



Organisationsvereinbarung zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt und Aggression in den Einrichtungen und Diensten der Lebenshilfe Neustadt





Inhalt

1. Vorwort	4
2. Einleitung	4
3. Definition.....	5
3.1 Gewalt	5
3.2 Aggression	6
4. Haltungen zur Gewaltprävention	7
4.1 Persönlich-fachliche Schlüsselqualifikationen.....	7
4.2 Schutz der Persönlichkeitsrechte	8
4.3 Kommunikation.....	8
4.4 Strukturen	8
4.5 Mitarbeiterfürsorge.....	9
5. Umgang mit Gewalt und Aggression	9
5.1 Verhalten in einer akuten Gewaltsituation.....	9
5.2 Nachbearbeitung	10
6. Kindeswohlgefährdungen.....	10
7. Adressen/Anlaufstellen:.....	11



1. Vorwort

Seit Herbst 2016 setzt sich die Lebenshilfe Neustadt e.V. und die Einrichtungen und Fachdienste der Lebenshilfe Neustadt Dienstleistungs-gGmbH (LeND) intensiv mit der Frage nach einem Schutzkonzept auseinander. Da im Folgenden immer alle Einrichtungen und Fachdienste eingeschlossen sind, wird der Einfachheit halber von der Lebenshilfe NW gesprochen.

Konzepte zum Schutz von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen der Jugend- und Eingliederungshilfe sind seit dem 1. Januar 2012 gesetzlich vorgeschrieben (§§ 45, 79a SGB VIII). In den Einrichtungen und Fachdiensten der Lebenshilfe NW werden neben Kindern und Jugendlichen auch erwachsene Menschen mit Behinderungen begleitet. Aus diesem Grund wird das vorliegende Schutzkonzept für alle Einrichtungen und Fachdienste genutzt.

Wir danken an dieser Stelle sehr herzlich den Kolleg:innen der Lebenshilfe Berchtesgadener Land (BGL), die uns Ihre Unterlagen kollegial zur Verfügung gestellt haben. Ein Großteil der Inhalte bezieht sich auf die Vorlagen und Ausarbeitungen der Lebenshilfe BGL, denen wir uns in vollem Umfang anschließen.

Die Überarbeitung und Festlegung der vorliegenden Inhalte sind von der Arbeitsgruppe Schutzkonzept, das Leitungsteam, der Geschäftsführung und dem Vorstand der Lebenshilfe NW ausführlich diskutiert und beschlossen worden. Neben dieser Organisationsvereinbarung ist das Leitbild der Lebenshilfe NW handlungsleitend.

2. Einleitung

Die Lebenshilfe NW versteht sich als eine Selbsthilfeorganisation, die sich für die Interessen von Menschen mit Behinderung und deren Angehörigen einsetzt. Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, umfassende Hilfen und Unterstützungsangebote für Kinder, Jugendliche und erwachsene Menschen mit geistigen und/oder körperlichen Behinderungen vorzuhalten.

Überall dort, wo Kinder, Jugendliche und Erwachsene leben, lernen und ihre Freizeit verbringen, betreut, gepflegt, behandelt und rehabilitiert werden, muss eine Kultur etabliert werden, die Gewalt aller Art erschwert und die ihre Aufdeckung fördert. Schutzkonzepte zur Prävention sind ein ganzheitlicher Ansatz, der auf der Basis einer Grundhaltung von 'Wertschätzung und Respekt' unter dem Dach einer 'Kultur der Achtsamkeit' die verschiedenen präventiven Maßnahmen in Beziehung zueinander bringt.

In allem Denken und Handeln stehen die Menschen mit Behinderungen und Ihre Angehörigen im Mittelpunkt. Oftmals ist die Situation dieser Menschen gekennzeichnet durch ein hohes Maß von Abhängigkeiten. Dadurch sind sie in besonderem Maße auf einen achtsamen Umgang angewiesen. Die Beziehung zwischen Menschen mit Behinderung und den Mitarbeiter:innen in den Einrichtungen und Fachdiensten beinhaltet in der Regel ein Machtgefälle. Dieses Machtgefälle stellt immer auch einen gewaltfördernden Faktor dar. Gewalt und Aggression können sich in den verschiedensten Facetten des täglichen Miteinanders zeigen. Sie können sich zwischen Mitarbeiter:innen, gegenüber Klienten:innen als auch umgekehrt ereignen. Ebenso



sind sie unter den Klienten:innen wie auch in der gesamten Organisation möglich. Die Lebenshilfe NW lehnt jegliche Form von Gewalt ab!

Ziel dieser Organisationsvereinbarung ist es, die zu betreuenden Menschen, Angehörige und Mitarbeiter:innen zu schützen und ihnen Handlungssicherheit für das tägliche Zusammenleben und -arbeiten zu geben. Ferner geht es darum, Mitarbeiter:innen im Umgang mit Macht zu sensibilisieren und sie in ihrer Verantwortung gegenüber den Menschen mit Behinderung zu unterstützen.

3. Definition

Gewalt und Aggression unterliegen grundsätzlich einem subjektiven Empfinden, d.h. jeder Mensch nimmt Gewalt und Aggression unterschiedlich wahr. Daher ist es wichtig handlungsleitende Definitionen für diese Bereiche festzulegen.

3.1 Gewalt

Es wird immer dann von Gewalt gesprochen, wenn eine Person zum Opfer wird, das heißt vorübergehend und/oder dauerhaft daran gehindert wird, ihrem Wunsch oder ihren Bedürfnissen entsprechend zu leben. Gewalt heißt also auch, Menschen zu veranlassen, etwas gegen ihren Willen zu tun und somit gegen ein ausgesprochenes oder unausgesprochenes Bedürfnis des Opfers zu handeln. Gewalt ist ein Bestandteil des täglichen Lebens und hängt eng zusammen mit Macht und Autonomie. Gewalt beeinflusst bewusst oder unbewusst menschliche Interaktionen.

- 3.1.1 Strukturelle Gewalt äußert sich in Strukturen wie Werten, Normen und Machtverhältnissen, die Menschen darin einschränken, sich in ihren Bedürfnissen zu entfalten.
Dies kann sich beispielsweise in starren Plänen und Regeln; in eingeschränkten Wahlmöglichkeiten; mangelnder Transparenz und Mitwirkungsmöglichkeiten für die Beteiligten; ungenügender räumlicher, personeller und baulicher Ausstattung; unzureichenden begleitenden Angeboten zur Psychohygiene; direktiven, intransparenten und starren Förderplänen; missbräuchlichem oder fehlerhaftem Umgang mit med. Verordnungen und Diagnosen zeigen.
- 3.1.2 Sexuelle Gewalt äußert sich beispielsweise in konkreten sexuellen Übergriffen wie Anfassen, Vergewaltigung, mangelndem Gewähren und Ermöglichen von Intimsphäre und Ausleben sexueller Bedürfnisse, unzureichender Aufklärung, herabwürdigender und sexualisierter Sprache, subtilen Grenzverletzungen wie Anstarren, anzüglichen Bemerkungen, „versehentlichen“ Berührungen.
- 3.1.3 Verbale Gewalt äußert sich beispielsweise durch unangemessene, achtlose Dokumentation, Manipulation, Leugnung, verbale Übergriffe, Beleidigung,



Beschimpfung, Vorenthaltung von Informationen und Wahlmöglichkeiten, Ignoranz, Zynismus, schwer verständliche Sprache.

- 3.1.4 Körperliche Gewalt äußert sich durch Schlagen, Werfen von Gegenständen, aber auch schieben und ziehen, festhalten und einsperren. (Freiheitsentziehende Maßnahmen können so empfunden werden).

Die aufgeführten Bereiche und dazugehörigen Beispiele sind nicht allumfassend, sondern dienen der Orientierung. Weitere Beispiele und Einordnungen können dem Ampelsystem entnommen werden (siehe QM Dok. Nr.).

Im Rahmen dieser Organisationsvereinbarung möchten wir dem Bereich der Pflege und dem pädagogischen Handeln besondere Beachtung widmen: Besonders in der Pflege von Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf sind eventuell Pflegemaßnahmen erforderlich, die zwar der Gesundheitsfürsorge und -erhaltung dienen, von den Betroffenen aber mitunter als unangenehm empfunden werden. Dies gilt es sich stets bewusst zu machen und die Haltung gegenüber den betreffenden Personen entsprechend auszurichten.

Hierzu einige negative Beispiele:

- *Gewalt in der Pflege* äußert sich durch Achtlosigkeit hinsichtlich geschlechtsspezifischer Pflege, mangelndes Gewähren von Intimsphäre, willkürliches anfassen und berühren ohne Ankündigung, zu wenig Zeit bei der Pflege, mangelnde Achtsamkeit bei der Pflege (zu kalter Raum, kaltes Wasser, falsche Durchführung...), unangenehme körperliche Pflegemaßnahmen, ...
- *Pädagogisch-therapeutische Gewalt* äußert sich durch unangemessene Gestaltung von Nähe und Distanz, willkürliche Beziehungsgestaltung, (unreflektiertes) Übertragen von eigenen Werten, abwertende Haltung, willkürliches Einsetzen von Konsequenzen und Strafen, Ausschluss aus der Gruppe oder von Aktivitäten, Entzug von Essen, Eigentum und Genussmitteln, Vorenthalten von Informationen und Wahlmöglichkeiten, Gabe von falschen und unzureichenden Informationen, ...

3.2 Aggression

Aggression ist eine Grundkraft, die Menschen befähigt, sich mit etwas auseinanderzusetzen, auf etwas zuzugehen und leitet sich aus dem lat. Begriff *aggredere* = heranschreiten, angreifen ab.

Aggression wird häufig zur eigenen Abgrenzung und Selbstbehauptung eingesetzt und ist somit nicht per se negativ. Im jeweiligen Kontext und verbunden mit einer Schädigung eines anderen, einer Sache oder sich selbst erhält der Begriff seine negative Besetzung. Verschiedene Autoren,



z. B. Theunissen sehen in einer Aggression einen missglückten, auf diese Art nicht erwünschten Versuch einer Kommunikation. Daher ist sie unter professionellen Gesichtspunkten als Kommunikationsversuch zu verstehen. Gerade im pädagogischen Bereich sind diese beiden Aspekte von Aggression zu beachten und sich bewusst zu machen. Das Auftreten von Aggression, sowohl bei begleiteten Personen, wie auch bei Mitarbeiter:innen ist ernst zu nehmen und aus dem jeweiligen Blickwinkel zu betrachten.

4. Haltungen zur Gewaltprävention

4.1 Persönlich-fachliche Schlüsselqualifikationen

Mitarbeiter:innen der Lebenshilfe NW sind sich darüber bewusst, dass sie eine Vorbildfunktion in ihrer Haltung gegenüber Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft übernehmen. Akzeptanz und Wertschätzung prägen deshalb die Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen zu allen Menschen im Kontext der Lebenshilfe NW.

Das professionelle Verhältnis von Nähe und Distanz wird verantwortungsbewusst gestaltet. Dies gilt insbesondere in der Begegnung mit Menschen, die sich nicht selbst äußern können oder umfassend auf Unterstützung angewiesen sind.

Die Lebenshilfe NW erwartet Reflexionsbereitschaft von ihren Mitarbeiter:innen gegenüber dem eigenen Tun und Handeln. Die aktive und passive Kritikfähigkeit der Mitarbeiter:innen ermöglicht eine offene fachliche Auseinandersetzung auf allen Ebenen, mit dem Ziel der gemeinsamen Weiterentwicklung. Hierzu können regelmäßige Fort- und Weiterbildungen (z.B.: KUGA – Kontrollierter Umgang mit Gewalt und Aggression), sowie Supervisionen genutzt werden.

Um auszuschließen, dass die Lebenshilfe NW haupt- als auch ehrenamtliche Mitarbeiter:innen beschäftigt, die wegen einer rechtskräftigen Straftat gegen die Fürsorge- und Erziehungspflichten, die sexuelle Selbstbestimmung oder wegen Misshandlung von Schutzbefohlenen verurteilt wurden, müssen alle für die Lebenshilfe NW tätigen Personen ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor Einstellung bei dem Arbeitgeber einreichen. Spätestens alle 2 Jahre wird ein aktuelles erweitertes Führungszeugnis erneut nachgereicht.

Im Rahmen der Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen ist die Organisationsvereinbarung ein wichtiger Bestandteil. Die Leitungen der Einrichtungen und Fachdienste besprechen die Organisationsvereinbarung mit den Mitarbeiter:innen um direkt von Beginn an zu signalisieren, dass die Lebenshilfe NW eine Kultur der Achtsamkeit anstrebt und jegliche Form der Gewalt ablehnt. Alle für die Lebenshilfe NW tätigen Personen verpflichten sich durch die Unterschrift der Selbstverpflichtungserklärung die Grundsätze der Organisationsvereinbarung zu akzeptieren und ihr Handeln danach auszurichten.



4.2 Schutz der Persönlichkeitsrechte

Ungeachtet ihrer geschlechtlichen, nationalen, religiösen, sexuellen Identität, ihren Einschränkungen oder ihrer Hautfarbe behandelt die Lebenshilfe NW alle Menschen gleich! Sie teilt die Überzeugung, dass allen Menschen die gleichen Rechte zustehen.

Die Individualität und Würde jeder Persönlichkeit mit ihren lebensgeschichtlichen Erfahrungen, kulturellen Hintergründen und geschlechtsspezifischen Erfordernissen wird geachtet. Wünsche und Bedürfnisse, sowie die individuellen Grenzen aller Beteiligten werden respektiert. Die Lebenshilfe NW sieht sich als Fürsprecher von Menschen mit Behinderung und unterstützen sie bei der Wahrung ihrer Grenzen, wenn sie hierbei Hilfe benötigen.

Das Recht auf Intimsphäre für alle Menschen wird geachtet. Dies gilt insbesondere bei Menschen mit pflegerischem Unterstützungsbedarf. Die Klärung eigener Wünsche und Bedürfnisse ist die Voraussetzung, um diese wahrnehmen und verdeutlichen zu können. Die Befähigung der Menschen mit Behinderungen, ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse zu artikulieren, ist zentrale Aufgabe der Lebenshilfe NW. Sie unterstützt die Ausübung des Rechts auf selbstbestimmte Sexualität und die Entwicklung dieser.

4.3 Kommunikation

Die Lebenshilfe NW praktiziert eine Kommunikation mit bewusster Wortwahl. Dabei werden alle Personen als gleichwertige Gesprächspartner geschätzt. Auf Nachvollziehbarkeit von Dokumentationen wird geachtet. Ebenso wird Transparenz, Verbindlichkeit und Glaubwürdigkeit im Rahmen der internen und externen Kommunikation kultiviert. Alle Beschäftigten der Lebenshilfe NW geben sich zu möglichem inadäquaten Verhalten von Kolleg:innen, Klient:innen und Angehörigen eine umgehende Rückmeldung. Kritik wird hierbei als Verbesserungsmöglichkeit im Umgang mit schutzbedürftigen Personen verstanden und angenommen.

4.4 Strukturen

Der bewusste Umgang mit Machtstrukturen innerhalb der Organisation ist der Lebenshilfe NW ein hohes Anliegen. Eine dahingehende Reflexionsbereitschaft bei allen beteiligten Personen wird erwartet und durch verschiedene Angebote gefördert. Hierzu dienen Fallbesprechungen, die von den Mitarbeiter:innen und Leitungen, beispielsweise zur Lösungsfindung eines herausfordernden Verhaltens von Klient:innen, aktiv eingefordert und durchgeführt werden. Um Gewalt professionell begegnen zu können, reicht es nicht aus, eine institutionelle Organisationsvereinbarung zu entwickeln und vorzuhalten. Es ist auch ein ständiger Wissenszuwachs der Mitarbeiter:innen notwendig, welche mit regelmäßige Schulungen zu den in der Organisationsvereinbarung beschriebenen Themen sichergestellt wird.



Der Weiterentwicklung der strukturellen Bedingungen wird ein hoher Stellenwert beigemessen. Transparenz, Flexibilisierung und Förderung der Durchlässigkeit sind wichtige Themen, um Menschen mit Behinderung und Mitarbeiter:innen Entfaltungsmöglichkeiten zu bieten. In diesem Zusammenhang ist es ein Ziel, gewaltfördernde Bedingungen zu erkennen, zu verändern und auszuschalten. Hierzu werden Klient:innen, Angehörige und Mitarbeiter:innen aktiv aufgefordert ihre Ideen, Beschwerden und Verbesserungsvorschläge einzubringen. Mit dem Ziel das Vertrauen in die Organisation zu stärken, nehmen alle für die Lebenshilfe NW tätigen Personen jede Rückmeldung ernst. Auch „kleine“ Angelegenheiten und Beschwerden werden von der Lebenshilfe Neustadt verlässlich und transparent bearbeitet.

Die Erarbeitung von individuellen Kriseninterventionsplänen kann den beteiligten Personen Handlungssicherheit und einen einheitlichen und transparenten Umgang mit herausfordernden Situationen vermitteln.

4.5 Mitarbeiterfürsorge

Dem Bereich der Mitarbeiterfürsorge wird ein hoher Stellenwert beigemessen. Hierzu leisten alle Mitarbeiter:innen im Rahmen ihrer Kompetenzbereiche ihren Beitrag. Die Lebenshilfe NW fördert Motivation durch transparente Ziele und arbeitsrechtlich gesicherte Rahmenbedingungen und pflegt eine respektvolle Rückmeldungskultur auf allen Ebenen. Die Bereitschaft zu themenorientierter Fort- und Weiterbildung auf allen Ebenen trägt maßgeblich zur Vermeidung und Bewältigung von Gewaltsituationen bzw. aggressivem Verhalten bei.

5. Umgang mit Gewalt und Aggression

Körperliche Auffälligkeiten, wie z. B. Verletzungen, blaue Flecken werden in jedem Fall dokumentiert und weiter beobachtet. Dies gilt ebenso für Veränderungen im Verhalten.

5.1 Verhalten in einer akuten Gewaltsituation

Die Beobachtung einer akuten Gewaltsituation oder den Erhalt einer Information durch Dritte über eine Gewaltsituation, erfordert situationsgemäßes Eingreifen. Dabei ist dieses Eingreifen von der Art und Weise der geäußerten Gewalt und den beteiligten Personen abhängig. Priorität hat der Schutz der Personen, die von Gewalt bedroht sind. Dies gilt auch für den Schutz der eigenen Person. Die Androhung von Gewalt sowie die Ausübung von Gegengewalt sind verboten. Der Einsatz von Gegengewalt als Notwehr zum Schutz von Anderen und sich selbst darf nur das letzte Mittel sein. Ziel ist immer, durch entsprechende Maßnahmen eine Eskalation der Situation zu verhindern. Beim Auftreten einer Gewaltsituation haben Mitarbeiter:innen grundsätzlich einen Anspruch auf Unterstützung durch diensthabende Kolleg:innen und Vorgesetzte.

Das Ampelsystem (siehe QM Dok. Nr.) dient der Einordnung der erlebten oder beobachteten Gewaltsituationen und den sich daraus ableitenden Handlungsabläufen.



In Gewaltsituation, die der Ampelkategorie „Grenzübertritte“ (rot) zuzuordnen sind, ist das Vorgehen durch den „Handlungsplan bei Gewaltsituationen / Grenzübertritten“ (siehe QM Dok Nr.) vorgegeben und einzuhalten.

5.2 Nachbearbeitung

Die Leitung ist in Bezug auf das weitere Vorgehen bei Vorfällen der Ampelkategorie „Grenzübertritte“ (rot) in hohem Maß gefordert, Verantwortung im Abwägen und Einschätzen der folgenden Schritte zu zeigen: beispielsweise Gestaltung der Gespräche zur Klärung der Vorkommnisse, Einleitung weiterer Schritte wie z.B. Freistellung von Mitarbeiter:innen, Entzerrung von Gruppensituationen, Information oder Einbeziehen der Angehörigen bzw. der gesetzlichen Betreuer. Über das Verlaufsprotokoll (siehe QM Dok. Nr.) werden diese Ereignisse festgehalten und lassen sich darüber nachvollziehen.

Wichtig zur gemeinsamen Aufarbeitung und Ursachenforschung ist die Reflexion der Gewaltsituation. Hierzu schaffen z.B. Teamgespräche eine breite Basis für mögliche Lösungsansätze. Zur persönlichen Aufarbeitung steht Supervision oder gezielte Beratung zur Verfügung. Liegen Hinweise auf Straftaten vor, werden diese ernstgenommen und es wird Sorge getragen, dass sämtliche Umstände aufgeklärt und nachverfolgt werden. Die Leitung steht auch hierbei in besonderer Verantwortung. Stellt sich der Verdacht einer gewaltsamen Handlung als unbegründet heraus, werden notwendige Schritte in die Wege geleitet um den guten Ruf der fälschlich beschuldigten oder verdächtigen Person wiederherzustellen. Hierzu wird die Person, die Teammitglieder, Klient:innen und Angehörige/Eltern miteinbezogen. Zudem können die Angebote unter Punkt 7 (externe Hilfe) genutzt werden.

6. Kindeswohlgefährdungen

Den Mitarbeiter:innen in den Kindertagesstätten der Lebenshilfe NW kommt eine wichtige Rolle bei der Umsetzung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung zu. Das hierfür genutzte, standardisierte Verfahren des Jugendamtes der Stadt Neustadt erlaubt eine gegenwartsbezogene Beurteilung des Kindeswohls wie einer möglichen Kindeswohlgefährdung in naher Zukunft. Die Einschätzbögen helfen durch strukturierte Erfassung und Auswertung bei der Klärung, ob im Alltag wahrgenommene kritische Auffälligkeiten beim Kind als auch bei den Eltern sowie in der Eltern-Kind-Beziehung ein Gefährdungsverdacht vorliegt. Die Unterlagen kommen bei einem konkreten Vorverdacht auf Kindeswohlgefährdung zum Einsatz und liegen den Leitungskräften vor.



7. Adressen/Anlaufstellen:

- **Kinderschutzdienst** der Diakonie Pfalz: 06321/189997-0
- „**Bubl**“ - **B**undeweite **u**nabhängige **B**eschwerdestelle für die **L**ebenshilfe www.bubl.de
- Telefonisch-psychologische Beratung über die Berufsgenossenschaft (BGW) unter:
<https://www.bgw-online.de/DE/Medien-Service/Kundenmagazin/2018-3/Telefonisch-psychologische-Beratung.html>
- Geschäftsführung: 06327/97651-0