

Stiftung Liebenau Teilhabe und Familie

Leitfaden zum Umgang mit Gewalt

Einleitung

In allen Kontexten, in denen Menschen aufeinandertreffen, gibt es Gewalt. In der Familie oder Partnerschaft, am Arbeitsplatz, in der Schule und auch in der Betreuung von Menschen mit Unterstützungsbedarf. Spätestens seit der Veröffentlichung verschiedener Heimkinderstudien – hierzu zählt auch die durch die Stiftung Liebenau in Auftrag gegebene ³ – müssen wir uns der Erkenntnis stellen, dass gerade Institutionen, umso mehr, je enger, hierarchischer und geschlossener sie geführt werden, ein Ort unterschiedlichster Formen von Gewalt an zu betreuenden Menschen sind. Die Palette reicht von Respektlosigkeiten, Herabwürdigungen und verbaler Schmähung bis hin zu massiven körperlichen Übergriffen. Hinzu kommen Ausprägungen struktureller Gewalt, da wo Menschen ihre persönlichen Bedürfnisse institutionellen Gegebenheiten unterordnen müssen.

Obschon institutionelle Versorgung immer von einem Machtgefälle geprägt ist, Entscheidungsmacht und Verantwortung auf der einen, Unterstützungsbedarf und Abhängigkeit auf der anderen Seite, erleben auch Mitarbeiterinnen Gewalt durch ihre Klienten. Sie reichen auch hier von Respektlosigkeiten bis hin zu massiven körperlichen Verletzungen.

Die Annahme, Gewalt in der Liebenau Teilhabe spiele heute keine Rolle mehr, würde die Realität verkennen und zudem blind machen für ihre zahlreichen unauffälligen Erscheinungsformen. Erst durch die Anerkennung der Existenz von Gewalt und eine offene Auseinandersetzung mit ihr, wird es überhaupt möglich, Einfluss zu nehmen und nach Lösungen im Sinne einer Gewaltminderung zu suchen.

Die vorliegenden Leitlinien sollen als Aufforderung verstanden werden, sich der Gewalt in unseren Einrichtungen und Betreuungszusammenhängen zu stellen. Sie sollen ermutigen, wirklich hinzuschauen und auch die Formen von Gewalt zu identifizieren, die erst auf den zweiten Blick als solche erkennbar sind. Sie sollen zu Diskussionen anregen und helfen, gewaltfördernde Bedingungen bei Mitarbeiterinnen wie bei Menschen mit Behinderungen wahrzunehmen, um sie, wo immer möglich, durch fachliches Handeln zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren. Und nicht zuletzt sollen sie Betroffenen Hilfe und Unterstützung in Situationen bieten, in denen sie sich auf die eine oder andere Art mit Gewalt konfrontiert sehen.

3 Susanne Schäfer-Walkmann, Birgit Hein: Das Schweigen dahinter – Der Umgang mit Gewalt im lebensweltlichen Kontext von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern der Stiftung Liebenau zwischen 1945 und 1975

Inhaltsverzeichnis

1. Begriffsklärung	4
2. Gewalt in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen	4
3. Formen von Gewalt	5
4. Gewaltfördernde Faktoren	7
5. Gewalt in der Pflege	10
6. Prävention	12
7. Intervention	14
8. Rehabilitation nach Auflösung eines Verdachts	15
9. Nachsorge nach Gewalterfahrungen	15

Dieser Text möchte Geschlechtergerechtigkeit und gute Lesbarkeit miteinander verbinden. Darum wird bei personenbezogenen Bezeichnungen meistens die männliche und die weibliche Form im Wechsel verwendet.

1. Begriffsklärung

Grenzverletzungen durch andere gehören zum Leben. Sie passieren in Form von unbedachtem Verhalten oder unfein geführten Auseinandersetzungen. Es gibt fließende Übergänge zwischen einer noch tolerierbaren Grenzüberschreitung und ernsthaften Grenzverletzungen. Und was die eine gerade noch wegstecken kann, ist für den anderen schon ein ernstzunehmender Übergriff. Die folgende Definition soll verdeutlichen, wovon hier die Rede ist.

Definition Gewalt

Unter Gewalt werden alle Handlungen oder Unterlassungen verstanden, die zu einer psychischen und/oder physischen Beeinträchtigung des Menschen führen, seine Würde verletzen oder seine Entwicklungsmöglichkeiten hemmen.

Gewalt findet auf einer individuellen und strukturell-institutionellen Ebene statt. Meist innerhalb von Machtgefällen im miteinander Leben und Arbeiten.

Gewalt richtet sich dabei gegen die eigene Person, gegen andere Personen und gegen Sachen.

2. Gewalt in der Arbeit mit Menschen mit Behinderungen

In der alltäglichen Arbeit begegnet man vielfältigen Erscheinungsbildern von Gewalt. Von ihr betroffen sind Menschen mit Behinderungen und Mitarbeiter. Und beide Personengruppen üben auch Gewalt aus, manchmal ganz offensichtlich, manchmal verdeckt, manchmal bewusst, manchmal ungewollt. Es gibt Arten von Gewalt, die sich, weil sie zur Gewohnheit geworden oder strukturell bedingt sind, erst bei näherem Hinsehen als Gewalt entpuppen.

Und manchmal kommen wir nicht umhin, Gewalt anzuwenden, um einen größeren Schaden zu vermeiden. Das gilt gelegentlich für erzieherische Maßnahmen bei Kindern und Jugendlichen, etwa wenn ein Ausgehverbot ausgesprochen wird. Es gilt für alle freiheitsentziehenden Maßnahmen und auch zuweilen bei der pflegerischen oder medizinischen Versorgung, wenn Einsicht in die Notwendigkeit einer Behandlung fehlt. In allen Fällen, in denen wir glauben, Zwang ausüben zu müssen, bedarf es einer gründlichen Abwägung der Situation. Niemals darf die Freiheit, die Autonomie eines Menschen ohne begründete Legitimation eingeschränkt werden. Der Zwang muss immer das kleinere Übel sein, das nur zur Anwendung kommt, wenn es keine Alternativen gibt, um größeren Schaden abzuwenden. Im Fall der freiheitsentziehenden Maßnahmen wird die Legitima-

tion durch ein Gericht nach entsprechender Prüfung erteilt. In allen anderen Fällen sind Entscheidungen über Zwangsmaßnahmen nur nach eingehender Fallberatung im Team und unter Einbeziehung von Leitungsverantwortlichen und Fachdiensten zu treffen. In besonderen Fällen kann eine ethische Fallbesprechung³ Orientierungshilfe bieten. Aber auch nach sorgfältigster Abwägung gehören Maßnahmen, die die Freiheit tangieren, von Zeit zu Zeit auf den Prüfstand, um erneut legitimiert oder ggf. revidiert zu werden.

3. Formen von Gewalt

Es ist notwendig, die unterschiedlichen Erscheinungsbilder von Gewalt zu kennen, um ihr wirksam begegnen zu können. Grundsätzlich wird unterschieden zwischen direkter, indirekter und struktureller/institutioneller Gewalt:

Direkte Gewaltformen

- Körperliche Übergriffe (Schlagen, Festhalten, an den Haaren ziehen)
- Verbale Übergriffe (Anschreien, Beleidigungen)
- Gewalt im Zusammenhang mit ärztlicher oder pflegerischer Behandlung (Festhalten, Fixierung am Behandlungsstuhl)
- Freiheitsentziehende Maßnahmen (Time-out, Verschließen der Wohnungstür, Fixierungen)
- Formen sexualisierter Gewalt (Berührungen intimer Körperregionen, Penetration)⁴

Indirekte Gewaltformen

- Missachtung der Person (Wünsche und Bedürfnisse ignorieren, unnötig lange auf Hilfe warten lassen, Herabwürdigungen, Beschämung, Verletzungen der Intimsphäre)
- Formen von Entzug und Verweigerungen (Essensentzug, Entzug der Aufmerksamkeit, Ausschluss aus der Gemeinschaft)
- Vernachlässigung (Vorenthalten adäquater pädagogischer Begleitung/pflegerischer oder medizinischer Versorgung)
- Formen des Mobbing, auch in Zusammenhang mit sozialen Medien (üble Nachrede, Verleumdung, Bloßstellung)
- Bedrohung, Erpressung, Einschüchterung, Manipulation
- Einschränkungen der persönlichen Freiheit durch unangemessene Fürsorge oder Erziehungsansprüche

³ Leitfaden zur Implementierung Ethischer Fallbesprechungen (EFB) in der Liebenau Teilhabe, 2017

⁴ siehe hierzu Leitlinien zum Umgang mit sexuellem Missbrauch, LTH, 2014

Strukturelle bzw. institutionelle Gewaltformen

- Ungünstige Wohn- und Arbeitssituation (unpassende Zusammensetzung, Mangel an Individualität bzw. Rückzugsmöglichkeiten, fehlende Entwicklungsmöglichkeiten)
- Einschränkungen durch rigide Regelungen im Alltag (Bettruhezeiten, Taschengeld-, Besuchs-, Einkaufsregelungen)
- Unzureichende Personalsituation (Zeitmangel, Dienstplangestaltung, die die Bedürfnisse der Betroffenen nicht berücksichtigt)
- Vorenthalten von Mitbestimmung (Gestaltung des Zusammenlebens/-arbeitens, Umzug, Arbeitsplatzwechsel)
- Missbrauch von Hierarchiestrukturen

Machtmissbrauch

Keineswegs lassen sich die genannten Formen von Gewalt immer klar voneinander trennen. Verdeckte Gewaltanwendung gibt es in allen Bereichen und es bedarf einer besonderen Aufmerksamkeit, sie zu erkennen. An dieser Stelle soll besonders auf die ungleiche Verteilung von Macht im institutionellen Betreuungssetting hingewiesen werden und damit auf die Gefahr, Macht zu missbrauchen.

In vielen Fällen haben Menschen mit Behinderungen nur wenig Kontakte außerhalb der Einrichtung und die Betreuerinnen sind ihre wichtigsten Bezugspersonen. So entsteht eine einseitige sozio-emotionale Abhängigkeit, die kaum zulässt, sich pädagogisch legitimierten Maßnahmen zu widersetzen, sie ggf. überhaupt als unangemessen zu erkennen. Treffen Mitarbeiterinnen Entscheidungen, die in das Leben ihrer Klienten eingreifen, werden solche Maßnahmen allenfalls gegenüber Vorgesetzten, kaum gegenüber den Betroffenen, gerechtfertigt. So erfahren sich Letztere in einer Situation von Intransparenz und Ohnmacht, während das Betreuungspersonal mit einer oft unreflektierten Macht ausgestattet ist, die nur allzu leicht, auch in bester Absicht, zu missbrauchen ist.

4. Gewaltfördernde Faktoren

Gewalthandlungen sind in der Regel ein auf Aggression beruhendes reaktives Geschehen. Menschen werden aggressiv, wenn sie ihre Rechte, ihre Grundbedürfnisse, ihre Würde oder gar ihre Gesundheit oder ihr Leben bedroht oder tatsächlich verletzt sehen. Dieser Zusammenhang gilt für alle Menschen, egal ob sie eine Behinderung haben oder nicht.

Die meisten von uns haben gelernt, aggressive Impulse nicht in eine gewalttätige Handlung umzusetzen. Im günstigen Fall können wir uns mehr oder weniger erfolgreich kontrollieren. Vielleicht verschieben wir Aggression, die sich gerade nicht entladen kann, auch auf später. So kann sie Unbeteiligte scheinbar aus dem Nichts treffen. Im Allgemeinen schaffen wir es aber, zumindest ohne direkte Gewaltformen, miteinander zu leben und zu arbeiten.

Gewalt durch Mitarbeitende

Mögliche Ursachen

Wenn Mitarbeiterinnen Gewalt ausüben, unterliegen sie häufig dem zuvor beschriebenen Mechanismus, nach dem aggressive Impulse durch die Verletzung grundlegender Bedürfnisse entstehen. Körperlich anstrengende Pfllegetätigkeiten, Gefühle von Ekel, herausforderndes und/oder bedrohliches Verhalten der Klientel führen zu Belastungen. Eventuell gibt es Überforderung durch knappe Personalressourcen, Zeitdruck oder lange Arbeitsphasen ohne ausreichende Erholungszeit. Teamkonflikte, mangelnde Präsenz und Anerkennung der Führungskräfte sind weitere Faktoren, die den Druck und damit das Risiko für Gewalt erhöhen. Belastungen im Privatleben kommen eventuell hinzu.

Lassen sich Aggressionen nicht mehr wirkungsvoll kontrollieren, kommt es zu Gewalthandlungen. Nicht selten richten sie sich gegen die zu begleitenden Menschen. Sie können aber auch Kollegen oder jede andere Person treffen. Gewalt unter Mitarbeitern tritt hauptsächlich in Form von Mobbing oder sexueller Belästigung auf.⁵

⁵ siehe hierzu die Dienstvereinbarungen Mobbing und Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz

Anzeichen wahrnehmen

Oft sind es Kolleginnen, die wahrnehmen, dass jemand im Team die Belastungsgrenze erreicht hat. Der Ton wird schärfer, die Geduld lässt nach, nichtige Anlässe erzeugen überschießende Reaktionen. Meist spürt auch die Betroffene längst, dass ihr die positive Haltung und damit die Freude an der Arbeit abhandenzukommen droht. Für alle gilt, diese Wahrnehmung nicht zu übergehen. Eine offene Kommunikation ist der erste Schritt zur Veränderung. Was kann zur Entspannung der Situation beitragen? Was kann die Betroffene, was kann das Team, was kann die verantwortliche Leitung dazu tun? Manchmal lassen sich aggressionsfördernde Situationen durch Reflexion entschärfen. Manchmal werden vor allem ungünstige Rahmenbedingungen als Auslöser für Gewaltimpulse identifiziert, und die Lösung kann hier ansetzen. Wenn alle im Kapitel Prävention (s. S. 12) genannten Interventionsmöglichkeiten nicht greifen, sollte über die Chancen eines vorübergehenden oder dauerhaften Wechsels des Arbeitsplatzes innerhalb des Unternehmens nachgedacht werden.

Gewalt durch Menschen mit Behinderungen

Mögliche Ursachen

Wenn Menschen mit Behinderungen aggressives Verhalten zeigen, können die Ursachen in den z. T. gravierenden Einschränkungen zu finden sein, die sich in ihren Lebensumständen feststellen lassen: Abhängigkeit von Assistenz, Schwierigkeiten, sich mitzuteilen, Fremdbestimmung, unerfüllte Lebenswünsche, Stress durch Mitbewohner einer Wohngemeinschaft oder Kolleginnen am Arbeitsplatz, nicht gelebte Sexualität, Über- oder Unterforderung und vieles mehr. Es ist also nicht die Behinderung, die für die Gewalthandlung verantwortlich ist, oftmals sind es die Bedingungen von Benachteiligung, Ausgrenzung und Verletzung von Rechten. Verstärkend kann sich aber auswirken, dass aufgrund der Behinderung die Impulssteuerung, die Kommunikationsfähigkeit und die Reflexionsfähigkeit eingeschränkt sein können.

Gewalt kann eruptiv auftreten und in dieser Form jeden treffen. Nicht selten findet sich Gewalt unter Menschen mit Behinderungen aber auch verdeckt, z. B. als Bedrohung, Manipulation oder Erpressung, als körperliche Gewalt wie Schlagen oder Kneifen, wenn keiner hinsieht.

Anzeichen wahrnehmen

Kommt es zu Gewalt, gilt immer zu prüfen, welche Auslöser dem aggressiven Verhalten zu Grunde liegen, auch wenn die einfache „Wenn-dann-Folgerung“ meist zu kurz greift. Beim Aufspüren von Zusammenhängen können oft nur Vermutungen angestellt werden. Das Arbeiten mit Hypothesen ist Teil der Professionalität.

Verdeckte Gewalt zwischen Menschen mit Behinderungen muss zunächst wahrgenommen werden. Dabei sind Täter und Opfer nicht immer eindeutig zu identifizieren, da die Anteile oftmals nicht klar ersichtlich und bei eingeschränkter Kommunikationsfähigkeit auch schwer nachzuvollziehen sind. Situationen, in denen jemand Gewalt ausgesetzt ist, müssen beendet werden, denn Menschen haben ein Recht auf Sicherheit.

Grundsätzlich gilt für Gewalt zwischen zu Betreuenden: Es braucht eine klare Positionierung der verantwortlichen Mitarbeiterinnen: Was kann akzeptiert werden und was nicht? Bei vorzunehmenden Veränderungen ist darauf zu achten, dass nicht das identifizierbare „Opfer“ die Konsequenzen tragen muss, z. B. durch einen Umzug oder Arbeitsplatzwechsel.

Fazit

Stress, Gefühle von Überforderung, Machtlosigkeit, Angst oder verletzter Würde können bei allen Menschen Gewalt hervorrufen. Eventuell noch verstärkt durch lebensgeschichtliche Vorbelastungen sind es diese Empfindungen, die das Risiko für Gewalt steigen lassen. In einer stark durch mediale Einflüsse geprägten Zeit, müssen auch gewaltverherrlichende Computerspiele, Videos oder Musiktex-te als Risikofaktoren eingestuft werden. Das Wissen um die Zusammenhänge und das Identifizieren auslösender Faktoren ist notwendig für eine wirksame Prävention.

Nicht jede Form der Gewalt entspringt einer Aggression. Strukturelle Gewalt beruht auf anderen Zusammenhängen: Macht und Abhängigkeit, auf tatsächlichen oder vermeintlichen Sachzwängen, auf der Notwendigkeit, die Interessen Einzelner einem definierten Gesamtinteresse unterzuordnen. Strukturelle Gewalt wird oft von denen, die sie ausüben, nicht als Gewalt eingeschätzt. Selbst Betroffene nehmen sie vielleicht als solche nicht wahr oder spüren nur ein diffuses Gefühl von Unbehagen oder Benachteiligung. Allerdings können gerade diese Empfindungen wiederum Mitverursacher für direkte oder indirekte Gewalt werden. Die wirksamste Prävention ist demnach die Verringerung jedweder Form von Gewalt.

5. Gewalt in der Pflege

Wie in den anderen Bereichen kann Gewalt auch in der Pflege sowohl von Mitarbeiterinnen wie auch von Menschen mit Unterstützungsbedarf ausgehen. Gerade schwerst- und mehrfach behinderte, aber auch alternde Menschen sind auf umfangreiche Assistenz angewiesen. Häufig können sie sich nicht äußern. Zusätzliche Beeinträchtigungen, z. B. durch Demenz, verstärken die Abhängigkeit. Gleichzeitig nehmen dadurch die Belastungen für die Pflegenden zu. Das Risiko von Gewalterfahrungen steigt.

Formen von Gewalt, die in der Pflege auftreten können, sind zum Beispiel:

- Zu schnelles Eingeben von Essen.
- Unbequeme Lagerungen oder nicht durchgeführte Mobilisation.
- Unachtsam durchgeführte pflegerische Maßnahmen (z. B. bei der Körperpflege oder Verbandswechsel).
- Gabe von nicht gewünschten Medikamenten.
- Verletzung von Schamgefühl oder Intimsphäre (z. B. Körperpflege bei offener Tür) oder mit Scham behaftete Tätigkeiten (z. B. Intimpflege, Einlauf) in unwürdiger Weise durchführen.

Umgekehrt erfahren Mitarbeiter zuweilen Gewalt, wenn sie bei der Pflege den Betroffenen sehr nahekommen. Sie werden beschimpft, geschlagen, gekratzt, bespuckt. Auch sexuelle Grenzverletzungen kommen vor.

Wenn sich Menschen vehement gegen Pflegenden bzw. deren Maßnahmen wehren, kann es unterschiedliche Auslöser dafür geben:

- Die notwendige Hilfe wird von den Betroffenen subjektiv als übergriffige Einmischung und Beschneidung der Autonomie erlebt.
- Unangenehme oder gar schmerzhaftes Behandlung (z. B. Blutzucker messen, Blutabnahme oder Verbandswechsel) lösen Angst aus.
- Der Sinn pflegerischer Maßnahmen wird nicht erkannt und als Bedrohung empfunden.

Voraussetzung für eine gewaltfreie Pflege sind ausreichende Zeit und Fachkompetenz sowie eine behutsame und für die Betroffenen transparente Art der Durchführung.

Wo bestimmte pflegerische oder medizinische Handlungen große Ängste oder gar Panik auslösen und massive Gegenwehr hervorrufen, gilt es unbedingt zu prüfen:

- Sind die beabsichtigten Maßnahmen tatsächlich unumgänglich?
- Können sedierende Medikamente die Not der betroffenen Person vermindern?
- Kann der Mensch mit Behinderung durch einfühlsames, schrittweises Heranführen ausreichend Vertrauen aufbauen, sodass die anstehende Untersuchung oder Behandlung ohne Gewalt stattfinden kann?

In Fallbesprechungen gilt es, einen Zugang zu den Ängsten des Betroffenen zu suchen, z. B. indem man der Frage nachgeht, welche Erfahrungen zugrunde liegen. Entsprechend sind, bei Bedarf auch mit Unterstützung durch medizinisches und pädagogisches Fachpersonal, Interventionsmöglichkeiten zu suchen, die traumatische Erlebnisse möglichst vermeiden.

6. Prävention

Mitarbeiter müssen die wichtigsten Ursachen von Gewalt kennen, regelmäßig kontextbezogen reflektieren und selbst vor psychischer und physischer Überforderung geschützt werden. Die Sicherstellung von angemessenen Arbeitsbedingungen und die Bereitstellung von fachlichen Reflexionsräumen ist Aufgabe der jeweiligen Leitungsverantwortlichen. Sie haben auch auf ein ausgewogenes Verhältnis von Kontrolle und Vertrauen in die Eigenständigkeit der unterstellten Mitarbeiterinnen zu achten.

Gewalt darf in der Liebenau Teilhabe kein Tabu sein. Es ist von grundlegender Bedeutung, dass dieses Thema nicht verschwiegen, sondern unmittelbar, offen und konstruktiv aufgegriffen wird. Dazu sind Rahmenbedingungen notwendig:

- Mitarbeiterinnen arbeiten in einem vertrauensvollen Klima, das es ihnen ermöglicht, eigene und fremde Gewaltimpulse und Grenzverletzungen anzusprechen und fachlich zu reflektieren.
- Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, innere und äußere Belastungsfaktoren zu erkennen und angemessen zur Sprache zu bringen (z. B. gegenüber Teamkollegen, Fachdienst, Leitung, kollegialer Erstberatung).
- Im Arbeitsfeld ist emotionaler Rückhalt und soziale Verantwortung auf allen Ebenen gegeben.
- In Teams wird regelmäßig, mindestens einmal im Jahr, über das Thema „Umgang mit Gewalt“ explizit gesprochen.
- Durch ausgehandelte Regeln besteht Handlungssicherheit: Was ist in Ordnung, was nicht?
- Individuelle oder gruppenbezogene Handlungskonzepte liegen vor oder werden erarbeitet.
- Auszubildende und Praktikantinnen erhalten besonderen Schutz und individuelle Anleitung zum Thema Gewalt.

Angebote für Mitarbeiterinnen

Die Liebenau Teilhabe bietet präventive Angebote:

- Regelmäßige Reflexion der Arbeitssituation (Klausurtage, Teambesprechungen, fachdienstliche Beratung, Supervision).
- Gespräche mit Vorgesetzten in akuten Situationen und im Rahmen der kontinuierlichen Personalentwicklung.
- Fortbildungen zum Thema Umgang mit Gewalt und Möglichkeiten der Deeskalation.
- Option auf vorübergehenden oder dauerhaften Arbeitsplatzwechsel.

Angebote für Menschen mit Behinderungen

Für Menschen mit Behinderungen werden ebenfalls Präventionsangebote vorgehalten oder prozesshaft entwickelt. Von zentraler Bedeutung ist die wirksame Verankerung von verlässlichen Mitsprachegremien, Beschwerdewegen und Vertrauenspersonen im Alltag. Um seine Interessen vertreten zu können, muss sich jemand zunächst trauen und dann auf ein Gegenüber treffen, das Beschwerden als wichtig oder sogar entwicklungsfördernd anerkennt. Menschen mit Behinderungen gelten als besonders gefährdete Gruppe. Ihre eingeschränkte Kommunikationsfähigkeit, eine teilweise umfassende Alltagsunterstützung oder häufig erlebte Zurückweisung und Ausgrenzung, beeinträchtigen die emotionale Belastbarkeit und das Selbstvertrauen. Daher braucht es in der Alltagsassistenz Angebote und Maßnahmen, die der Stärkung der Persönlichkeit dienen.

Nicht wenige Menschen mit Behinderungen haben verletzend, gewaltvolle, herabwürdigende, traumatische Erfahrungen machen müssen. Diese Menschen gilt es zu stabilisieren, ihre Verletzungen behutsam zu bearbeiten und günstigenfalls zu integrieren. Dazu braucht es passende und qualifizierte Angebote, einzeln oder in Gruppen, die, wo noch nicht vorhanden, zu entwickeln sind:

- Gewaltfreier Umgang, Stärkung der Person und Selbstbemächtigung (Prinzip des Empowerments).
- Sensibilisierung für die Wahrnehmung von Gewalt an der eigenen Person.
- Fortlaufende Bildung und Aufklärung durch Angebote in Leichter Sprache.
- Wohn- und Arbeitsbedingungen, die sich an den Bedürfnissen der Adressanten orientieren.
- Fortbildungen zum Thema Gewalt.
- Anlaufstellen für Betroffene, Beschwerdemanagement (Heimbeirat, Werkstatttrat, Frauenbeauftragte, Vertrauenspersonen).
- Neutrale Beratungsstellen (externe Beratungsstellen, Fachdienste, o. ä.).

7. Intervention

Es herrscht viel Unsicherheit darüber, wie mit Gewaltvorfällen umgegangen werden soll, insbesondere, wenn sie von Mitarbeitern ausgehen. Oftmals wird nicht gegen sie vorgegangen, aus Angst, die Situation falsch einzuschätzen oder durch eine Beschwerde Nachteile zu erfahren.

Erfahrungen zeigen immer wieder, dass Kolleginnen, die einen Gewaltvorfall melden, als unkollegial, illoyal oder gar als „Nestbeschmutzer“ angesehen werden. Das kann für die Betroffenen zu äußerst belastenden Situationen führen (z. B. Mobbing). Insbesondere für Auszubildende, die noch einmal in einer besonderen Abhängigkeit stehen, kann dadurch sogar die berufliche Entwicklung massiv beeinträchtigt werden.

Daher gilt: Mitarbeitern, die einen Gewaltvorfall melden, darf daraus keine Nachteile entstehen. Sie bedürfen des besonderen Schutzes durch Leitungsverantwortliche. Sie haben Anspruch auf Beistand durch Personen ihres Vertrauens, z. B. Vertreterinnen der MAV oder kollegiale Erstbetreuer. Diese Möglichkeiten sind ihnen von der Leitung aufzuzeigen, damit nicht das Schweigen aus Furcht vor persönlichen Konsequenzen etwaigen Grenzverletzungen und Gewalt Vorschub leistet.

Meldesystem bei Gewalttaten und Verdachtsmomenten

Es liegt in der Verantwortung aller, am Prozess der Aufarbeitung mitzuwirken. Gleichzeitig sind Neutralität und Verschwiegenheit zu wahren, zum Schutz der Beteiligten. Für Unbeteiligte heißt das unter Umständen, zu akzeptieren nicht informiert zu sein.

Eine detaillierte Verfahrensanweisung im Fall einer Gewaltnutzung durch Mitarbeiter der Liebenau Teilhabe befindet sich in den Anlagen zu diesen Leitlinien.

Zu betreuende Menschen als Urheber von Gewalt

Nur in extremen Fällen werden Gewalthandlungen hier zur Beendigung des Betreuungsverhältnisses führen oder strafrechtlich verfolgt werden. Meistens wird es darum gehen, die Ursachen eines Übergriffs zu erforschen und professionell zu bearbeiten. Bei aller Fürsorge für die von der Gewalt Betroffenen, darf nicht übersehen werden, dass auch die Gewaltausübenden einen Hilfebedarf haben. Dass sie, wie eingangs beschrieben, reagieren auf Bedingungen, die ihren Grundbedürfnissen zuwiderlaufen, in der Vergangenheit oder aktuell. Was (alles) im konkreten Fall als Ursache einer Attacke gelten kann, lässt sich am besten durch fachlich fundierte Fallbesprechungen ergründen. Ist das Betreuungskonzept stimmig? Erfüllen die Rahmenbedingungen die erforderlichen

Voraussetzungen? Braucht es zusätzliche Unterstützungsangebote? Entsprechend dem Ergebnis ist zu entscheiden, welche Maßnahmen zu treffen sind.

8. Rehabilitation nach Auflösung eines Verdachts

Da jedem Hinweis auf Gewalt nachzugehen ist – an dieser Forderung ist unbedingt festzuhalten – wird es unvermeidbar vorkommen, dass jemand zu Unrecht unter Verdacht gerät. Die Auswirkungen für die Betroffenen können äußerst belastend sein. Deswegen muss, wo sich ein Verdacht als unbegründet erwiesen hat, alles dafür getan werden, die betroffene Person zu rehabilitieren. Was dazu notwendig ist, kann nur im Einzelfall beurteilt werden und erfolgt immer in Abstimmung zwischen Leitung und der Betroffenen. Dabei geht es um die Fragen:

- Was kann zur Unterstützung und Bewältigung der Situation angeboten werden? (z. B. Supervision oder psychologische Beratung)
- Wer muss/soll über die Auflösung des Verdachts informiert werden und in welcher Form?

Nur allzu oft – und auch das ist unvermeidbar – sickern einzelne Informationen nach außen und führen zu Mutmaßungen, Interpretationen und Gerüchten, die es besonders schwer machen, den unbegründeten Verdacht gegen eine Person aufzulösen. Daran wird deutlich, wie wichtig eine bedachte und gesteuerte Kommunikation bei Verdachtsfällen ist. Je klarer und eindeutiger die Fakten kommuniziert werden, umso geringer ist der Raum für Spekulationen. Dass bei dieser Kommunikation gleichzeitig die Persönlichkeitsrechte aller Beteiligten zu wahren sind, zeigt das Dilemma, mit dem sich Führungskräfte auseinandersetzen haben.

9. Nachsorge nach Gewalterfahrungen

Gewalterfahrungen jeglicher Art können das Leben nachhaltig beeinträchtigen. Deswegen bedürfen sie einer sorgsam und professionellen Bearbeitung. Sind Mitarbeiterinnen betroffen, gibt das „Notfall- und Nachsorgemanagement nach Übergriffen, Gewalt und belastenden Ereignissen“ Orientierung für den Umgang mit Betroffenen. Erforderlich ist in diesen Fällen eine schnelle und professionelle Unterstützung, um chronische Beeinträchtigungen der Lebensqualität, wie auch der Alltagsfähigkeit, zu vermeiden. In der Liebenau Teilhabe finden Mitarbeiter unterschiedliche Ansprechpartnerinnen. Dazu gehören ausgebildete kollegiale Erstberater, Fachdienste, pastorale Dienste und Führungskräfte. Ge-

sprache können entlasten, die Betroffenen werden ggf. unterstützt, Kontakte zu anderen Hilfsangeboten herzustellen. Alle unmittelbar oder mittelbar betroffenen Kollegen oder Leitungen können solche Gespräche initiieren oder für sich in Anspruch nehmen.

Selbstverständlich brauchen auch betroffene Menschen mit Behinderungen Unterstützungsangebote. Allerdings müssen hier neben dem Gespräch noch andere Methoden der Bearbeitung gefunden werden, denn sprachliche Möglichkeiten sind oftmals eingeschränkt. Um dem Schrecken z. B. einer Gewalterfahrung zu begegnen, brauchen Menschen anhaltende Unterstützung, in Form von erhöhter Aufmerksamkeit, Zuwendung und vor allem Sicherheit. Auf welche Weise dies zu gewährleisten ist, muss individuell geprüft werden. Verlässliche Strukturen, Rituale, Geschichten, Entspannungs- oder Bewegungsangebote und eine enge Alltagsbegleitung sind nur einige Beispiele für hilfreiche Interventionen. Kontakte zu anderen Hilfsangeboten herzustellen. Alle unmittelbar oder mittelbar betroffenen Kollegen oder Leitungen können solche Gespräche initiieren oder für sich in Anspruch nehmen.⁶

6 siehe Notfall- und Nachsorgemanagement nach Übergriffen, Gewalt und belastenden Ereignissen

Erarbeitet von: Stephan Becker, Ivonne Ciravolo, Ruth Hofmann,
Ulrike Merk, Manfred Mitter, Florian Müller, Silvia Stephan,
Martina Sulzer, Doris Szaukellis

Verfahrensanweisungen im Fall einer Gewaltanwendung

Mitarbeiter/in als Beschuldigte/r

Woher kommt der Hinweis?

- Direkte Beobachtung
- Informationen von Betroffenen?
- Informationen von Dritten?
- Sichtbare körperliche Spuren? (sichern!)
- Verhalten von Betroffenen?

Beobachter gibt Informationen unverzüglich an den direkten Vorgesetzten weiter.
Direkter Vorgesetzter informiert unverzüglich Einrichtungs- / Bereichsleitung,
Angehörige/ ges. Betreuer und Geschäftsführung

- a. Einrichtungsleitung/Bereichsleitung führen zeitnah Gespräch mit der betroffenen Person (Klient), ggf. unter Einbeziehung einer Vertrauensperson.
- b. Bereichsleitung und ggf. weitere Personen, z. B. aus dem Personalmanagement führen unverzüglich Gespräch mit Beschuldigtem.
Auf Wunsch des Beschuldigten wird die MAV hinzugezogen
Es gelten Unschuldsvermutung und Opferschutz gleichermaßen.

Bildung eines Krisenteams (EL, BL, Angehörige, Personalmanagement, ggf. Vertrauensperson und MAV, externe Beratung):
Austausch über die Wahrnehmungen

Verdacht bestätigt/erhärtert sich

Verdacht aufgelöst

Ende der Intervention

Bereichsleitung erklärt in einer offiziellen Sitzung im betreffenden Bereich das Verfahren für abgeschlossen und rehabilitiert damit die beschuldigte Person

Entscheidungen über

- Maßnahmen zur Unterstützung Betroffener

Information/Meldung an

- Geschäftsführung der Liebenau Teilhabe
- Gesetzlichen Betreuers der betroffenen Person
- Aufsichtsbehörden (Heimaufsicht), bei Kindeswohlgefährdung zusätzlich Jugendamt

Gemeinsames Gespräch

- mit Beschuldigter/Beschuldigtem, Mitarbeitervertretung (auf Wunsch des Beschuldigten), Geschäftsführung, Personalmanagement und Bereichsleitung.



Entscheidung über

- Unterstützende Maßnahmen
- Arbeitsrechtliche Konsequenzen
- Strafanzeige



Prioritäten für das weitere Vorgehen festlegen



Unterstützung für die betroffene Person und das Mitarbeiterteam

- Rechtsbeistand für die betroffene Person (Klient)
- therapeutische Begleitung
- Angemessene Information an das Umfeld
- Beratung für das Mitarbeiterteam



© Februar 2022

Stiftung Liebenau Teilhabe und Familie

Siggenweilerstraße 11 · 88074 Meckenbeuren

www.stiftung-liebenau.de/teilhabe