Die Fragen zielen darauf ab, Haltung zu erfragen und für das Thema Gewaltschutz zu sensibilisieren sowie unsere klare Haltung gegen Gewalt deutlich zu machen.



4.2 Nutzen für das Unternehmen

Die Etablierung eines Schutzkonzeptes in den Arbeitsalltag bringt neben dem wirksamen Schutz vor Gewalt weitere Vorteile mit sich. Nachfolgend sind drei Schwerpunkte benannt:

Zuverlässigkeit und Qualität

- die Vermeidung von Störungen in Arbeitsabläufen kann zur Sicherung des Erfolges beitragen,
- wer auf Eventualitäten vorbereitet ist, kann auf Probleme angemessener und schneller reagieren,
- neues Personal kann gezielt unterwiesen werden und ist schnell in die Präventionsmaßnahmen eingearbeitet und in Abläufe integriert,
- die Kommunikationskultur in der Einrichtung trägt zur Deeskalation und Aggressionsvermeidung bei

Wirtschaftliche Nutzen

- eine wirksame Prävention kann zu Verringerung von Ausfallzeiten durch Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten führen und somit die damit verbundenen Kosten senken,
- eine professionelle Nachsorge nach Unfällen verringert die langfristigen Folgen und senkt damit Kosten,
- wer mit einem wirksamen Präventionskonzept seinen gesetzlichen Verpflichtungen nachkommt, erlangt Rechtssicherheit

Motivation der Fachkräfte

- geschulte und in das Schutzkonzept eingebundene Fachkräfte sind zuversichtlicher, kritische Situationen meistern zu können
- das Einbeziehen der Ideen der Fachkräfte in die Gestaltung der Arbeitsplätze und der Abläufe führt zu einer besseren Akzeptanz der Maßnahmen³⁸

Gerade der letzte Punkt **Motivation von Fachkräften** rückt immer mehr in den Fokus. Alle Fachkräfte können und sollen regelmäßig an Weiterbildungen zum Thema teilnehmen, ein bis zwei Mal im Jahr finden Inhouse-Schulungen statt. Aber auch der Austausch in Feedbackgesprächen, Teamberatungen und Supervision sowie gemeinsam erarbeitete Maßnahmen im Maßnahmenkatalog (Anlage 3) führen zur Akzeptanz.

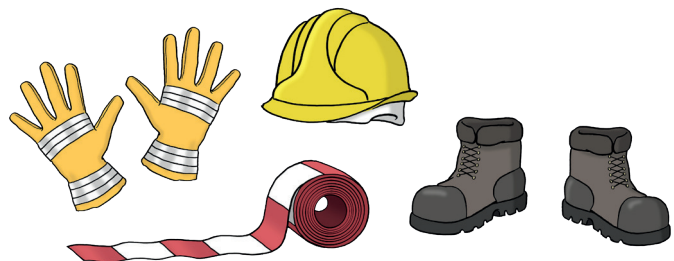
4.3 Arbeitsschutzmaßnahmen

Ein weiterer wichtiger Baustein sind Maßnahmen nach dem Arbeitsschutzgesetz. Hierbei ist das **T-O-P-Prinzip** eine gute Orientierungshilfe.

Technische Maßnahmen setzen z. B. bei der räumlichen Ausstattung, [...] Beleuchtung, offen gestaltete Räumlichkeiten oder bei der Ausstattung mit stationären oder mobilen Notrufsystemen an.

Organisatorische Maßnahmen setzen z. B. am Personalschlüssel, bei Qualifikationen, Fort- und Weiterbildungen, [...] bei Supervision, bei der Vermeidung von Alleinarbeit, der Organisation der Ersten Hilfe und Erstellen eines Notfallplans an.

Personenbezogene Maßnahmen beziehen sich auf geeignete Kleidung und persönliche Schutzausrüstung, bestehen in der Vereinbarung von Verhaltensregeln, Selbstverpflichtungserklärungen und dem Training zum Verhalten bei Übergriffen³⁹.



Im Rahmen der Erarbeitung des Schutzkonzeptes haben wir o. g. Maßnahmen überprüft und offene Punkte in den Maßnahmenkatalog übernommen. In der Regel reicht eine einzelne Maßnahme nicht aus. Die Kombination von Maßnahmen aus den verschiedenen Handlungsfeldern aller Kategorien ergibt einen nachhaltigen Schutz. Dazu gehören die regelmäßigen Überprüfungen unserer Rahmenbedingungen und eigenen Strukturen sowie gut ausgebildetes Personal, entlastende Arbeitsbedingungen und regelmäßige Absprachen und Informationsweitergabe.

4.4 Mitbestimmung durch Mitarbeitende

Besonders wichtig in der Präventionsarbeit sind unsere Mitarbeitenden. Hauptziele sind die Sensibilisierung, die Wissensvermittlung und regelmäßige Gesprächsangebote. Aus diesem Grund war dies ein Schwerpunkt bei der Erarbeitung des Konzeptes. Wie können wir Inhalte vermitteln und diese dann auch methodisch-didaktisch unterlegen. Entstanden sind Handlungsanleitungen mit praktischen Übungseinheiten und Arbeitsmaterial für die Gruppenarbeit zum Thema Gewaltprävention (Anlage 3). Die Übungseinheiten können im Anschluss der Arbeitsschutzbelehrung oder separat durchgeführt werden. Die Einheiten bauen jeweils aufeinander auf und können an aufeinanderfolgenden Tagen oder an einem Tag durchgeführt werden. Es gibt entsprechend des Förderbedarfs drei verschiedene Varianten (hoher, mittlerer, niedriger Förderbedarf). Die verschiedenen Arbeitsmaterialien können flexibel eingesetzt werden, als praktikabel haben Gruppenleiter den Film „Nils erklärt das NEIN zu Gewalt“⁴⁰ der BGW eingeschätzt und wird von uns methodisch eingesetzt. Arbeitsmaterialien sind z. B. Emotionskarten, Symbolkarten, Zielgespräche, Beispielkarten für Rollenspiele.

Ein anderer Zugang zu speziellen Themen sind begleitende Angebote. Diese Form der Wissens- und Kompetenzvermittlung ist bei den Mitarbeitenden bekannt und wird rege genutzt. So sind im Zuge der Schutzkonzepterarbeitung neue Präventionsangebote entstanden. Geplant sind:

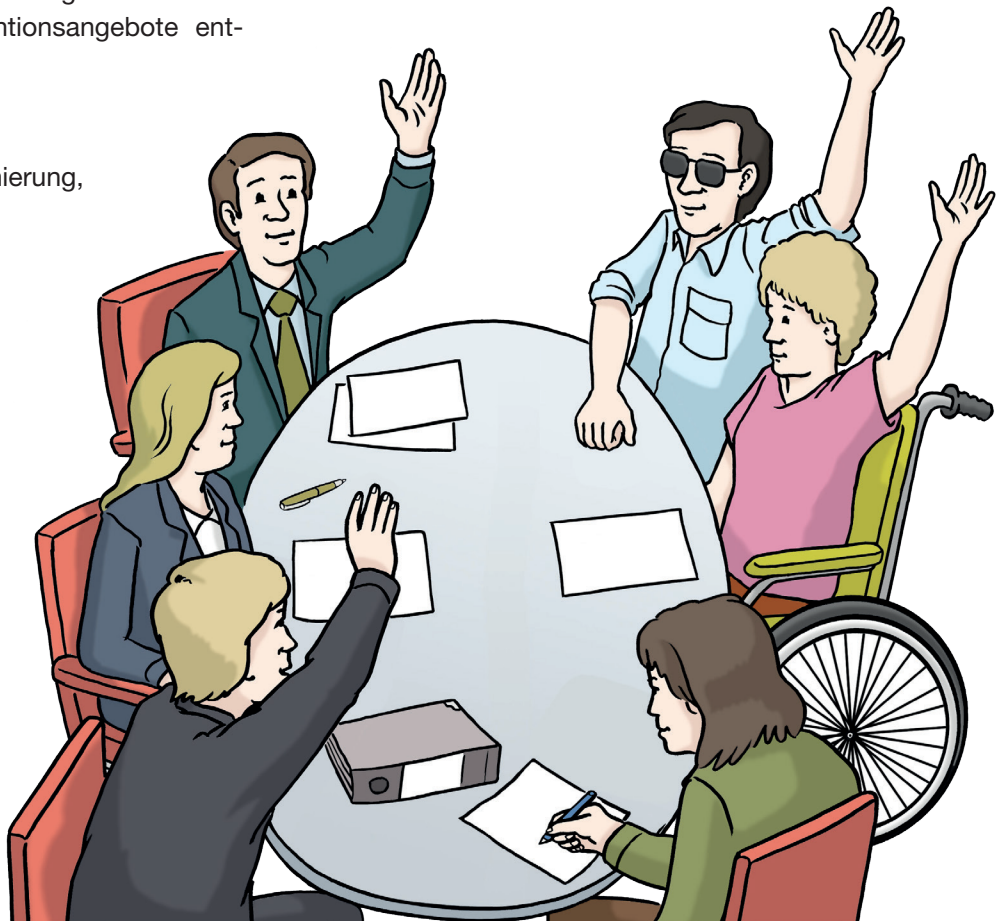
- Medienkompetenz,
- Mitbestimmung und Diskriminierung,
- Sexualität und Freundschaft,
- Selbstverteidigungskurse für Männer und Frauen

Weitere zukünftige Maßnahmen sind in unserem Maßnahmenkatalog geplant, wie z. B. Mitarbeitende als Streitschlichter auszubilden oder unser Schutzkonzept in leichte Sprache zu übersetzen.

Für Mitbestimmung und Mitwirkung sorgen die Mitglieder des Werkstattrates und die Frauenbeauftragten. Beide Gremien haben Vertreter*innen in die Arbeitsgruppe entsandt und waren bei der Erarbeitung des Schutzkonzeptes eingebunden. Unser Werkstattrat trifft sich regelmäßig, Beschwerden oder Meldungen zu Gewalttaten werden so zeitnah bearbeitet. Bei schwierigen Themen werden die Angestellten des Sozialen Dienstes als Unterstützer beratend hinzugezogen. Zu den Aufgaben der sich im Amt befindenden Frauenbeauftragten gehören:

- Gleichstellung von Frauen und Männer
- Vereinbarkeit von Familie und Beschäftigung
- Schutz vor körperlicher, sexueller und psychischer Belästigung oder Gewalt⁴¹

Begleitet und unterstützt werden die Frauenbeauftragten von ihren Gruppenleiter*innen sowie den Angestellten des Sozialen Dienstes.



5 Verhaltensampel



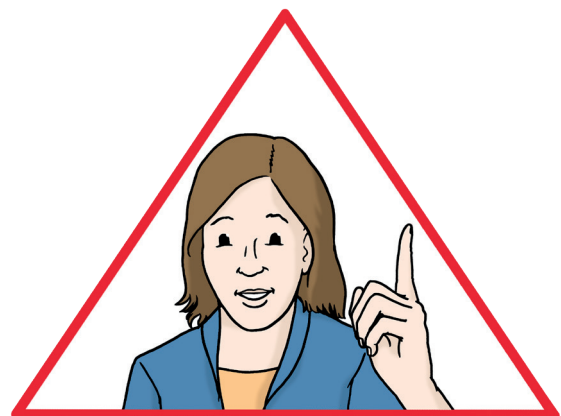
Mitarbeitende und Angestellte der DKR Werkstätten Meißen haben sich in einem gemeinsamen Prozess zu Verhaltensregeln im Kontext der Werkstatt verständigt. Es war zu unterscheiden, welches Verhalten erwünscht, welches Verhalten absolut unerwünscht und welches Verhalten kritisch zu bewerten ist. Entstanden ist eine „Verhaltensampel“⁴² (Anlage 3), die in ihrer Signalwirkung der Verkehrsampel entspricht.

- ROT beschreibt Verhaltensweisen, die „immer falsch“ sind und für die man angezeigt und bestraft werden kann.
- GELB kennzeichnet Verhaltensweisen, welche kritisch für die Zusammenarbeit sind
- GRÜN sind Verhaltensweisen, die richtig, akzeptiert und gewünscht sind. Diese können durchaus auch unbeliebt oder mühevoll sein.

Die Verhaltensampel gilt für Mitarbeitende und Angestellte gleichermaßen.

Neben der Verhaltensampel existieren noch weitere Regularien, die Verhaltensregeln explizit oder implizit abbilden.

Zum Beispiel das Leitbild der DRK Werkstätten Meißen, die Werkstattordnung und die Selbstverpflichtungserklärung.



6 Interventionsmöglichkeiten/ Notfallhandeln

6.1 Interventionsstadien

Die Möglichkeiten des Intervenierens – hier insbesondere von Außenstehenden wie z. B. des Sozialen Dienstes, Gruppenleiter usw. - hängen meist davon ab, in welchem Stadium sich ein Konflikt befindet. Generell kann man den zeitlichen Abschnitt in drei Hauptgruppen unterteilen, wobei diese (und deren

Maßnahmen) oftmals ineinander übergehen:

(-1-) – Zeitpunkt **vor**,

(-2-) – Zeitpunkt **während einer anfänglichen**,

(-3-) – Zeitpunkt **inmitten einer** Eskalation.

6.2 Intervention

Nach **(-1-)** gibt es mitunter Mittel und Wege Betroffene gezielt vor Konfliktsituationen zu bewahren. Jedoch müssen zum einen die Umstände für eine Einflussnahme gegeben und zum anderen Kenntnisse über Charaktereigenschaften/mögliche Trigger-Punkte der involvierten Personen vorhanden sein.

(-2-) Missverständnisse klären sich manchmal ohne ein Einschreiten, davon sollte allerdings nicht grundsätzlich ausgegangen werden. Dann ist oftmals ein schnelles Vermitteln (z. B. kurzes Klären mithilfe eines Dritten, wie Gruppenleiter oder Sozialer Dienst) von Vorteil.

Es können auch beschwichtigende, defensive Maßnahmen getroffen werden (ohne das Thema erst „aufzubauschen“), wie gezielte Ablenkung (z. B. The-

menwechsel, Vorschläge für Alternativhandlungen unterbreiten, eine andere Aufgabe erteilen), räumliche und personale Trennung, Hinzuziehen von „Außenstehenden“ (z. B. Sozialer Dienst, Bildungsbegleiter, Bereichsleiter Produktion, andere Mitarbeitende), oder ggf. die Situation mit Humor und Witz oder passenden Geschichte auflockern.

Wenn der Konflikt bereits ausgetragen wird und nicht mehr verhindert werden konnte, ist ein offensives Einschreiten notwendig **(-3-)**. Vor allem zum Schutz der Betroffenen, als auch der Anwesenden, insbesondere bei einer kontrollierten Eskalation, welche kaum aufzuhalten ist⁴³. Eine hilfreiche Gedächtnisstütze kann hierbei folgende sein:

ERNST machen!



ERKENNEN von Anzeichen

RUHE bewahren

NACHFRAGEN

SICHERHEIT herstellen

TÄTER stoppen und Opfer schützen

6.3 Notfallhandeln

In Notfällen, sind Situationen, welche nicht mehr kontrolliert werden können, der Schutz von Betroffenen und/oder Außenstehenden nicht mehr gewährleistet werden kann oder Gefahren absehbar sind. Hier **muss unverzüglich** gehandelt werden. Konkret heißt das, das Rufen von Polizei und/oder Rettungsdiensten.

Hierzu haben wir seit 2019 ein Notfallmanagement eingeführt und das Notfallhandeln z. B. im Brandfall oder Gefahr für Leib und Seele beschrieben (Anlage 4). Des Weiteren ist die Checkliste zur Beschreibung zu nutzen bzw. dienen unsere QM-Dokumente (z. B. Umgang mit Gewalt) der Handlungssicherheit und beschreiben die wichtigsten Schritte.

7 Beschwerdemanagement

Eine wichtige Rolle zum Thema Gewaltschutz nimmt das bestehende Beschwerdemanagement (Anlage 6) ein. Dieses wurde im Rahmen der Erarbeitung des Schutzkonzeptes aktualisiert. Dies enthält Abläufe und Ansprechpartner. Wir sind bestrebt bei der Bearbeitung von Beschwerden eine konstruktive, transparente, zielorientierte und vertrauensvolle Arbeitsatmosphäre zu schaffen. Für uns sind Beschwerden immer eine Chance zur Weiterentwicklung. Beschwerden enthalten oft auch Verbesserungsvorschläge, Anregungen und Anfragen. Dabei ist jedes Anliegen beachtenswert.

Das Beschwerdemanagement wird über den Dokumentationsprozess mit dem Schutzkonzept verknüpft. Grundlage bildet dafür die „Entscheidungshilfe Übergriff“. In dieser ist festgelegt, dass Übergriffe unter Verwendung unseres Standarddokumentes „Aktennotiz“ (Anlage 8) erfasst und dokumentiert werden. Zur Aktennotiz ist eine Dokumentationshilfe⁴⁵ erstellt, diese dient der Eigenreflektion und objektiven Dokumentation. Zur Nachverfolgung und Dokumentation aller Übergriffe erfolgt die Erfassung analog der Beschwerdeerfassung und Archivierung.

8 Ansprechpartner*innen

8.1 Interne Ansprechpartner*innen

An wen kann man sich wenden, wenn man Opfer von Gewalt wird? Wohin sollte man gehen oder wen kann man ansprechen, wenn man Zeuge einer Gewalttat wird?

Opfer von Gewalt können alle Menschen werden, sowohl Mitarbeitende als auch Fachkräfte und andere Angestellte in der Werkstatt. Die schnellste und einfachste Möglichkeit zur Intervention und Deeskalation wird von internen Ansprechpartnern*innen angeboten. Wer sind mögliche interne Ansprechpartner*innen der Werkstatt?

- Mitarbeitende
- Gruppenleitende
- Werkstattrat
- Frauenbeauftragte
- Bildungsbegleitende
- Fachkräfte im Sozialen Dienst
- unterstützende Fachkräfte
- Bereichsleitende
- Werkstattleiter

Interner Ansprechpartner*in kann jeder sein, der sich in der Werkstatt befindet und hilfsbereit ist. Je nach Situation und Gefühl kann man sich individuell entscheiden, an wen man sich wenden möchte. Die Angestellten der Werkstatt sind verantwortungsbewusste Vertrauenspersonen, an die man sich jederzeit wenden kann. Der Ansprechpartner dient als erste Hil-

fe. Er sollte dem Betroffenen helfen, mit der Problematik umzugehen. Bei kleineren Vorkommnissen kann der/die Ansprechpartner*in versuchen, Lösungen und Hilfe allein zu finden. Bei komplizierten und wiederholten Grenzverletzungen sollte er sich mit einem/einer anderen Ansprechpartner*in beraten, externe Hilfe (Beratung/Psychotherapie, Polizei, usw.) oder weitere externe Ansprechpartner*innen konsultieren.

Der/die Ansprechpartner*innen sollte das Thema Gewalt immer ernst nehmen und die Anonymität der Opfer und Täter respektieren.

Als Hauptansprechpartner*innen rund um das Thema Gewalt gelten an beiden Standorten unserer Werkstatt die Fachkräfte im Sozialen Dienst, der Gewaltschutzbeauftragte sowie der Werkstattrat, die Frauenbeauftragten und der Betriebsrat.

Jeder Betroffene oder Beobachtender hat die Möglichkeit z. B. beim Sozialen Dienst den Übergriff oder die Grenzverletzung in Form einer mündlichen oder schriftlichen Beschwerde anzuzeigen.

Als anonyme Variante dienen die Briefkästen beim Sozialen Dienst an beiden Standorten. Alle Anzeigen werden ernst genommen und im Sozialdienstteam Lösungsansätze und Maßnahmen beraten und entsprechend dem QM-Dokument „Umgang mit Gewalt/Grenzverletzung“ behandelt und ggf. werden Interessensvertretungen einbezogen.

8.2 Externe Ansprechpartner*innen

Die unabhängige Beratungsstelle (EUTB) in Meißen ist eine bekannte und von uns genutzte Anlaufstelle. Gerade für Themen, die über den Werkstattbereich hinausgehen. Die Beratungsstelle ist mit allen Anbietern in diesem Bereich vernetzt und kennt Akteure und Hilfsangebote vor Ort.

Regelmäßig kommen zwei **externe Fachkräfte** in unser Haus um Konfliktberatungen und psychologische Hilfestellung zu geben. Wer eine Beratung benötigt wird über den Sozialen Dienst angemeldet. Diese Möglichkeit, welche präventiv ansetzt, werden momentan besonders intensiv genutzt.

Eine sehr gute Möglichkeit ist es über die **BGW** schnelle **psychologische Hilfe** zu erhalten. Angestellte und Mitarbeitende sind BGW-Versicherte und können bis zu 5 Telefontermine á 50 Minuten in Anspruch nehmen. Diese sind kostenfrei und mit geschulten Psychotherapeuten. Wichtig ist eine Unfallanzeige zu stellen, auch wenn keine Krankschreibung erfolgte. Es kann auch ein langer zeitlicher Abstand zum Ereignis bestehen. Wird eine Unfallanzeige mit dem Hinweis auf „Gewalt“

gestellt, nimmt die BGW mit der betroffenen Person oder alternativ mit einer in der Unfallanzeige benannten Vertrauensperson telefonisch Verbindung auf. Hier können auch die betriebliche Interessenvertretung sowie die mitunterzeichnenden der Unfallanzeige den Betroffenen über dieses Hilfsangebot informieren oder als Vertrauensperson und Vermittler zur Seite stehen.

Des Weiteren stehen die **Angestellten des Sozialen Dienstes** als Ansprechpartner*innen zur Organisation und als Vermittelnde von externen Hilfen zur Verfügung.



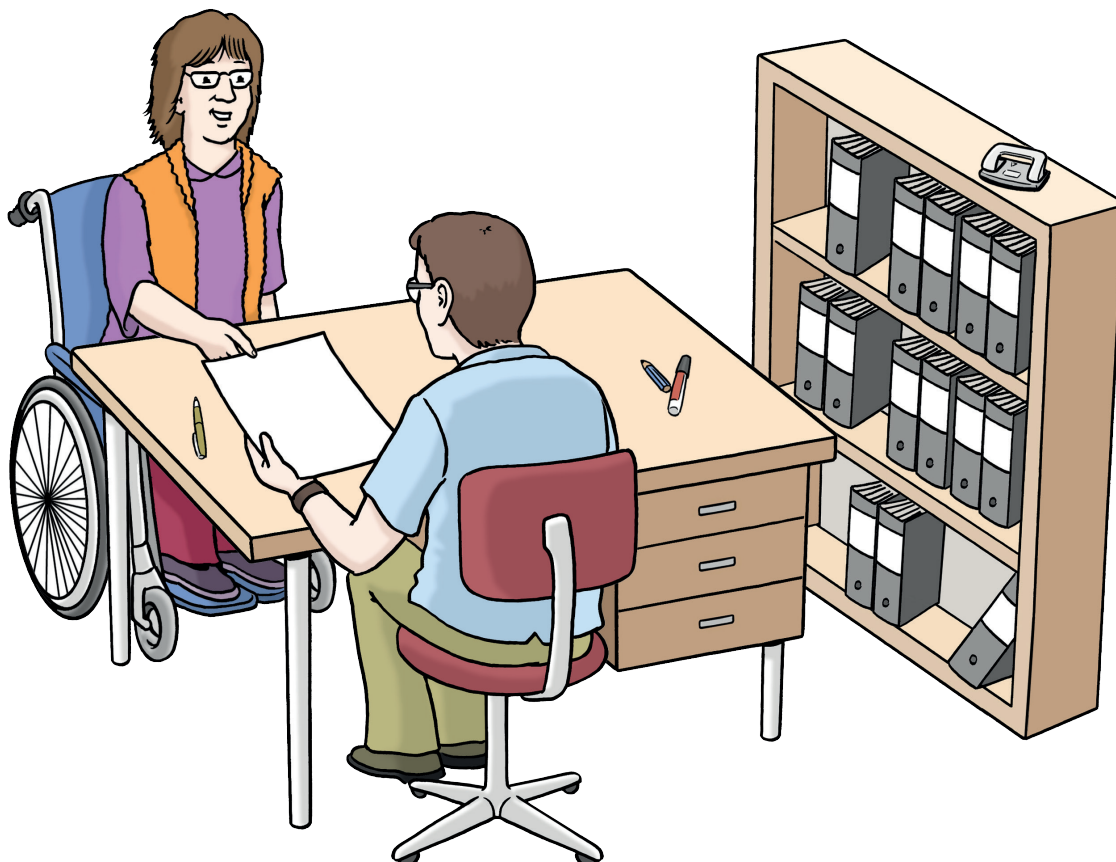
- Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB), Standort Meißen Tel: 03521-7279190
- Berufsgenossenschaft (BGW), psychologische (Krisen-)Beratung, Tel: 040 20 20 71 880
- Polizeiliche Beratung / Opferschutz, Tel: 0351 – 855 23 09
- Hilfetelefon Sexueller Missbrauch, Tel: 0800 225 553 0
- Hilfetelefon – Gewalt an Frauen, Tel: 0800 – 116 016
- Hilfetelefon – Gewalt an Männern, Tel: 0800 – 123 99 00
- Unterstützungsangebote für Männer zum Schutz vor Gewalt, Tel: 0341 – 223 974 10
- Telefonseelsorge 0800 – 111 0 111 oder 0800 – 111 0 222
- Weisser Ring, 116 006 (Mo-So 7-22 Uhr),
 - Vor Ort: Außenstellenleitung Meißen-Radebeul, Tel: 0151 – 551 646 72
 - Vor Ort: Außenstellenleitung Riesa-Großenhain, Tel: 0151 – 551 647 31

9 Nachsorge und Angebote für Opfer

Gesprächsangebote mit internen und/oder externen Ansprechpartner*innen sind erste Hilfen und eine Möglichkeit das Erlebte zu verarbeiten. Oftmals werden Täter sanktioniert und ihnen wird viel Aufmerksamkeit geschenkt, die Opfer werden zumeist weniger beachtet. Hier gilt es, die betroffene Person zu stärken und die verschiedenen Möglichkeiten aufzuzeigen. Bei unseren Mitarbeitenden ist es wichtig, dass gesamte Hilfesystem mit einzubeziehen, um diese Person im Fokus zu behalten und bei auffälligen Verhaltensveränderungen zeitnah aktiv zu werden. Es bedarf der Zustimmung der betroffenen Person und ggf. der gesetzlichen Betreuer*innen. Da zumeist sehr gute Kontakte zwischen gesetzlichen Betreuern, Angehörigen und anderen Dienstleistern im sozialen Bereich bestehen, hat sich dies bisher als sehr hilfreich und als gute Unterstützung für betroffene Mitarbeitende erwiesen. Auch besteht die Möglichkeit, ähnlich wie beim Täter-Opfer-Ausgleich, sich mit Zustimmung der Konfliktparteien gemeinsam an einen Tisch zu setzen und mit Hilfe der Angestellten des Sozialen Dienstes oder der

externen Ansprechpartner*innen den Konflikt beizulegen. Damit wirken wir der Vernachlässigung von Opfern entgegen. Das Opfer wird in seiner emotionalen Situation und ggf. mit seinen materiellen Forderungen wahrgenommen.

Im Vordergrund steht die Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien. Gemeinsam wird über das Geschehene gesprochen, wobei jeder der Beteiligten die Möglichkeit hat, zu schildern, wie das Tatgeschehen erlebt wurde und welche Konsequenzen daraus für die Person resultierten. Über diese konstruktive Form der Konfliktbewältigung sollen die Beteiligten zu einer dauerhaften und friedensstiftenden Lösung des Konfliktes gelangen⁴⁷.



10 Wirksamkeit und Dokumentation

Um die Wirksamkeit der getroffenen Schutzmaßnahmen prüfen und bewerten zu können, bedarf es der Dokumentation aller Maßnahmen - sowohl der präventiven als auch der nachsorgenden Maßnahmen.

Um einen bestmöglichen Schutz aller in unserer Werkstatt beschäftigten Personen zu gewährleisten, ist es wichtig, Handlungs- und Orientierungshilfen bereit zu stellen und Grundsätze unseres gemeinsam definierten Miteinanders zu kommunizieren. Dies beginnt schon bei der Einstellung und Einarbeitung neuer Kollegen*innen z. B. durch Vermittlung der sieben Rot-Kreuz-Grundsätze, unseres Leitbildes, sowie der Selbstverständniserklärung. Auch bei der Aufnahme neuer Werkstatt-Mitarbeitenden werden unsere Verhaltensregeln anhand des Werkstattvertrages und zugehöriger Werkstattordnung dargelegt und in Einführungsgesprächen erklärt.

Für die tägliche Arbeit stehen allen Angestellten sämtliche Planungs-, Orientierungs- und Handlungshilfen in unserem digitalen Managementhandbuch (zMMS) bereit. Dies beinhaltet Erfassungsbögen, Checklisten und Verfahrensbeschreibungen für den Umgang mit Beschwerden oder Übergriffen. Anhand dieser Dokumente ist es jedem Angestellten möglich, Vorfälle nach einheitlichen Standards zu erfassen und diese somit nachvollziehbar, rekonstruierbar und auch auswertbar zu machen.

Je nach Vorfall und Auswirkungsgrad auf den Werksalltag unterscheidet sich der Teilnehmerkreis, der zur Lösung und Auswertung des Problems hinzugezogen wird. Handelt es sich um kleinere Vorfälle, wie z. B. Meinungsverschiedenheiten, werden diese meist auf kurzem Weg, in kleinem Personenkreis und ohne weitere Dokumentation geklärt. Größere Vorfälle werden z. B. anhand von Aktennotizen und in einer Gesamtübersichtstabelle (Übersicht Reklamationen-Beschwerden-Vorfälle) erfasst. In regelmäßig stattfindenden Besprechungsrounds, z. B. im Leitungskreis, ASA-Sitzungen oder AG-Sitzungen, werden dokumentierte Vorfälle gemeinsam erörtert und ausgewertet. Die AG Schutzkonzept wird sich auch nach Konzepterstellung einmal im Quartal treffen und Anzeigen und Beschwerden und deren Maßnahmen prüfen, Handlungsanweisungen und Beschreibungen auf Praktikabilität überprüfen sowie die Umsetzung des Maßnahmenkataloges begleiten und ggf. Aufgaben übernehmen. Die Ergebnisse der Arbeitsgruppe werden mit dem Werkstattleiter und den Bereichsleiter*innen in den gemeinsamen Beratungen regelmäßig abgestimmt. Handlungsweisen und zugehörige Dokumente werden somit auf Richtigkeit sowie Optimierungsmöglichkeiten geprüft und gegebenenfalls aktualisiert. Daraus ergeben sich weitere Maßnahmen zur Verhinderung oder zum Umgang mit künftigen Vorfällen. Diese werden ebenfalls in allen zugehörigen Dokumenten verschriftlicht und allen Angestellten im zMMS erneut zur Verfügung gestellt. Ein Newsletter „Schutzkonzept“ wird nach jeder AG-Sitzung an alle Angestellten versendet und informiert über Neuerungen, Ergebnisse oder wichtige Hinweise und Dokumente.



*„Schutzkonzepte sind dann wirksam und nachhaltig,
wenn sie im Team erarbeitet,
im Alltag präsent sind und gelebt werden.*

*Es reicht nicht aus, das erwünschte Verhalten durch
die Werkstatteleitung „von oben“ festzuschreiben.
Auch gibt es keine Patentlösungen, sondern es
braucht maßgeschneiderte Herangehensweisen, die
dem Setting, dem Alter und den Bedürfnissen der
Zielgruppen gerecht werden.*

*Fachkräfte und Mitarbeitende brauchen Übung
darin, über Nähe und Distanz, über erwünschtes
und unerwünschtes Verhalten zu diskutieren.
Offenheit ist zielführender als Generalverdacht.
Kommunikation dient mehr als Schweigen.*

Lassen Sie uns hinsehen!“

Michael Druch - Werkstatteleiter

Literatur und Quellen

Arbeitsgruppe gewaltfreie BWB (2020). *BWB – Unsere Strategien und Methoden zum Schutz vor Gewalt*.

²⁵**Bauer-Jelinek, C.** (2009): *Die helle und die dunkle Seite der Macht. Wie Sie Ihre Ziele durchsetzen, ohne Ihre Werte zu verraten*. 11., komplett überarb. Neuaufl. Salzburg: Ecowin.

Bäurle, P. (2021). *Konflikte lösen – Mobbing verhindern*. BGW Magazin. Für ein gesundes Berufsleben, 02/21, S. 6 – 9.

^{30,31,32}**Bayerisches Staatsministerium für Familie, Arbeit und Soziales** (Hrsg.). (2021). *Leitfaden zur Sicherung des Schutzauftrages in Kindertageseinrichtungen*. München: STMAS. Verfügbar unter: https://www.ifp-bayern.de/imperia/md/content/stmas/ifp/stmas_leitfaden-schutzauftrag-kitas_a4_bf_kws.pdf (03.01.2022)

⁴⁰**BGW Online** (2022). *Nils erklärt das Nein zur Gewalt*. Verfügbar unter: https://youtu.be/2g_H368dLEQ (1.4.2022)

Boldt, A.; Schablon, A.; Wohler, C.; Zeh, A. (2011). *Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen. Für ein gesundes Berufsleben*. BGWthemen, 08/2011, S. 6 – 17

Bosch, E. (2006). *Sexualität und Beziehungen bei Menschen mit einer geistigen Behinderung*. Ein Hand- und Arbeitsbuch. 2., unveränd. Aufl. Tübingen: dgvt-Verl.

¹³**Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung** (Hrsg.) (o. J.): *Psychologische Studienberatung. Krisenhafte Lebenssituationen. Was versteht man unter Krise?* Verfügbar unter: <https://www.studierendenberatung.at/de/persoeliche-probleme/krisenhafte-lebenssituationen/was-versteht-man-unter-einer-krise/> (04.04.2022)

³⁵**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend** (2014). *Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland. Endbericht*. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/94206/1d3b0c4c545bfb04e28c1378141db65a/lebenssituation-und-belastungen-von-frauen-mit-behinderungen-langfassung-ergebnisse-der-quantitativen-befragung-data.pdf> (04.04.2022)

⁴¹**Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V.** (2022). *Mitbestimmung beim Arbeiten durch Menschen mit Behinderung*. Verfügbar unter: www.lebenshilfe.de/informieren/arbeiten/mitbestimmung-beim-arbeiten (07.09.2022)

⁴⁷**Bundeszentrale für politische Bildung** (o.J.) *Täter Opfer Ausgleich* (TOA). Verfügbar unter: www.bpb.de/kurz-knapp/lexika/recht-a-z/324136/taeter-opfer-ausgleich-toa/ (12.09.2022)

^{22; 23; 24} **BMFSFJ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) und Frauen gegen Gewalt**. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/gleichstellung/frauen-vor-gewalt-schuetzen/haeusliche-gewalt/formen-der-gewalt-erkennen-80642> (13.04.2022)

^{33; 42; 45} **BWB – Berliner Werkstätten für Menschen mit Behinderung GmbH** (2020). *Gewaltfreie BWB – Unsere Strategien und Methoden zum Schutz vor Gewalt*. Verfügbar unter: <https://www.bwb-gmbh.de/de/ueber-uns/gewaltfreie-bwb> (13.04.2022)

^{38; 39} **DGUV** (o.J.) *Information 207-025 – Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege. Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen*. Verfügbar unter: <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3429>, (04.04.22)

^{29; 37} **DRK Werkstätten Meißen** (2022). Verfügbar unter: www.wfbm.drksachsen.de

Hölscher, A. (o.J.). *Gewalt - Basisinformationen. Was ist Gewalt?* Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG) (Hrsg.). Verfügbar unter: <https://www.vbg.de/wbt/gewaltpraevention/daten/html/401.htm> (01.11.21)

Hölscher, A. (o.J.). *Arten von Gewalt. Verwaltungs-Berufsgenossenschaft (VBG)* (Hrsg.). Verfügbar unter: 405.gif (700x431) (vbg.de) (01.11.21)

²⁷**Kindler, H.; Fegert, J.M.** (2015): *Missbrauch in Institutionen. Empirische Befunde zur grundlegenden Orientierung.* In: Jörg M. Fegert und Mechthild Wolff (Hg.): Kompendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“. Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention. Weinheim, Basel: Beltz, Juventa

Lösche, N.-S. (2018). *Was ist Cybermobbing?* Internetredaktion des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (Hrsg.). Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/themen/kinder-und-jugend/medienkompetenz/was-ist-cybermobbing--86484> (04.04.2022)

¹⁴**LRV Klinikverbund** (o.J.). *Patienten und Angehörige. Psychische Störung – allgemeiner Überblick.* Verfügbar unter: https://klinik-viersen.lvr.de/de/nav_main/fuer_patienten_und_angehoerige/krankheitsbilder_glossar/psychische_stoerungen_allgemein.html, (04.04.2022)

²**SGB IX, § 37a** (o.J.) <https://www.sozialgesetzbuch-sgb.de> (15.04.22)

¹**Pinker, S.** (2013). *Gewalt. 4. Auflage.* Frankfurt Main: Fischer Verlag

⁴³**Power Child e.V.** (o.J.) *E.R.N.S.T. machen. E.R.N.S.T. machen* | Power-Child e.V. (07.06.2022)

Pro Psychotherapie e.V. (o.J.) *Krankheitsbilder und Diagnosen. Übersicht über Fachartikel zu psychischen Störungsbildern.* Verfügbar unter: <https://www.therapie.de/psyche/info/index/diagnose/artikel-uebersicht/> (01.04.22)

²⁶**Römisch, K.** (2017). *Sexualisierte Gewalt in Institutionen der Behindertenhilfe.* In: Martin Wazlawik und Stefan Freck (Hrsg.): *Sexualisierte Gewalt an erwachsenen Schutz- und Hilfebedürftigen.* Wiesbaden: Springer VS (sexuelle Gewalt und Pädagogik), S. 105-119

Stahl, E. (2017). *Gewaltpräventionskonzepte für die Arbeit mit Mädchen und Frauen mit Behinderungen. (Sexualwissenschaftliche Schriften, Band 3).* Merseburg: Hochschulverlag

Stötzel, M. (2022). *Schutzkonzepte: Kein Raum für Missbrauch. Arbeitsstab der Unabhängigen Beauftragten für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs (Hrsg.).* Verfügbar unter: <https://beauftragter-missbrauch.de/themen/schutz-und-praevention/schutzkonzepte>, (01.04.2022)

²⁸**Tschan, W.** (2012). *Sexualisierte Gewalt. Praxishandbuch zur Prävention von sexuellen Grenzverletzungen bei Menschen mit Behinderungen.* 1. Aufl. Göttingen: Hans Huber Verlag.

³⁴**Unabhängiger Beauftragter für Fragen des sexuellen Kindesmissbrauchs.** (2021). *Strafrecht und sexueller Missbrauch.* Verfügbar unter: Fragen und Antworten | Strafrecht und sexueller Missbrauch (beauftragter-missbrauch.de) (15.01.2022)

Universität Bielefeld (2012). *Lebenssituation und Belastungen von Frauen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen in Deutschland. Kurzfassung.* Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.). Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/94204/3bf4ebb02f108a31d5906d75dd9af8cf/lebenssituation-und-belastungen-von-frauen-mit-behinderungen-kurzfassung-data.pdf> (04.04.2022)

3; 4; 5; 6; 7; 9; 10; 11; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 36 **VBG Gesetzliche Unfallversicherung** (2022). *Gewalt – Basisinformationen*.
Verfügbar unter: www.vbg.de/wbt/gewaltpraevention/daten/html/401.htm?xx (07.09.2022)

⁴⁴**Wiegand, M.** (2021); *Unaufgeregter Umgang nach Bo Hejlskov Elvén*.
Verfügbar unter: <https://uk-couch.de/downloads/> (12.04.2021)

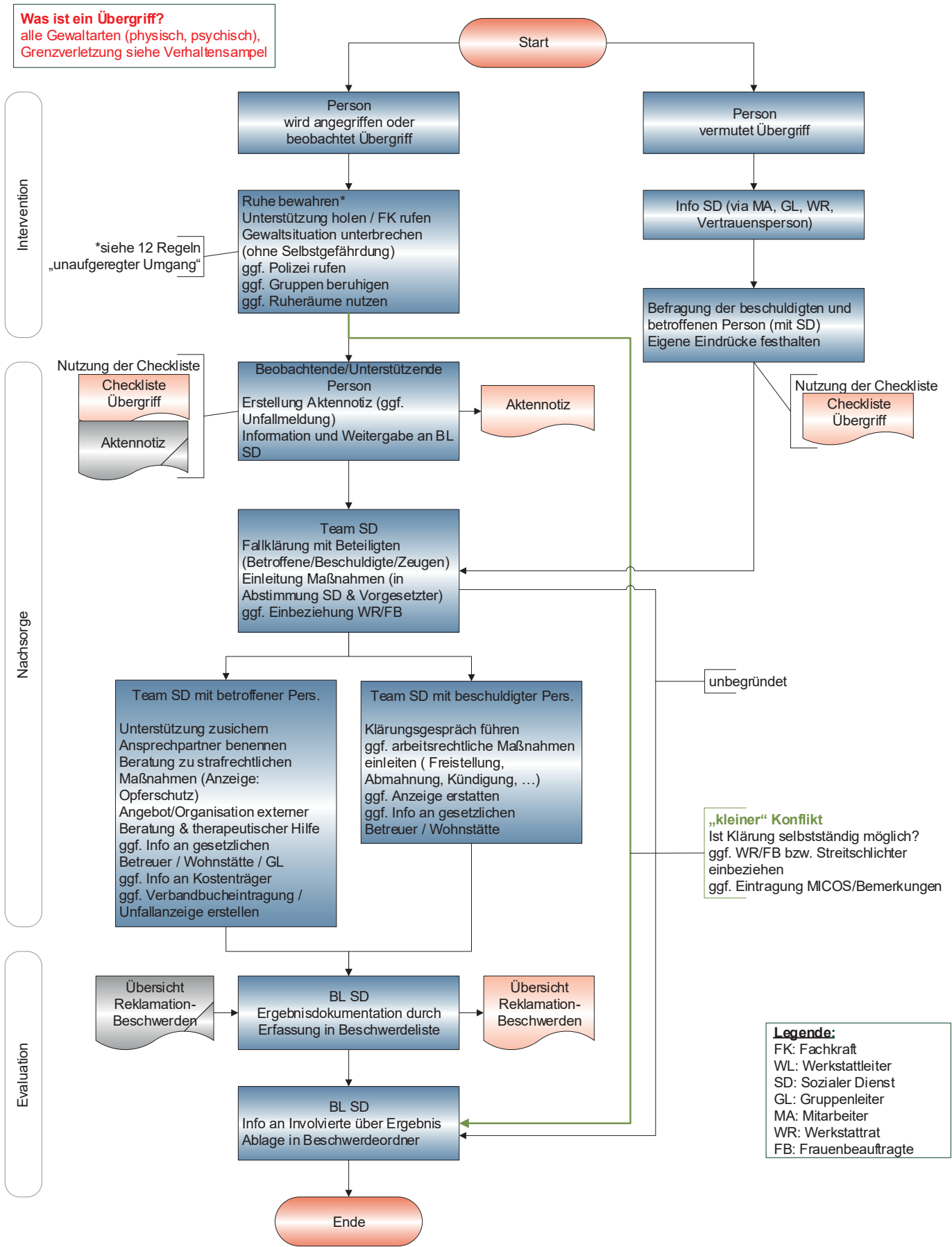
⁸**Wirtz, M. A.** (o.J.) *Dorsch – Lexikon der Psychologie*. Verfügbar unter: <https://dorsch.hogrefe.com> und <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/aggression> (01.04.22)

Wüllenweber, E. (2009). *Krisen und Behinderung. Entwicklung einer praxisbezogenen Theorie und eines Handlungskonzeptes für Krisen von Menschen mit geistiger Behinderung*. 3. überarbeitete Auflage, Kassel: 53°Nord Agentur und Verlag

^{12; 15}**Wüllenweber, E.** (o.J.). *Weiterbildung Krisenintervention und Konfliktmanagement/Ki-Pro und Deeskalationstraining/ DeE-Pro - Bewältigung von kritischen Situationen bei Konflikten und Krisen*. Aufzeichnungen: Anke Rinderknecht

Anlagen

Anlage 1	Umgang mit Gewalt/Grenzverletzungen
Anlage 2	Selbstverpflichtungserklärung
Anlage 3	Verhaltensampel
Anlage 4	Notfallmanagement - Verfahrensbeschreibung
Anlage 5	Aktennotiz mit Dokumentationshilfe
Anlage 6	Beschwerdemanagement – Verfahrensbeschreibung



Selbstverpflichtungserklärung

Ich, als Angestellte(r) der DRK Werkstätten Meißen...

1. ... setze mich mit den Inhalten dieser Selbstverpflichtung auseinander und nehme an entsprechenden Weiterbildungen zum Thema Gewaltschutz teil.
2. ... kenne das Gewaltschutzkonzept unserer Einrichtung und setze mich mit den Inhalten auseinander und die dort festgelegten Regelungen um.
3. ... reflektiere mein Handeln, um die entsprechende Handlungssicherheit zu erwerben und nutze das Angebot der fall- oder teambezogenen Bearbeitung.
4. ... pflege mit den Mitarbeitenden eine grenzachtende Kommunikation mit Klarheit, Respekt und Wertschätzung.
5. ... bin mir meiner Vertrauens- und Autoritätsstellung bewusst und nutze keine Abhängigkeiten aus.
6. ... respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der Scham der Mitarbeitenden sowie der anderen Angestellten.
7. ... achte die Persönlichkeit und Würde der mir anvertrauten Personen, deren Angehöriger sowie auch meiner Kolleginnen und Kollegen.
8. ... spreche Konflikte und Auffälligkeiten offen an.
9. ... diskriminiere niemanden wegen Äußerlichkeiten, Herkunft, Geschlecht, Sprache, Religion etc.
10. ... lasse in der Beziehung zu den Mitarbeitenden und deren Familien keine Verknüpfungen in den privaten Bereich entstehen.
11. ... nehme persönliche Geschenke von Mitarbeitenden und/oder deren Familien nur im Rahmen der Festlegungen gem. § 3 Abs. 2 Tarifvertrag DRK Sachsen an.
12. ... teile auffällige Verhaltensweisen, die ich in Bezug auf Angestellte/Mitarbeitende wahrnehme, dem Sozialen Dienst und Vorgesetzten mit.
13. ... nehme zur Kenntnis, dass die oben genannten Punkte ein zentraler Bestandteil zur Stärkung des Persönlichkeitsschutzes sind.

Ort, Datum

Unterschrift Angestellte(r)

**Das Verhalten ist
FALSCH!**

**Mitarbeiter und Angestellte
könnten dafür bestraft/
angezeigt werden:**

- körperliche Gewalt/Körpverletzung (beißen, schlagen, kneifen)
- Verleumdung, Erpressung
- Diebstahl, Zerstörung, Unterschlagung
- sexuelle Übergriffe/Belästigung (verbal/körperlich) Vergewaltigung
- Mobbing, Stalking, Cybermobbing (schlecht über jemanden reden, Scherze auf Kosten anderer)
- Diskriminierung (Aufhängen von Bildern/Zeichnungen/ etc., auf denen Personen diskriminiert oder sexualisiert werden)
- Verbale Gewalt (Beleidigung/üble Nachrede, anschreien, auslachen)

**Das Verhalten ist
KRITISCH!**

**(für Mitarbeiter und
Angestellte):**

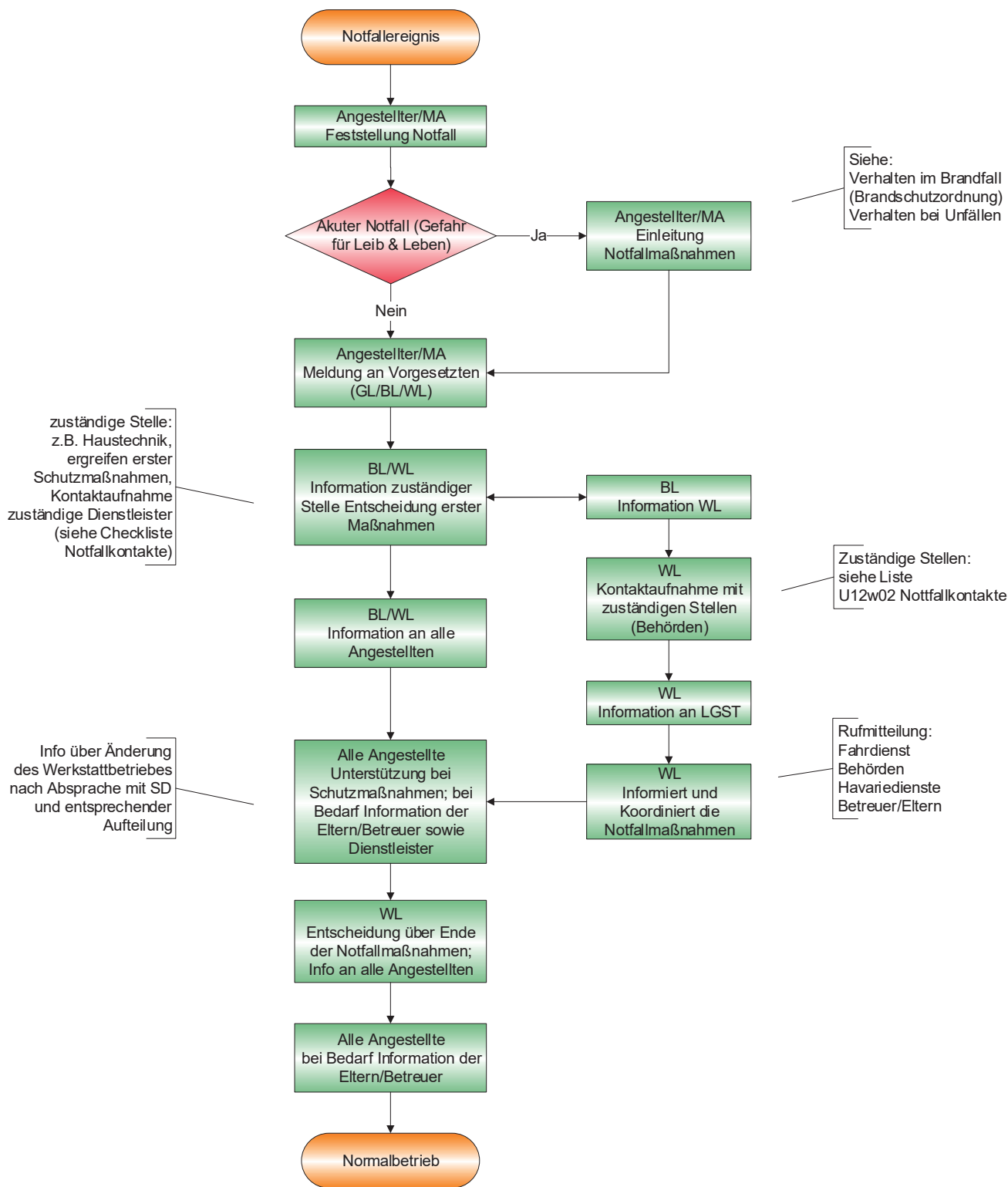
- Schikane, Bevorzugung bzw. Benachteiligung, anschreien, „runterputzen“, Gerüchte streuen
- Verfehlungen bei Ton - und Wortwahl, verbale Titulierung, Ironie, Sarkasmus, laut werden, Späße auf Kosten anderer
- Privatsphäre missachten
- Bilder im Internet unerlaubt veröffentlichen, andere ungefragt fotografieren, Handynummern ungefragt weitergeben, in fremden Spinden „schnüffeln“
- Respektlosigkeit
- permanentes Nutzen des Handys während der Arbeit, Ticks/ Verhaltensweisen, die andere stören und abstellbar sind
- Verstöße gegen Grundsätze (des Roten Kreuzes)
- Manipulation, Ausnutzen der Freiwilligkeit
- unprofessionelle Distanz
- Mitarbeiter überfordern
- Demotivierende Kritik, dauerhaft die gleiche Arbeit
- Vernachlässigung, Pflege nicht zeitnah durchführen, Schmerzen ignorieren

**Das Verhalten ist
RICHTIG !**

**Ist aber nicht immer
angenehm (für Mitarbeiter
und Angestellte):**

- Streng sein, auf Regeln achten (siehe Werkstattordnung)
- Konstruktive Kritik in angemessenem Rahmen, Kritik ausüben
- Mitarbeiter ermahnen, wenn sie andere von der Arbeit ablenken
- Sagen, wenn was schiefgelaufen ist
- Anweisungen und Arbeitsvorgaben befolgen
- Arbeitsschutz
- Zurechtweisung, Abmahnung
- Nacharbeiten bei Verschlafen oder Zuspätkommen
- Hygiene- und Abstandsregeln einhalten

Anlage 4 Notfallmanagement - Verfahrensbeschreibung



Akten- /Gesprächsnotiz bei Übergriff/Grenzverletzung mit Dokumentationshilfe

Ort: _____ Beginn: _____

Datum: _____ Ende: _____

	Name, Vorname	Funktion
Beteiligte Personen?	_____	_____
	_____	_____
	_____	_____
Wer nimmt auf?	_____	_____

Was genau ist geschehen? (möglichst genaue Beschreibung, Ort, Zeit, ...)

Gab es Zeugen? (falls ja, bitte Name und Funktion angeben)

Sofortmaßnahmen notwendig? (falls ja, was wurde getan?)

Sonstiges (z. B. Verletzungen, Auffälligkeiten, Beobachtungen des Aufnehmenden)

_____ Datum _____ Unterschrift Beteiligte(r) _____ Unterschrift Beteiligte(r) _____ Unterschrift Schriftführer*in

Anlage 5 Aktennotiz mit Dokumentationshilfe

Dokumentationshilfe bei Übergriff/Grenzverletzung

- Datum, Uhrzeit, genauer Ort des Geschehens?
- Wer meldet was (Vermutung oder eigene Beobachtung)?
- Wer sind die beteiligten Personen (intern, extern, Namen)? Können Personen den Hergang bezeugen?
- Was ist genau geschehen (Beschreibung des Ereignisses, Grenzverletzung, Übergriff, strafrechtlich relevante Tat)?
- Um welche Art von Gewalt handelt es sich hier? Erkenne ich Anzeichen von Verletzungen, Verhaltensauffälligkeiten, Defiziten, Vernachlässigungen?
- Wortgetreue Zitate
- Personenbezogene Dokumentation vertraulich behandeln!

Hinweise zur Überprüfung eigener Dokumentation

- Was habe ich selbst beobachtet? Was nicht? Was haben andere geschildert? Was hat mir die betroffene Person erzählt?
- Welche Erklärungsmöglichkeiten gibt es für das Geschehen? Welche Vermutungen habe ich, worauf stütze ich mich dabei?
- Beobachtungen und Angaben beschreiben, nicht beurteilen, Deutungen und Schuldzuweisungen unterlassen
- Was löst die Beobachtung in mir aus? Mit wem kann ich über meine Gefühle sprechen?
- Kann ich Unterstützung aus dem Umfeld der betroffenen Person erwarten? Wen kann ich einschalten?
- An wen muss ich die Informationen weiterleiten bzw. an wen nicht (Schutz des Betroffenen)?

Dazu gehörigen Unterlagen im zMMS:

- **F6** Ereignismanagement\02 Ereignismanagement WfbM und darin enthalten die Verfahrensbeschreibung für Beschwerden & Ideen sowie der Beschwerde- & Ideenbogen
- **U12** Notfallmanagement\02 WfbM und darin enthalten die Verfahrensbeschreibung sowie Notfallkontakte

Unaufgeregter Umgang

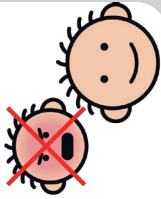
12 Verhaltensweisen, die dazu beitragen, das Erregungsniveau einer Person zu senken.
nach Bo Hejlskov Elvén in: Herausforderndes Verhalten vermeiden, Tübingen 2015

Reagiere ruhig

Wenn du dich aufregst,
kannst du niemandem helfen.

Reguliere dich.

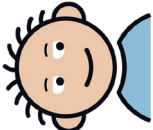
Atme bewusst
ein und aus.



Vermeide Blickkontakt

Blickkontakt ist Stress.
Schau woanders hin.

Fordere die Person
nicht auf, dir in die
Augen zu schauen.



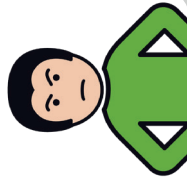
Vermeide Berührungen

Wenn es sein
muss, lenke
Bewegungen
um und lass
wieder los.



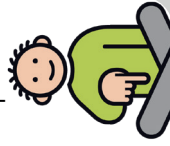
Demonstriere keine Stärke

Mach dich
nicht groß,
spann keine
Muskeln an.



Setz dich hin

Du nimmst weniger Raum ein.
Deine Muskeln sind entspannt.
Du wirkst ruhig.



Aber: bleibe mobil,
bring dich nicht
in Gefahr!

Gib nach

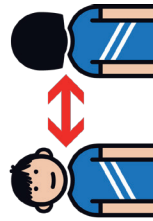
Bestehe
nicht auf
irgendetwas!

Pass die
Anforderungen an.



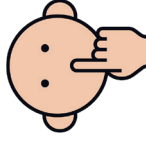
Tausche

Dein Kollege
kann die
Situation
vielleicht
entspannen.



Sprich ruhig

Schrei nicht.
Sprich ruhig.
Sprich nicht über
das Verhalten,
sondern über
etwas anderes.



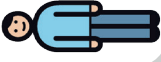
Billard-Trick

Sprich mit
jemand anderem
über etwas,
das die Erregung
senken kann.

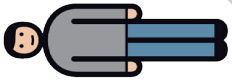


Halte Abstand

Wenn die Person
zurückweicht,
geh auch zurück.



Stell dich seitlich
nicht gegenüber.



Lenke ab

Spiel was,
lies eine Geschichte vor,
lade zum Spaziergang ein,
biete einen Schokoriegel an.



Keine Angst,
das ist kein Verstärker!
So leicht lernt niemand!

Warte

Lass der Person
Zeit, sich selbst
wieder unter
Kontrolle
zu bekommen.



DRK-Landesverband Sachsen e.V.

Werkstätten Meißen

Ziegelstraße 5

01662 Meißen

Tel. 03521 7637 0

Fax 03521 7637 42

wfbm.meissen@drksachsen.de

wfbm.drksachsen.de