



Diakonie 



**Zentrale
Beratungsstelle
Niedersachsen**

Schwerpunktbericht 2020

Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII



IMPRESSUM

Herausgegeben von der
Zentralen Beratungsstelle Niedersachsen (ZBS), Juni 2021
c/o Regionalvertretung Osnabrück
Knappsbrink 58, 49080 Osnabrück

© Copyright-Hinweis:
Nachdruck, Kopien oder elektronische Vervielfältigungen – auch
auszugsweise – dürfen nur mit Quellenangabe und ausdrücklicher
Genehmigung des Herausgebers erfolgen.

Inhaltsverzeichnis

Inhalt

Vorwort	4
1. Einordnung des Themas und Begriffsdefinition	5
2. Methodisches Vorgehen	7
3. Ergebnisse	8
3.1 Fragebogen an die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII	8
3.1.1 Gewaltereignisse	8
3.1.2 Nachsorge	10
3.1.3 Umgang mit Täter*innen	12
3.1.4 Entwicklung Gewaltbereitschaft seit 2015	12
3.1.5 Beschäftigung mit dem Thema „Gewalt“	14
4. Beispiel „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück“	22
5. Empfehlungen	24
Anhang	26

Vorwort

Hass, Hetze, Verunglimpfungen, sogenannte Fake News – in den sozialen Netzwerken, in der politischen Auseinandersetzung und an vielen anderen Orten nehmen Umgangsformen einen zunehmend aggressiveren Ton an. Bemerkenswert ist hierbei, dass diese Entwicklung offenbar unabhängig von sozialer Herkunft oder dem sozialen Status geschieht – alle Bevölkerungsgruppen scheinen beteiligt zu sein.

Die zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Jahresschwerpunktberichts der Zentralen Beratungsstelle Niedersachsen (ZBS Niedersachsen) seit über einem Jahr grassierende Corona-Pandemie steigert den Stress und die Belastung aller Bürgerinnen und Bürger. Erste Erkenntnisse aus Beratungsstellen bei häuslicher Gewalt zeigen, dass verbale Aggression unter existentiellen Sorgen schnell in körperliche Gewalt umschlagen kann.

Aggression und Gewalt ist kein Thema, das die Hilfe für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten in besonderer oder herausgestellter Art betrifft. Wie in vielen anderen Hilfeformen sozialer Arbeit gab und gibt es auch in diesem Bereich latente oder offene Aggression. Aufgabe der Mitarbeitenden in den Einrichtungen gem. § 67 SGB XII ist es dann, deeskalierend einzugreifen und Spannungen zu lösen. Noch wichtiger erscheint es uns als ZBS Niedersachsen, derartige bedrohliche Situationen bereits im Vorfeld durch geeignete Maßnahmen zu verhindern. Sollte es dennoch zu gewaltgeprägten Situationen kommen, benötigen Mitarbeitende und Opfer klare Handlungsstränge, die einen Rahmen, Schutz, Sicherheit und Handlungsoptionen vermitteln. Aber auch gegenüber der Täterin/dem Täter braucht es einen definierten und vergleichbaren Handlungsrahmen für die Verantwortlichen in den Einrichtungen.

Im Rahmen der Erarbeitung des vorliegenden Schwerpunktberichts unter dem Titel „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII“ haben wir uns einen Überblick darüber verschafft, wie die Situation im Hinblick auf Gewaltereignisse in den Einrichtungen nach dem Achten Kapitel des SGB XII eingeschätzt wird. Darüber hinaus sind wir der Frage nachgegangen, ob die entsprechenden Einrichtungen über Konzepte zur Gewaltprävention verfügen bzw. wie der Bedarf nach einem solchen Konzept eingeschätzt wird.

Wir sind bei der Bearbeitung unserer Jahresschwerpunktberichte immer wieder auf die Mitarbeit der Einrichtungen gem. § 67 SGB XII angewiesen. Auch für diesen Bericht haben sich wieder viele Mitarbeitende an unserer Befragung beteiligt. Hierfür bedanke ich mich im Namen des ganzen Teams der ZBS Niedersachsen ausdrücklich. Für die Zusammenstellung der Ergebnisse und die Federführung bei der Erarbeitung des vorliegenden Berichts geht mein Dank besonders an Frau Carmen Guerra, Regionalvertretung Osnabrück der ZBS Niedersachsen.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre.

Christian Jäger

Geschäftsführung

Juni 2021

1. Einordnung des Themas und Begriffsdefinition

Das Thema Gewalt und deren Auswirkungen berühren alle gesellschaftlichen Ebenen. Gewalt spielt sich in der Öffentlichkeit, in Institutionen wie Schulen, zu Hause und am Arbeitsplatz ab und wird in vielen verschiedenen Ausprägungen angewandt. Die Auseinandersetzung damit ist ein schwieriges Unterfangen, da keine eindeutige Problembestimmung zur Verfügung steht. *„Gewalt ist ein äußerst diffuses und komplexes Phänomen, das sich einer exakten wissenschaftlichen Definition entzieht und dessen Definition eher dem Urteil des Einzelnen überlassen bleibt. Die Vorstellung von akzeptablen und nicht akzeptablen Verhaltensweisen und die Grenzen dessen, was als Gefährdung empfunden wird, unterliegen kulturellen Einflüssen und sind fließend, da sich Wertvorstellungen und gesellschaftliche Normen ständig wandeln“¹.*

Die Beschäftigung mit dem Thema Gewalt und Gewaltprävention berührt unseres Erachtens nach die universellen Menschenrechte und damit auch die verfassungsrechtlich verankerten Grundrechte aller Bürger*innen und somit auch den Menschen des Personenkreis nach §§ 67 ff. SGB XII und den Mitarbeitenden in diesen Einrichtungen. Entsprechend verwenden wir für diesen Bericht die Definition der Weltgesundheitsorganisation: *„Gewalt ist der tatsächliche oder angedrohte absichtliche Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt“².*

Darauf Bezug nehmend, von wem die Gewalt ausgeht, gliedert sich diese in drei Kategorien:

- Gewalt gegen die eigene Person (z.B. Selbstverletzung, suizidales Verhalten)
- zwischenmenschliche Gewalt: physische und psychische sowie deren Folgen und
- kollektive Gewalt (z.B. durch eine Gruppe).

Dieser Bericht konzentriert sich auf das Phänomen der zwischenmenschlichen Gewalt und der Gewaltereignisse im beruflichen Kontext. Auf die Gründe/ Auslöser, die ein gewalttätiges Verhalten hervorrufen, wird nicht eingegangen.³

In Anlehnung an das ausgearbeitete Rahmenkonzept „Gewaltschutz“, in deren Projektgruppe sich fast alle Einrichtungen der Regionalvertretung Osnabrück der ZBS Niedersachsen mit einem Mitarbeitenden beteiligten, wird folgende Präventionsdefinition verwendet: *„Prävention oder Vorbeugung ist ein Oberbegriff für zielgerichtete Maßnahmen und Aktivitäten zur Abwendung von unerwünschten Ereignissen oder Zuständen, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintreffen könnten, wenn nichts getan würde. In unserem Zusammenhang geht es also um das Zuvorkommen, verhüten, verzögern oder verringern von Konflikt- und Bedrohungssituationen“⁴.*

¹ Weltgesundheitsorganisation, Regionalbüro für Europa: Weltbericht Gewalt und Gesundheit. Zusammenfassung. Deutsche Übersetzung, 2003, S. 14.

² Ebda. S. 15.

³ Jede Gewalterfahrung stellt einen schwerwiegenden Eingriff in die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen dar. Dies gilt für hauptamtlich Mitarbeitende der Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII ebenso wie für Ehrenamtliche und Klient*innen.

Gewalterleben ist immer individuell und wird von Person zu Person unterschiedlich wahrgenommen. Hierbei ist die Schwere der wahrgenommenen Situation unerheblich. Während der Auseinandersetzung und Ausarbeitung des Rahmenkonzepts „Gewaltschutz“ in der ZBS Regionalvertretung Osnabrück wurde ersichtlich, dass auch psychisch belastende Erlebnisse (z.B. das Auffinden eines Verstorbenen) für die betroffenen Mitarbeitenden eine Extremsituation darstellen. Bei der weiteren Betrachtung der Thematik sollten diese Aspekte individuellen Erlebens mitgedacht werden.

⁴ ZBS Niedersachsen: „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück, Osnabrück Februar 2020, S. 5.

In diesem Zusammenhang liegt der Schwerpunkt auf den institutionellen und personellen Maßnahmen, die die Einrichtungsträger bzw. Mitarbeitende im Sinne der individuellen Nachsorge ergreifen. Er befasst sich nicht mit rehabilitativen oder resozialisierenden Maßnahmen, die einen Rückfall verhindern sollen, obwohl die Aktivitäten der Gewaltprävention als Zielsetzung Veränderungen im personalen, kommunikativen und interaktiven Bereich von Individuen haben.

2. Methodisches Vorgehen

Im Rahmen der Erstellung des vorliegenden Berichts sollten Erkenntnisse darüber gewonnen werden, ob in den Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII in Niedersachsen bereits Gewaltschutzkonzepte implementiert sind bzw. ob ein (ggf. notwendiges) Interesse an dem Thema besteht. Im Hinblick auf die mit dem Jahresschwerpunktbericht verfolgte Zielsetzung haben wir uns für eine quantitative Befragung entschieden. Die befragten Einrichtungen sollten hierbei mit möglichst geringem Aufwand an der Befragung der ZBS Niedersachsen teilnehmen können. Die Auswahl der Fragestellungen beschränkte sich daher auf das Notwendigste. Gegebenenfalls entstehende Lücken im Erkenntnisgewinn oder das Auftauchen weiterführender, aber unbeantworteter Fragen wurden hierbei in Kauf genommen. Die Fragestellungen wurden weitestgehend als geschlossene Fragen formuliert und ggf. mit einer Auswahl zulässiger Antwortmöglichkeiten versehen. Neben der Verbesserung und Eindeutigkeit der Auswertungsroutinen und Ergebnisse war auch hier die Anwenderfreundlichkeit leitend und zielführend.

In der Regionalvertretung Osnabrück der ZBS Niedersachsen wurde ein Rahmenkonzept zum Gewaltschutz in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII durch eine Projektgruppe entwickelt, im Februar 2020 veröffentlicht und kann seither bei der Regionalvertretung angefordert werden. Da der ZBS Niedersachsen die Einrichtungen bekannt sind, die dieses Konzept angefordert haben, wurde für diese Einrichtungen ein separater Fragebogen⁵ entwickelt, der neben der grundsätzlichen Abfrage hinsichtlich des einrichtungsbezogenen Gewaltschutzkonzepts noch weitere Fragestellungen zur Anwendbarkeit des Rahmenkonzepts beinhaltet.

Beide Fragebögen wurden zunächst im Rahmen eines Pretests verschiedenen Einrichtungen aus den Bereichen Ambulant flächenorientierter Hilfe, Stationärer Hilfe und Tagesaufenthalt zur Verfügung gestellt. Die so gewonnenen Rückmeldungen und Anmerkungen wurden bei der finalen Bearbeitung der Fragebögen berücksichtigt.

Im Sinne einer weiteren Teilnahme- und Auswertungsvereinfachung wurden die Abfragen in Form von Online-Fragebögen⁶ gestaltet. Dieses Vorgehen hat sich unseres Erachtens nach bewährt und konnte unproblematisch durchgeführt werden. Alle niedersächsischen Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII, die bis zum Zeitpunkt der Abfrage (noch) nicht das Rahmenkonzept zum Gewaltschutz bei der ZBS Niedersachsen angefordert hatten, erhielten über eine entsprechende Email Zugriff auf den für diese Zielgruppe entwickelten Fragebogen. Die niedersächsischen Einrichtungen, die bis zum Zeitpunkt der Befragung das Rahmenkonzept zum Gewaltschutz bei der ZBS Niedersachsen angefordert hatten, erhielten per Email die Aufforderung, einen eigenständigen Fragebogen auszufüllen. Befragt wurden alle Einrichtungen, die zum Zeitpunkt der Befragung mit Landesmitteln als Einrichtung gem. §§ 67 ff. SGB XII (mit)finanziert wurden.

Die Auswertung der eingehenden Daten erfolgte zentral, die Ergebnisse werden nachfolgend dargestellt.

⁵ S. Anhang 1: Ergänzungsfragebogen zum Schwerpunktbericht 2020 „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII“.

⁶ S. Anhang 2: Fragebogen zum Schwerpunktbericht „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67ff. SGB XII“.

3. Ergebnisse

3.1 Fragebogen an die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII

Insgesamt wurden 133 Einrichtungen⁷ gem. §§ 67 ff. SGB XII online über die entsprechende Regionalvertretung (RV) der ZBS Niedersachsen angeschrieben.

Von diesen haben 54 Einrichtungen den Fragebogen ausgefüllt und zurückgesandt. Dies entspricht einer Beteiligung von 40,6 %⁸. Die Antworten verteilen sich auf die Einrichtungsarten wie folgt: 16,7 % SH, 53,7 % AH, 1,8 % NH und 27,8 % TA.

Bei Betrachtung der möglichen Rückmeldungen bezogen auf die Gesamtzahl der jeweiligen Einrichtungstypen in Niedersachsen entfallen von den 54 beantworteten Fragebögen:

- 45 % auf die Stationäre Hilfe (neun Antworten von insgesamt 20 möglichen Rückmeldungen),
- 46 % auf die Ambulante Hilfe (29 Antworten von insgesamt 62 möglichen Rückmeldungen),
- 6,3 % auf die Nachgehende Hilfe⁹, (eine Antwort von insgesamt 16 möglichen Rückmeldungen) sowie
- 42,9 % auf die Tagesaufenthalte (15 Antworten von insgesamt 35 möglichen Rückmeldungen).¹⁰

3.1.1 Gewaltereignisse

Im Themenfeld „Gewaltereignisse“ haben die Einrichtungen auf die Frage „Wie viele Gewaltereignisse*¹¹ gab es in Ihrer Einrichtung im Jahr 2019?“ insgesamt 722 Fälle genannt. Dabei gaben 13 Einrichtungen (10 AH, 2 TA, 1 NH) null Gewaltereignisse an. Entsprechend verteilen sich die 722 genannten Fälle auf 41 von 54 Einrichtungen, so dass in 2019 fast jede achte der an der Befragung teilgenommenen Einrichtungen Berührung mit Gewaltereignissen gehabt hat.

⁷ In den Regionalvertretungen Braunschweig, Hannover und Lüneburg wurden die Fachbereichsleitungen angeschrieben mit der Bitte um Weiterleitung an ihre Einrichtungen.

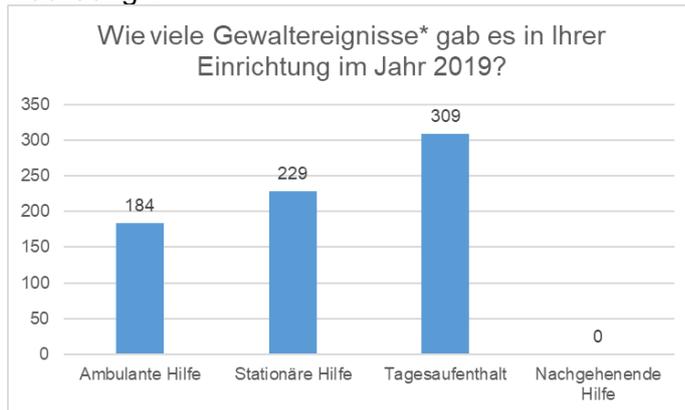
⁸ Dabei entfielen von den Antworten 11,1 % auf die RV Hannover, 20,4 % auf die RV Lüneburg, jeweils 18,5 % auf die Regionalvertretungen Braunschweig und Oldenburg sowie 31,5 % auf die RV Osnabrück.

⁹ Diese Rückmeldung ist nicht repräsentativ. Wir möchten durch die Benennung die Mitarbeit der Einrichtung der Nachgehenden Hilfe würdigen.

¹⁰ Im Anhang 3 finden Sie eine Übersicht der Antworten nach Einrichtungstypen und verteilt auf die Regionalvertretungen. Dies erscheint uns wichtig für die Einordnung hinsichtlich bestimmter Antworten. So hat sich z. B. aus der Regionalvertretung Hannover keine Einrichtung der ambulanten Hilfe an der Befragung beteiligt. Dies muss z. B. mit beachtet werden, wenn nach der Anzahl der Gewaltereignisse in den Einrichtungen gefragt wird.

¹¹ Der Hinweis im Fragebogen zum Zeichen* lautet: *Es erfolgt keine Unterscheidung/ Kategorisierung/ Bewertung oder Gewichtung nach der Qualität des Ereignisses. Die individuelle Wahrnehmung ist ausschlaggebend. Sofern Sie zu der Art des Gewaltereignisses etwas mitteilen möchten, nutzen Sie bitte das Freifeld am Ende des Fragebogens. Alle Mitteilungen werden anonymisiert.*

Abbildung 1



Die meisten Fälle wurden von den Tagesaufenthalten (42,8 %), gefolgt von der stationären Hilfe (31,7 %) und der ambulanten Hilfe (25,5 %) gemeldet. Dabei variiert die Häufigkeit der als Gewalt wahrgenommenen/erfahrenen Taten. 28 Einrichtungen zählten einen bis fünf Fälle, sieben Einrichtungen meldeten sechs bis zehn Fälle und zwei Einrichtungen hatten elf bzw. zwölf Gewaltereignisse in 2019 gezählt. Vier Einrichtungen hatten im Vergleich zu den restlichen Einrichtungen eine hohe bis sehr hohe Häufigkeit der als Gewalt wahrgenommenen bzw. erfahrenen Taten gezählt: So gab ein TA 200 Fälle, eine SH 180 Fälle, eine AH 120 Fälle und ein weiterer TA 60 Fälle an. Die vier Einrichtungen befinden sich in städtischen Ballungszentren.

In 133 Fällen wurde die Polizei hinzugezogen und in 56 Fällen kam es zu einer Strafanzeige. Die Einrichtungen, die eins bis fünf Fälle in 2019 gezählt hatten, haben in den meisten Fällen die Polizei gerufen und es kam öfters auch zur Strafanzeige. Im Vergleich dazu hat die Beratungsstelle, die 120 Gewaltereignisse in 2019 gezählt hatte, in keinem der Fälle die Polizei alarmiert noch Strafanzeige gestellt. In den Tagesaufenthalten mit 200 bzw. mit 60 gezählten Gewaltereignissen wurde nur in 5 Fällen die Polizei gerufen und es kam bei ersterem zu zwei Strafanzeigen. Die stationäre Einrichtung, die 180 Fälle dokumentiert hatte, musste in 60 Fällen die Polizei hinzuziehen und 30 Fälle zur Strafanzeige bringen. Es lässt sich rückfolgern, dass die individuelle Wahrnehmung und Bewertung der erlebten Situation (s. Fußnote 3) und nicht nur strafrechtlich relevante Taten als Gewaltereignis definiert werden.

Rückmeldungen erhielten wir auch über das Feld „Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“¹² Dort merkte eine Ambulante Hilfe an, dass in ihrer Einrichtung *„in den letzten 20 Jahren keine körperlichen und psychischen Bedrohungen erfahren“* wurde. Zwei stationäre Einrichtungen wiesen darauf hin, dass die Übergriffe nur zwischen den Klient*innen/Bewohner*innen waren. In diesen Fällen hätten, so eine Einrichtung, die *„Mitarbeitenden (...) deeskalierend gewirkt und ggf. die Polizei zur Unterstützung gerufen“*.

Abbildung 2

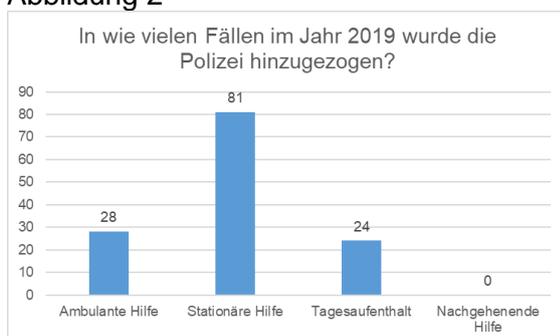
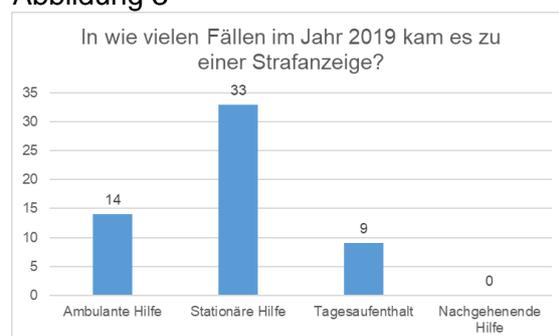


Abbildung 3



¹² Alle Rückmeldungen in diesem Feld s. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

3.1.2 Nachsorge

Anschließend wurde nach den Angeboten der individuellen Nachsorge der Opfer sowie für die nicht unmittelbar/direkt involvierten Dritten/Beobachter*innen gefragt. Am häufigsten wird in den Einrichtungen Teamsupervision angeboten, gefolgt vom Angebot zur Einzelsupervision und Informationen zur psychologischen Beratung. Drei Einrichtungen haben keine Angebote vorgehalten/durchgeführt. Der Tagesaufenthalt mit 200 genannten Gewaltereignissen bot auch eine Veranstaltung zur Deeskalation an.

Abbildung 4

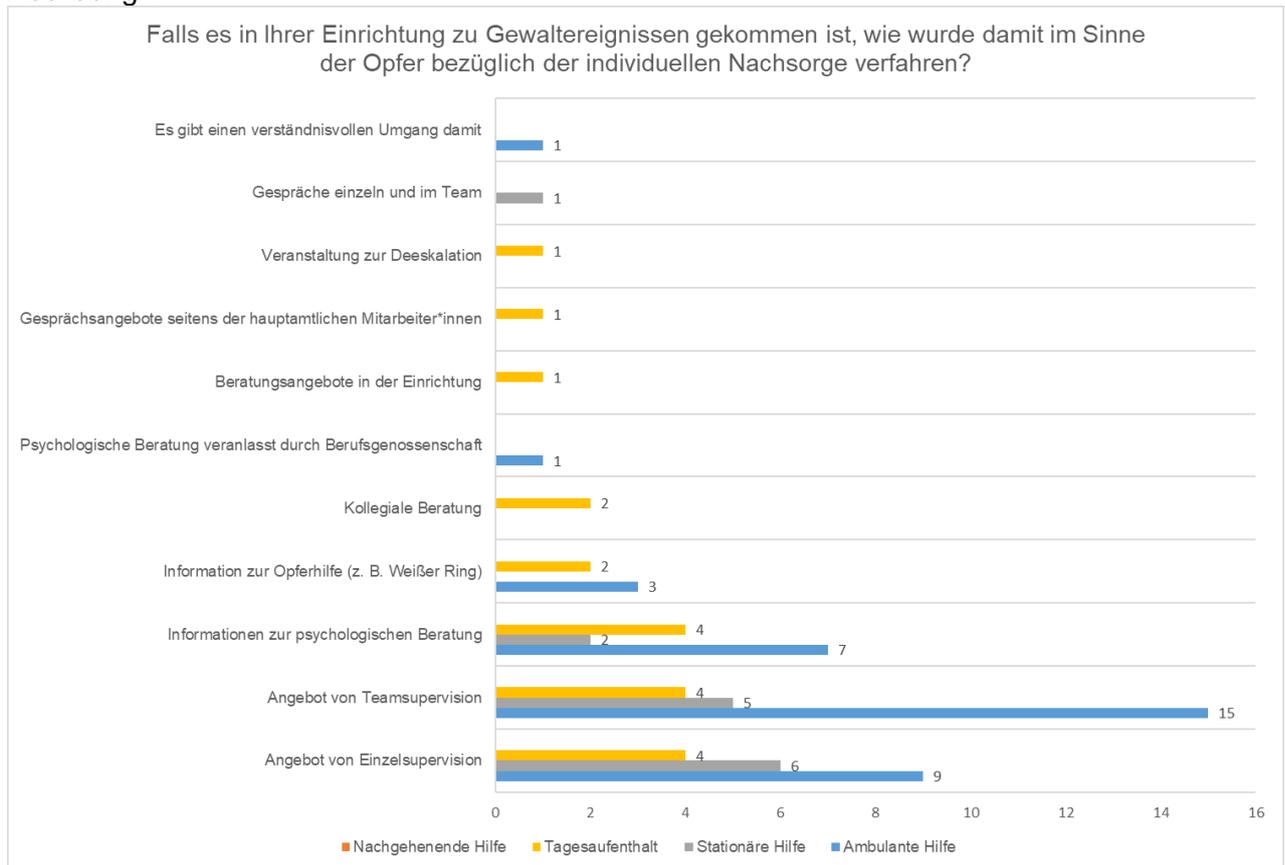
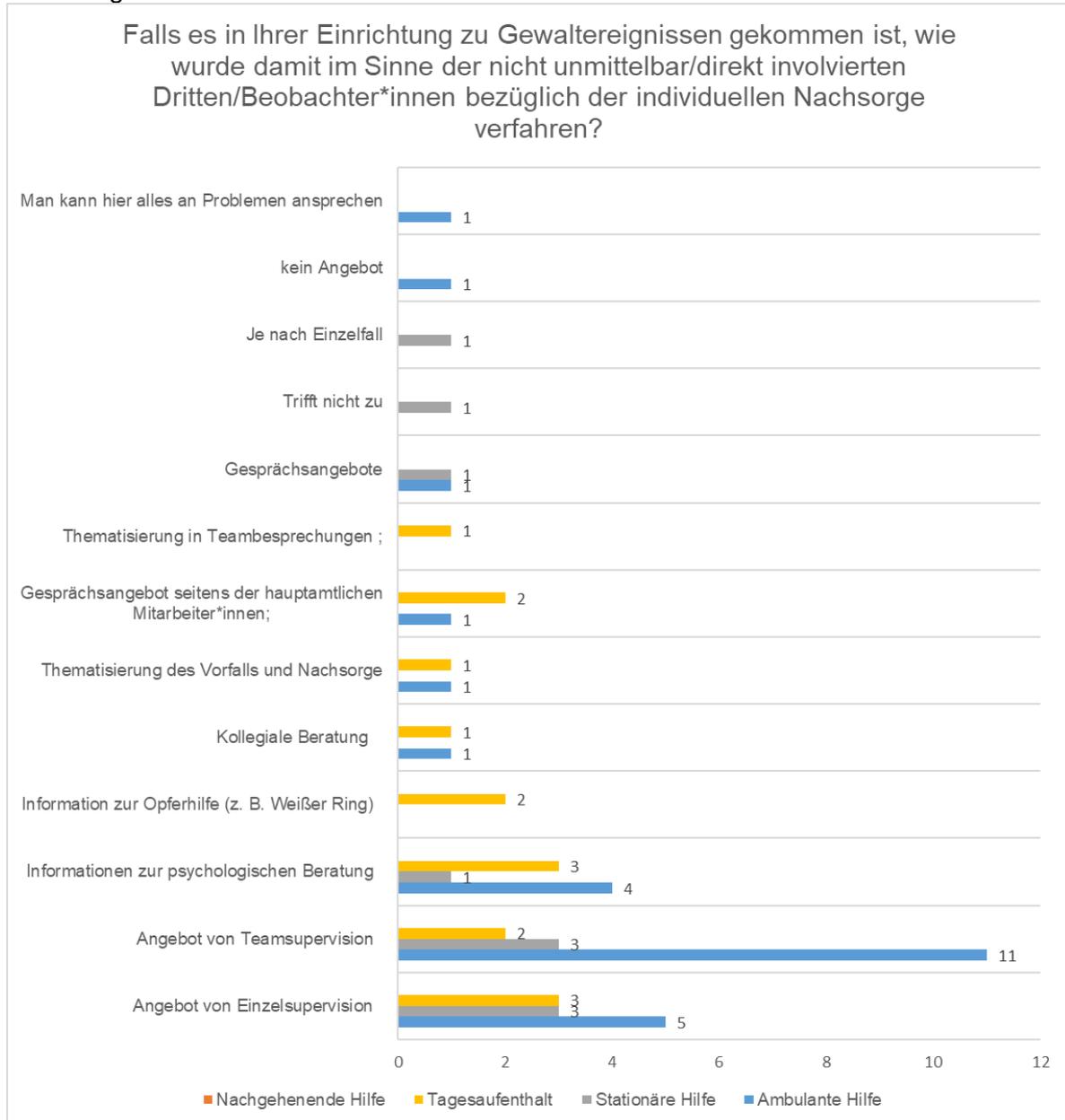


Abbildung 5

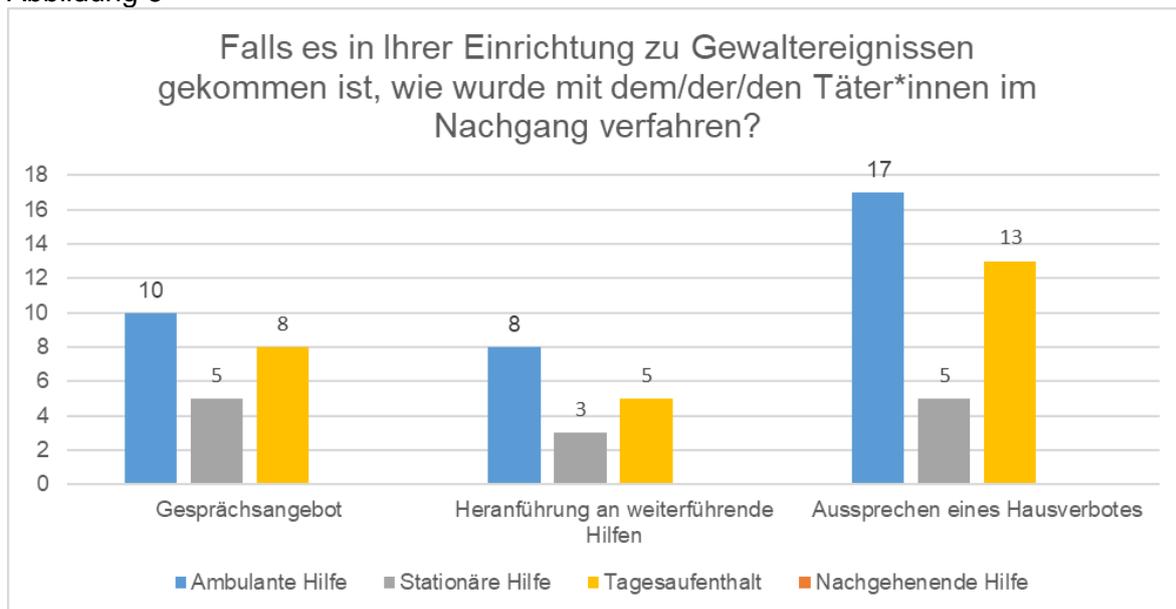


Unter Hinzuziehung der anderen Antworten wird sichtbar, dass es sowohl gegenüber den von Gewalt Betroffenen als auch gegenüber den nicht unmittelbar/direkt involvierten Dritten/Beobachter*innen eine hohe Sensibilität gibt und eine aktive Auseinandersetzung mit dem Erlebten als hilfreich angesehen wird. Dafür werden insbesondere verschiedene Formen des „darüber Sprechens“ gewählt, wie z. B. Einzel- und Teamsupervision, Beratungs- und Gesprächsangebote.

3.1.3 Umgang mit Täter*innen

In der Abfrage, wie mit Täter*innen im Nachgang verfahren wurde, haben die Einrichtungen am häufigsten ein Hausverbot ausgesprochen, gefolgt von Gesprächsangeboten und der Heranführung an weiterführende Hilfen. Eine Einrichtung hat keine weiteren Schritte unternommen. Eine Beratungsstelle hat in einem Fall, in dem auch die Polizei gerufen wurde und eine Strafanzeige gestellt worden war, neben dem Gesprächsangebot und dem Aussprechen eines Hausverbots, einen Runden Tisch mit weiteren betroffenen Institutionen, wie Sozialpsychiatrischer Dienst, Polizei, Amtsgericht, Betreuungsstelle Sozialamt und behandelnder Psychiater eingerichtet. Eine stationäre Einrichtung gab an die/den Täter*in bei körperlichen Übergriffen aus derselben zu verweisen.¹³

Abbildung 6



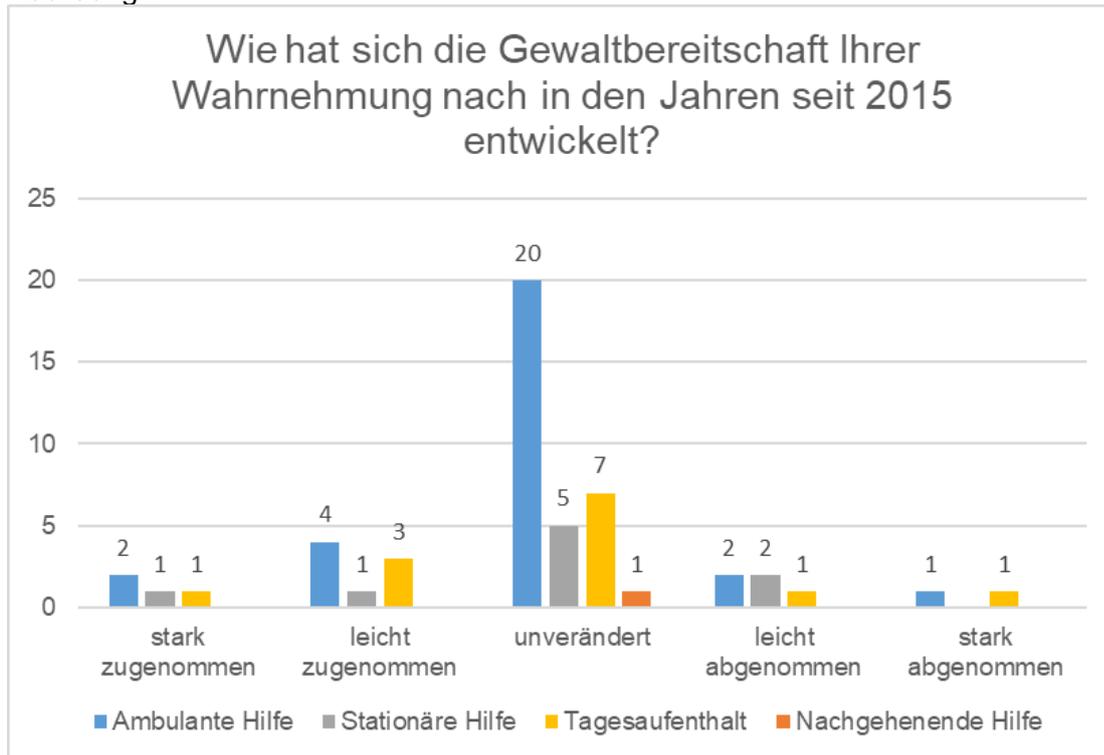
3.1.4 Entwicklung Gewaltbereitschaft seit 2015

Auf die Frage „Wie hat sich die Gewaltbereitschaft Ihrer Wahrnehmung nach in den Jahren seit 2015 entwickelt?“ haben 52 von 54 Einrichtungen geantwortet. In Fußzeile 11 wurde bereits darauf hingewiesen, dass hier die individuelle Wahrnehmung/Einschätzung der Mitarbeiterschaft/Einrichtung ausschlaggebend ist. Des Weiteren erfolgt auch keine Unterscheidung/ Kategorisierung/ Bewertung oder Gewichtung nach der Qualität des Ereignisses.

Knapp 65 % der Einrichtungen haben keine Zu- oder Abnahme der Gewaltbereitschaft registriert. Für 15 % der Einrichtungen hat sie leicht zugenommen und ca. 8 % haben eine starke Zunahme wahrgenommen. Demgegenüber finden knapp 14 % der Einrichtungen, dass die Gewaltbereitschaft seit 2015 abgenommen hat. So gaben ca. 10 % an, dass sie leicht abgenommen und knapp 4 %, dass sie stark abgenommen hat. Für die Einrichtung der Nachgehenden Hilfe ist sie unverändert geblieben (s. Abbildung 7).

¹³ S. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

Abbildung 7



Gefragt wurde auch nach den Gründen für diese Einschätzung: „Welche Gründe können Sie hierfür benennen?“ Hierzu haben insgesamt 23 Einrichtungen geantwortet.¹⁴

35 % der Antworten (insgesamt 8 Antworten) beziehen sich auf den Themenkomplex „psychische Auffälligkeiten/ Belastungen“. (z. B. „Zunahme von psych. erkrankten Besuchern“, „Zunahme (der Schweregrade) psychischer Erkrankungen“, „Viele psychisch erkrankte Menschen, die nicht medikamentös versorgt sind“, „Gewalt durch diese Personengruppe tritt häufiger auf“). Den Grund „Sucht“ haben sechs Einrichtungen (19 % der Antworten) genannt (z. B. „akut [...] drogenabhängige Menschen“, „zunehmende Suchtmittelabhängigkeit verschärft Konfliktsituationen“, „vermehrter Konsum von Drogen und Alkohol“).

Vier Einrichtungen (17 % der Antworten) weisen auf die Chancenlosigkeit/ soziale Benachteiligung der Zielgruppe hin (z. B. „Ohnmachtsgefühle! Die Annahme der Hilfesuchenden, man selbst kommt im Hilfeprozess zu kurz und andere bekommen vielleicht ungerechterweise mehr Zuwendung oder Barmittel“, „Schlechte Zukunftsaussichten.... wenig ""echte"" Integration“, „sich ungerecht behandelt fühlen, sich unverstanden fühlen“, „chancenlos auf dem Wohnungsmarkt“).

Gründe für die Zunahme der Gewaltbereitschaft werden von drei Einrichtungen (13 % der Antworten) auch in Bezug auf „Fehlender Wohnraum/ Wohnungslosigkeit“ gesehen (z. B. „lange Wohnungslosigkeit ohne Aussicht“, „Verknappung der Ressource Wohnraum“, „Fehlende niederschwellige Wohnmöglichkeiten für diese Zielgruppen“).

Die o. g. Gründe sind den Einrichtungen zuzuordnen, die die Zunahme der Gewaltbereitschaft seit 2015 mit „stark zugenommen“ oder „leicht zugenommen“ wahrnehmen.

Bei den Wahrnehmungen „unverändert“, „leicht abgenommen“ und „stark abgenommen“ finden sich die Bezüge zu den Gründen „psychische Erkrankungen“, „Sucht“ und/oder „Wohnraum“ aus dem Blickwinkel der „Verneinung“ bei vier Einrichtungen wieder (z. B. „... kein Alkohol“, „keine schwerstabhängigen Personen“, „Mehr Wohnmöglichkeiten außerhalb des Haupthauses“). Eine Einrichtung der Ambulanten Hilfe, die „unverändert“ angegeben

¹⁴ Alle Antworten finden Sie im Anhang 5 „Frage 13: Welche Gründe können Sie hierfür benennen?“

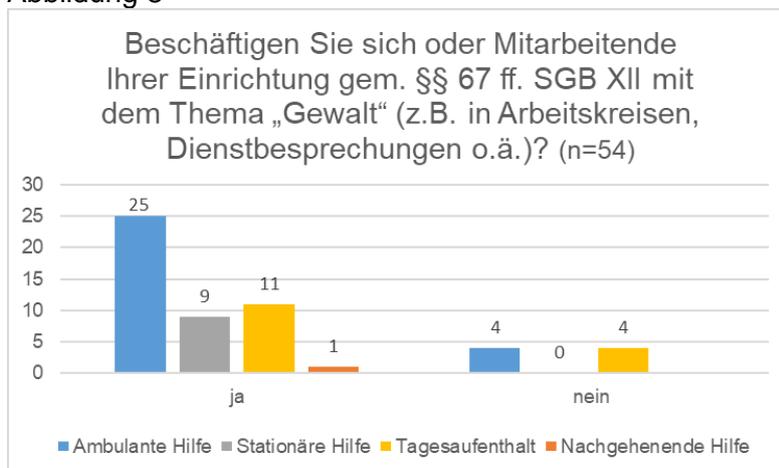
und das Feld für Gründe freigelassen hatte, hat in der Rubrik „Möchten Sie uns etwas mitteilen?“ die Auslöser für Gewaltereignisse notiert, die sie wahrnimmt und wo u. a. auch die psychischen Erkrankungen und die Suchtproblematik benannt werden.¹⁵ Unter Hinzuziehung dieser Gründe beziehen sich 23 Antworten auf die Themenkomplexe „psychische Auffälligkeiten/Belastungen“, „Sucht“ und „fehlender Wohnraum“. Dies verbunden mit dem Thema „Chancenlosigkeit/soziale Benachteiligung“ verweisen die Antworten auf die prekären und vulnerablen Lebensumstände wie auch auf die persönlichen Dispositionen der Klient*innen, die oftmals Auslöser für Gewaltereignisse sind. Im Feld „Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“ merkt eine stationäre Einrichtung an, dass „die Gewaltbereitschaft (...) sowohl unter den Bewohnern/Klienten untereinander als auch gegenüber den MitarbeiterInnen zugenommen (hat)“.¹⁶

Sieben Einrichtungen, die bei der Frage „Wie hat sich die Gewaltbereitschaft ihrer Wahrnehmung nach in den Jahren seit 2015 entwickelt?“ mit „unverändert“, „leicht abgenommen“ oder „stark abgenommen“ geantwortet haben, sehen dafür die Gründe in der Verbesserung interner Abläufe, Rahmenbedingungen und/oder Kommunikationsregeln (z. B. „Positives Beratungsklima ... klare Umgangsregeln“); „Die Rahmenbedingungen der Einrichtung wurden wesentlich verbessert (Neubau, Renovierungen...)“. Andere verwiesen auf die „Klare Hausordnung mit durchgeführten Konsequenzen wie Hausverbot“ und auch auf „mehr direkte Reaktion auf Gewalt“. Dies entspricht 30 % der Antworten insgesamt. Bezogen auf die o. g. Wahrnehmungen gehören von den erhaltenen 11 Antworten in diesen Rubriken 64 % zum erwähnten Themenfeld. Eine Einrichtung der Ambulanten Hilfe merkt an, dass „viel das Thema Deeskalation besprochen bzw. Fortbildungen (auch der ZBS Osnabrück) genutzt (wurden)“ und eine weitere Einrichtung verweist auf „gut ausgebildete Fachkräfte, ländlicher Raum, jahrelange Erfahrung mit den Klienten“. Generell kann gesagt werden, dass in Einrichtungen, in denen interne „Verbesserungen“ erfolgt sind bzw. von den Mitarbeitenden umgesetzt wurden, die Gewaltbereitschaft abgenommen hat bzw. unverändert geblieben ist.

3.1.5 Beschäftigung mit dem Thema „Gewalt“

Die überwiegende Mehrheit der Einrichtungen (46 Einrichtungen \cong 85 % der Einrichtungen) bzw. deren Mitarbeitende beschäftigen sich mit dem Thema „Gewalt“ in unterschiedlichsten Formen.

Abbildung 8

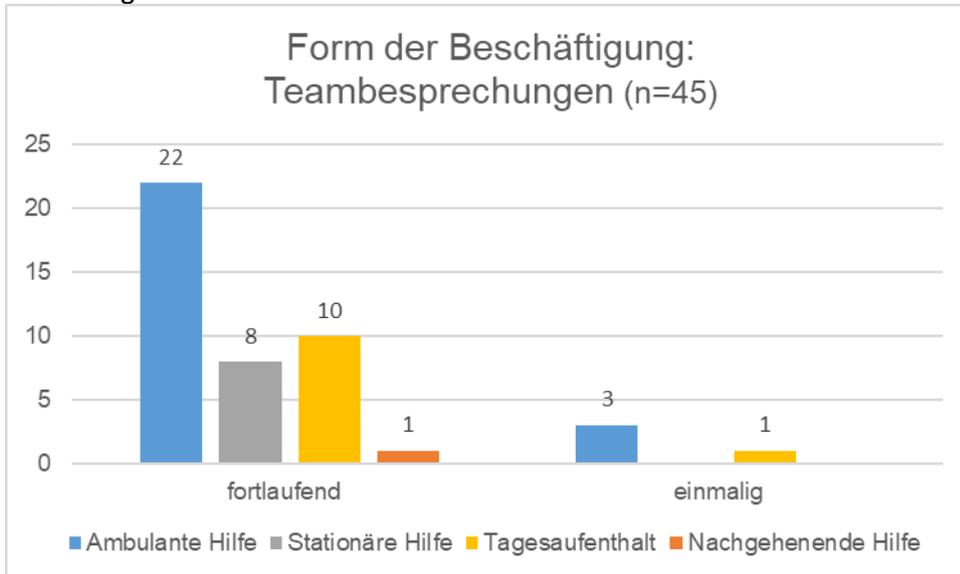


¹⁵ Auslöser für Gewaltereignisse: "psychische Erkrankungen, Suchtproblematik, Auseinandersetzungen, geringe Problemlösekompetenz beim Klientel, geringe Frustrationstoleranz beim Klientel, mangelnde Kommunikationsfähigkeit".

¹⁶ S. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

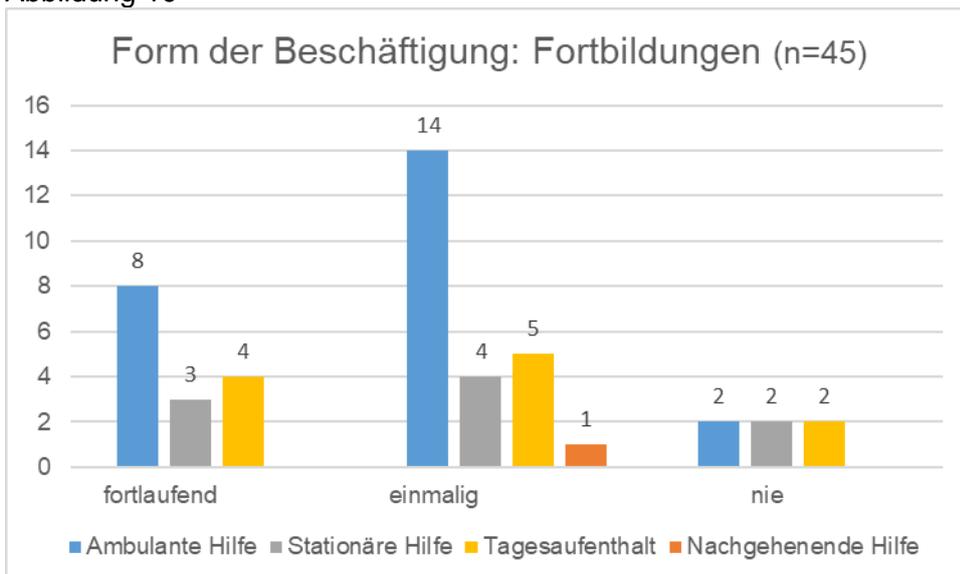
Gefragt wurde anschließend nach den Formen der Beschäftigung. Hauptsächlich beschäftigen sich die Mitarbeitenden in den Dienstbesprechungen mit dem Thema „Gewalt“. 91 % der Einrichtungen gaben an, dass sie sich fortlaufend in Dienstbesprechungen mit dem Thema auseinandersetzen¹⁷ und 9 % der Einrichtungen tun dies in einmaliger Form (s. Abbildung 9).

Abbildung 9



Die überwiegende Mehrheit der Einrichtungen bzw. deren Mitarbeitenden haben zu diesem Thema auch Fortbildungen besucht: 53 % der Einrichtungen in einmaliger Form und 33 % der Einrichtungen bzw. deren Mitarbeitende nehmen fortlaufend an Fortbildungen teil. Lediglich 13 % der Einrichtungen haben bislang keine Fortbildungen zum Thema „Gewalt“ wahrgenommen (s. Abbildung 10).

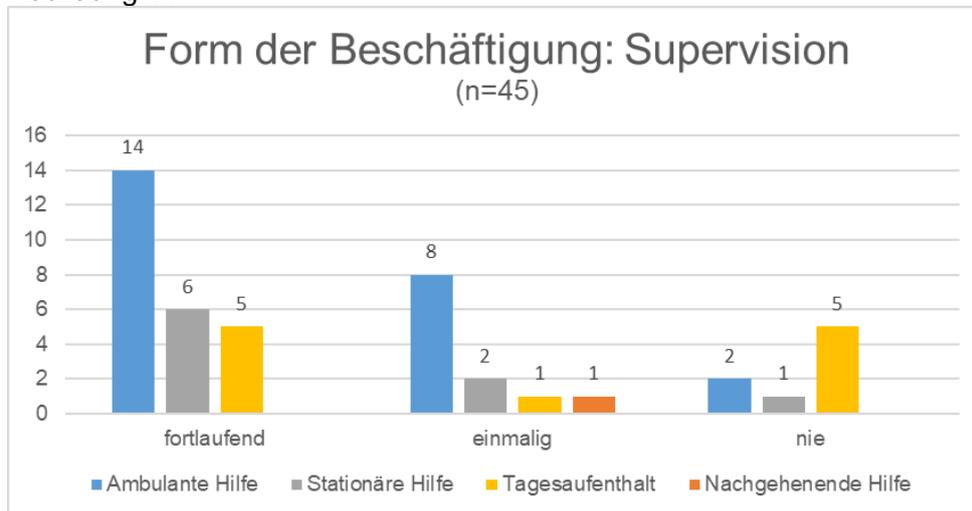
Abbildung 10



¹⁷ Seit 2019 ist in den Regionalbesprechungen der ZBS Regionalvertretung Osnabrück der Tagesordnungspunkt „Besondere Vorkommnisse“ als fester Bestandteil eingeführt worden.

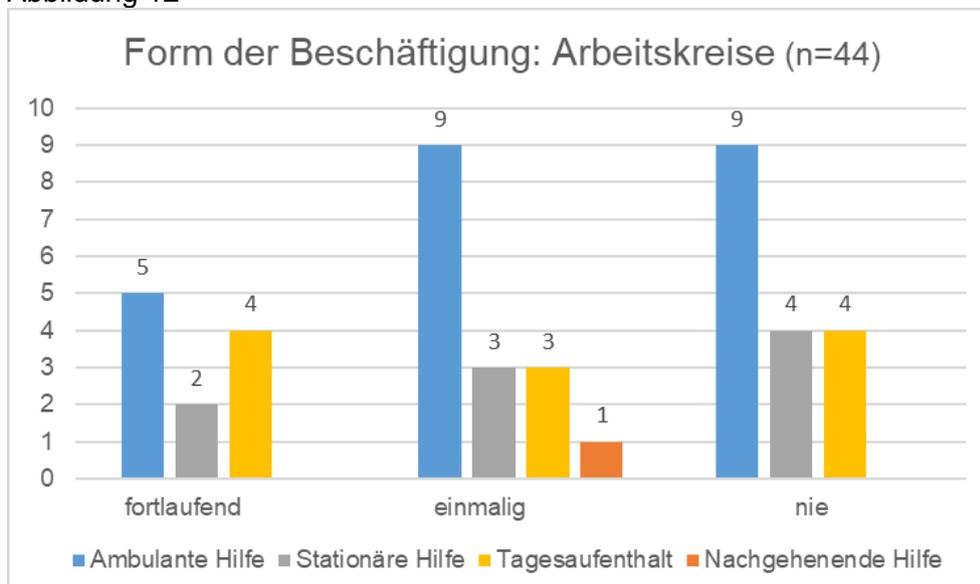
Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Inanspruchnahme von Supervision (Abbildung 11). 82 % der Einrichtungen beschäftigen sich entweder fortlaufend oder einmalig in Form von Supervision mit dem Thema „Gewalt“. 18 % der Einrichtungen haben zum Zeitpunkt der Abfrage nie die Supervision dafür gewählt.

Abbildung 11



36 % der Einrichtungen vermerkten, dass sie sich einmalig in Arbeitskreisen mit dem Thema „Gewalt“ auseinandergesetzt haben. Etwas höher (39 % der Einrichtungen) liegt die Zahl derjenigen Einrichtungen, die sich bislang nie in dieser Form damit beschäftigt haben. 25 % der Einrichtungen bzw. deren Mitarbeitende nehmen fortlaufend an Arbeitskreisen zu dieser Thematik teil (s. Abbildung 12).

Abbildung 12

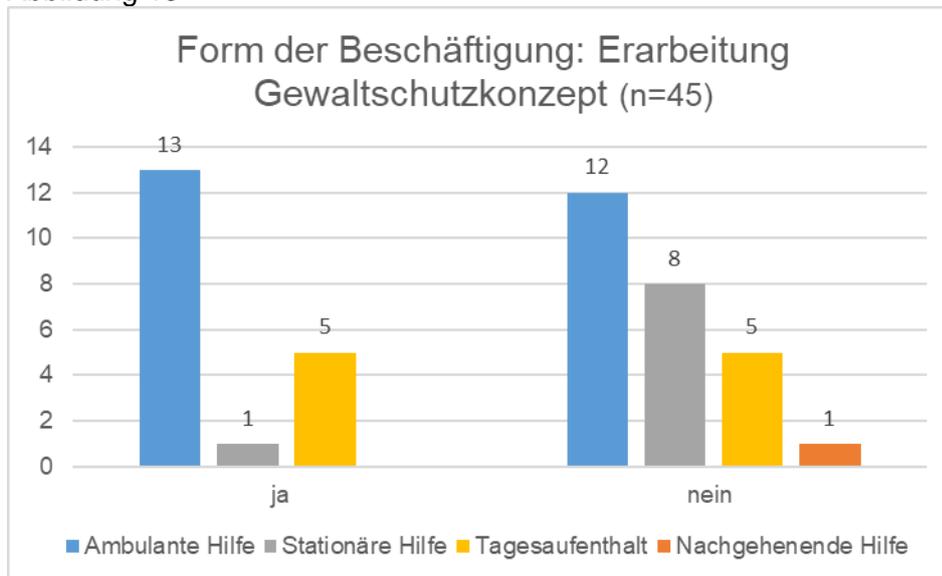


Gefragt wurde auch nach sonstigen Formen der Beschäftigungen mit dem Thema „Gewalt“. Hierzu erreichten uns 35 Antworten. Dabei gab mehr als die Hälfte der Einrichtungen (54 %) an, dass sie keine weiteren Beschäftigungsformen zum Zeitpunkt der Abfrage angewandt haben. 16 Einrichtungen (46 %) bzw. deren Mitarbeitende haben sich fortlaufend (17 %) oder einmalig (29 %) in sonstiger Form damit beschäftigt. So „im Rahmen einer allgemeinen Fortbildung, Klausurtag, Einzelgespräche“, aber auch als „Thema im Gespräch mit

Klienten“. In anderen Einrichtungen haben „Gespräche innerhalb des Teams außerhalb von Besprechungen“ stattgefunden. Des Weiteren wurden „Dienstbesprechungen, runder Tisch, Rücksprache und Abstimmung mit den Kolleg*innen der Ambulanten Wohnungslosenhilfe“ genannt. Außerdem fand eine „Gefährdungsbeurteilung, inkl. psychischer Belastung“ sowie eine „Erhebung im Rahmen der Arbeitsplatzanalyse (Asita)“ statt.¹⁸ Hier wird ersichtlich, dass die Mitarbeitenden in den Einrichtungen über Zugänge verfügen, die ihnen ermöglichen mit dem Thema „Gewalt/ Gewaltereignisse“ konstruktiv sowie professionell umzugehen.

Zur Frage nach der Erarbeitung eines Gewaltschutzkonzeptes erreichten uns von den 46 möglichen Rückmeldungen 45 Antworten. Dabei gaben 42 % der Einrichtungen an, dass sie an einem Gewaltschutzkonzept arbeiten und 58 % der Einrichtungen verneinten dies (s. Abbildung 13). Eine Beratungsstelle verschriftlicht, dass ihrer „Meinung nach die Entwicklung eines Gewaltschutzkonzeptes dringend erforderlich und wünschenswert (wäre)“.¹⁹

Abbildung 13



3.1.6. Konzeptionelle Gewaltprävention

Im dritten Abschnitt des Fragebogens befragten wir die Einrichtungen hinsichtlich der Maßnahmen, die Konflikt- und Bedrohungssituationen zuvorkommen, verhüten, verzögern oder verringern sollen.

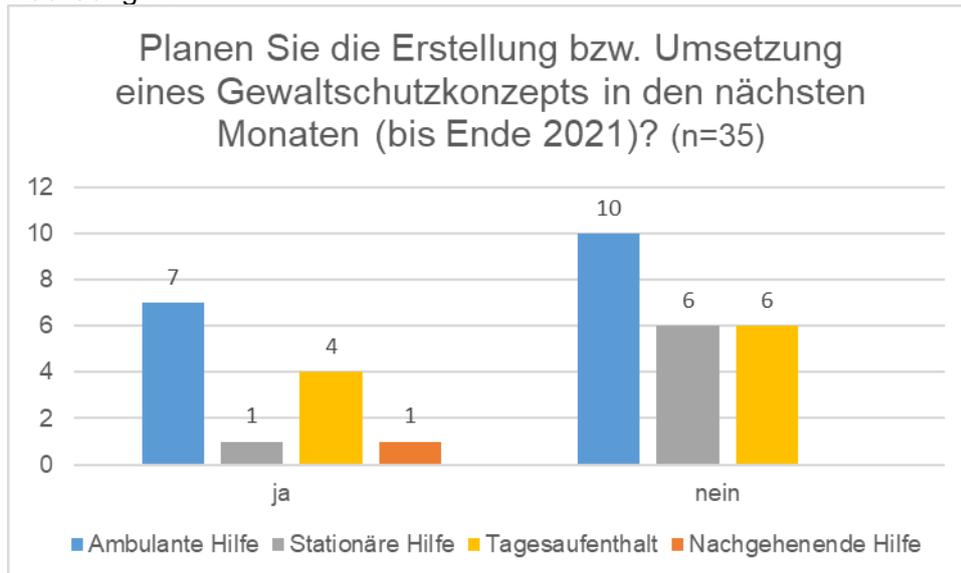
Dabei gaben 17 der Einrichtungen (31 %) an, dass sie über ein Gewaltschutzkonzept verfügen²⁰. Von den 37 Einrichtungen, die die Frage verneint hatten, äußerten sich 35 Einrichtungen hinsichtlich der Frage, ob sie die Erstellung bzw. Umsetzung eines Gewaltschutzkonzeptes bis Ende 2021 planen. Dies bejahten 37 % der Einrichtungen (s. Abbildung 14).

¹⁸ S. Anhang 9: Frage 21: In welcher sonstigen Form beschäftigen Sie sich mit dem Thema „Gewalt“?“

¹⁹ S. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

²⁰ Zwölf Einrichtungen der Ambulanten Hilfe, zwei der Stationären Hilfe und drei Tagesaufenthalte verfügen über ein Gewaltschutzkonzept.

Abbildung 14



51 % der beteiligten Einrichtungen verfügen (auch) über andere Vereinbarungen, wie im Fall von Gewalt gehandelt werden soll. Hier fragten wir an, um welche Arten es sich handelt.²¹

Ersichtlich ist, dass klare Absprachen bestehen, so z. B. dass die Beratungsstelle „zu den Öffnungszeiten immer mit zwei MA besetzt sein (müssen)“ oder im Zweifel (bei Drohungen etc.) immer die Polizei (zu) rufen“. Aber auch, dass „im Fall von Gewalt () sofort ein Hausverbot ausgesprochen (wird)“ bzw. „Klienten (eine) Kündigung“ oder „Abmahnung“ erhalten.

Außerdem gibt es erarbeitete und verschriftliche Dokumente aus denen die Handlungsschritte abgeleitet werden können u. a. als „Prozessbeschreibung in QM“ oder auch als „Handout (wo) ... Anregungen für die Dienststellen im Sinne von Handlungsempfehlungen bei Gewalt zusammengefasst (wurden)“. Außerdem existieren „Vereinbarung über die Kommunikationswege“ oder ein „betriebliches Präventions- und Eingliederungsmanagement“.

Darüber hinaus wird der Vorgang in unterschiedlicher Art und Weise festgehalten wie z. B. durch die „Erstellung eines Protokolls (geht an Mitarbeitervertretung und Leitung)“, eine „Akttenotiz“ oder es erfolgt die „Dokumentation des Vorfalls“ oder eine „Gefährdungsbeurteilung, Nichtkonformitätsmeldung(en)“.

Des Weiteren wird sich intern mit dem Vorgang auseinandergesetzt, so z. B. in Form von „Teambesprechung“, „gemeinsame Erarbeitung bezüglich des Umgangs mit Gewalt“ oder durch „Abklärung weiterer Bedarf und Maßnahmen mit Mitarbeiter“. Ein Tagesaufenthalt schreibt, dass „ein gemeinsamer Termin mit der Polizei vor Ort bezüglich Gewaltschutz (geplant ist)“.²²

Nach den technischen, baulichen oder sonstigen Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen in der Einrichtung gefragt, gaben 45 % der Einrichtungen (26 Einrichtungen) an, dass solche vorhanden sind²³.

Am häufigsten zur Anwendung kommen Systeme, die bei Nutzung einen Alarm auslösen wie z. B. Notfallknopf, EDV Alarmsystem, Handwarngerät, Klingel oder/und Alarmpieper. Weitere Präventionsmaßnahmen erreichen die Einrichtungen durch die Auswahl von Besprechungsräumen, die Fluchtmöglichkeiten bieten oder indem Büromöbel umgestellt

²¹ Antworten im Anhang 6 „Frage 25: Welche Art bzw. Form von Vereinbarung(en) besteht?“

²² S. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

²³ Antworten im Anhang 7 „Frage 27: Welche technischen, baulichen oder sonstigen Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen sind dies?“

oder/und bauliche Veränderungen durch das Anbringen von Sicherheitsschlössern, Türschutzbeschläge, etc. vorgenommen wurden.

Die persönliche Sicherheit wird darüber hinaus gestärkt, in dem die sogenannte 2-Personen-Regelung umgesetzt wird oder ein Deeskalationstraining durchgeführt wurde.

Inwieweit das Thema „Gewalt“ eine Relevanz im Arbeitsalltag hat, kann aus der Frage nach der Teilnahme von Mitarbeitenden/ Ehrenamtlichen der Einrichtung an einem Deeskalationstraining/Selbstverteidigungskurs abgeleitet werden. 74 % der Einrichtungen (40 Einrichtungen) gaben an, dass dieser Personenkreis in den vergangenen Jahren (seit 2017) solche Angebote wahrgenommen haben. Ein Tagesaufenthalt bietet ein *„fortlaufendes Deeskalationstraining unter besonderer Berücksichtigung von psychischen und psychiatrischen Erkrankungen (an)“*. Eine Ambulante Hilfe vermerkt, dass *„Deeskalationstrainings regelmäßig angeboten werden (sollten)“*.²⁴

²⁴ S. Anhang 4 „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

3.2 Ergänzungsfragebogen an die Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII, die das Rahmenkonzept Gewaltschutz anforderten

In der Regionalvertretung Osnabrück der ZBS Niedersachsen wurde durch eine Projektgruppe ein Rahmenkonzept zum Gewaltschutz²⁵ in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII entwickelt, im Februar 2020 veröffentlicht und kann seither bei der Regionalvertretung Osnabrück angefordert werden. Wir haben die neun Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII²⁶, die das Konzept erbeten hatten, mit der Bitte angeschrieben, einen separaten Ergänzungsfragebogen zu diesem Schwerpunktbericht zu beantworten.²⁷ Dieser Fragebogen beinhaltete neben der grundsätzlichen Abfrage hinsichtlich des einrichtungsbezogenen Gewaltschutzkonzepts noch weitere Fragestellungen zur Anwendbarkeit des Rahmenkonzepts, die nachfolgend dargestellt werden.

Rückmeldung erhielten wir von sieben Einrichtungen. Drei von ihnen gaben an, dass ein Gewalterlebnis/-vorkommnis der Ausgangspunkt für die Anforderung/Auseinandersetzung mit dem/einem Rahmenkonzept Gewaltschutz gewesen ist. Dabei sind die Einrichtungen auf unterschiedliche Art und Weise auf das Rahmenkonzept aufmerksam geworden. Fünf von ihnen erhielten die Information darüber durch Mitarbeitende anderer Einrichtungen (zwei Rückmeldungen), dem Einrichtungsträger (zwei Rückmeldungen) oder dem Vorgesetzten (eine Rückmeldung). Die beiden anderen Einrichtungen sind entweder auf der Internetseite der ZBS Niedersachsen darauf aufmerksam gemacht worden oder hatten diese direkt angefragt.

Auf die Frage „Planten Sie zum Zeitpunkt der Anforderung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz" konkret die Einführung eines Gewaltschutzkonzepts in Ihrer Einrichtung bis Ende 2021?“ antworteten vier von sieben Einrichtungen mit ja, so dass hier davon ausgegangen werden kann, dass die Einrichtungen sich mit dem Thema bereits (länger) auseinandergesetzt haben. Die Einrichtungen, die diese Frage verneinten wurden anschließend gefragt, ob sie nach der Lektüre des Rahmenkonzepts die Einführung eines Gewaltschutzkonzepts planen. Zwei Einrichtungen möchten dies tun und die dritte Einrichtung hatte dies für sich noch nicht entschieden. Hieraus lässt sich rückfolgern, dass das Thema Gewalt/ Gewaltereignisse in der alltäglichen Arbeit in den Einrichtungen eine nicht unerhebliche Rolle spielt und der Wunsch nach einer (intensiveren) Beschäftigung damit als Aufgabe angesehen und wahrgenommen wird. Des Weiteren gaben die sieben Einrichtungen an, dass sie das Rahmenkonzept für eine geeignete Grundlage halten, um ein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept zu entwickeln. Somit erfüllt sich das Anliegen der Projektgruppe, die das Rahmenkonzept als ein Gerüst verstanden wissen will, welches einer internen Auseinandersetzung bedarf, um daraus ein individuelles einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept zu erarbeiten.

Letztendlich interessierte uns zu wissen, ob die Einrichtungen ein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept entwickelt haben. Zwei Einrichtungen haben dies bereits realisiert; eine unter Einbeziehung des Rahmenkonzepts, die andere nicht. Drei Einrichtungen verneinten, doch gaben sie an, dass sie aktuell auf Grundlage bzw. unter Einbeziehung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz" daran arbeiten. Die zwei verbleibenden Einrichtungen antworteten, dass sie kein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept haben und es aktuell auch nicht in Arbeit ist. Es wird ersichtlich, dass die überwiegende Mehrheit der Einrichtungen (dies deckt sich auch mit den oben dargestellten Ergebnissen), ein Gewaltschutzkonzept als sinnvolles Werkzeug ansieht, um sich mit dem Phänomen der Gewalt/Gewaltereignisse in ihren Einrichtungen auseinanderzusetzen.

²⁵ Näheres dazu in Kapitel 4.

²⁶ Wir erhielten bundesweite Anfragen nach dem Rahmenkonzept auch von Institutionen, die nicht Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII sind. Diese sind bei der Auswertung nicht berücksichtigt worden.

²⁷ S. Anhang 2 „Ergänzungsfragebogen zum Schwerpunktbericht 2020 „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII“.

4. Beispiel „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück“

Jährlich findet die gemeinsame Klausurtagung der Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück statt. 2019 wurde das Themenfeld „Gewalt“ als Schwerpunkt gewählt. Nach einem einleitenden Impulsreferat und der Auseinandersetzung mit anschließender Auswertung der Teilnehmenden mit verschiedenen Aspekten zu diesem Thema vereinbarten die Teilnehmer*innen, ein Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen zu erarbeiten. Hierzu wurde eine Projektgruppe initiiert, an der sich nahezu alle Einrichtungen der Regionalvertretung beteiligten. In der ersten Projektgruppensitzung im März 2019 wurden folgende Zielsetzungen formuliert, die mit dem Konzept erreicht werden sollten:

- Schaffung eines Handlungsrahmens für Mitarbeitende sowie Ehrenamtliche, Praktikant*innen, Vorgesetzte und Klient*innen
- Sensibilisierung für das Thema
- Klare institutionelle Standards, die für Transparenz sorgen
- Kultur der Grenzachtung, Stärkung der Achtsamkeit
- Stärkung der Grundhaltung (Achtung und Schutz von Menschen); Gewährleistung des Rechts auf seelische und körperliche Unversehrtheit

Klarheit bestand darin, dass es kaum möglich ist, ein für alle Einrichtungen passendes Gewaltschutzkonzept zu erstellen, da die Rahmenbedingungen und Strukturen in den Einrichtungstypen zu unterschiedlich sind und regionale oder organisatorische Gegebenheiten beachtet werden müssten. Das „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück“²⁸ stellt somit ein Gerüst zur Verfügung, welches einer internen Auseinandersetzung bedarf, damit daraus ein individuelles einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept wird. Hierzu ist es erforderlich, dass das Konzept von allen Teammitgliedern einer Einrichtung gelesen und besprochen wird, um anschließend Präzisierungen und Ergänzungen vorzunehmen und nichtzutreffende Punkte zu streichen. Wichtig erschien auch, die Ausformulierung der Inhalte bewusst den jeweiligen Teams zu überlassen, um so sicherzustellen, dass ein gemeinsam ausgearbeitetes Gewaltschutzkonzept verfasst, gelebt und umgesetzt wird. Die Projektgruppe empfiehlt in den Prozess der Weiterbearbeitung die Einrichtungs- bzw. Bereichsleitung und die Geschäftsführung einzubinden, da das Thema Gewalt und Gewaltprävention alle organisatorischen Ebenen einer Einrichtung berühren. Dort wo es möglich ist, können auch Klient*innen in die Bearbeitung des Gewaltschutzkonzepts einbezogen werden. Damit das Gewaltschutzkonzept weiterhin alltagstauglich bleibt, sollten alle Prozesse nach dem vierstufigen Regelkreis (PDCA-Zyklus²⁹) kontinuierlich überprüft werden und diese Erkenntnisse wiederum in die Prozesse einfließen.

²⁸ Das Rahmenkonzept Gewaltschutz kann bei der ZBS Niedersachsen angefordert werden. Ansprechperson: Christian Jäger, cjaeger@caritas-os.de.

²⁹ Der PDCA Kreislauf (Deming Kreis), dient der Optimierung des betriebsinternen Qualitätsmanagements. Der PDCA Zyklus geht den Problemlösungsprozess in den Schritten „Plan – Do – Check – Act“ an. Übersetzt werden die Phasen dabei mit „Planen – Umsetzen – Überprüfen – Handeln“.

Das Rahmenkonzept Gewaltschutz, welches im Februar 2020 veröffentlicht wurde, gliedert sich in drei Kapitel³⁰:

1. Prävention
2. Intervention
3. Nachsorge

In allen Kapiteln soll deutlich werden, dass eine respektvolle, wertschätzende und offene Haltung der hauptamtlich Mitarbeitenden (unabhängig von ihrer Stellung innerhalb der Institution) maßgeblich ist für eine deeskalierende Wirkung in den Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII.

Jedes Kapitel mit seinen jeweiligen Unterpunkten wurde dabei aus verschiedenen Blickwinkeln, z. B. aus Sicht des Teams der Wohnungslosenhilfe, betrachtet und die Auflistungen sind als Checkliste/Merkposten/Diskussionspunkte/Ideensammlung zu verstehen. Im Gebrauch des Rahmenkonzepts muss dann jede Einrichtung für sich in der internen Auseinandersetzung entscheiden, ob die genannten Punkte gleichermaßen passend für die jeweilige Situation in ihrer Einrichtung sind.

Im Kapitel „Prävention“ wurde im Unterpunkt „Arbeitsbedingungen“ der Frage „Wie können die Arbeitsbedingungen sein/gestaltet werden, um präventiv Gewalt in der Wohnungslosenhilfe vorzubeugen?“ nachgegangen. Im selben Kapitel wurde auch auf die baulichen und räumlichen Rahmenbedingungen der Beratungsstelle ein Augenmerk gelegt, da sich diese explizit auf die Sicherheit der Beschäftigten und Besucher*innen auswirken.

Das nachfolgende Kapitel „Intervention“, wobei hier der Begriff verstanden wird als ein geplantes und gezieltes Eingreifen, um Störungen bzw. Probleme zu beheben oder ihnen vorzubeugen, listet Elemente eines Interventionskonzeptes auf, die als wichtig erachtet werden, damit jeder Mitarbeitende das Vorgehen sowie die Ansprechperson in einer Krise kennt. Wie genau dieses Eingreifen oder diese Maßnahme aussieht, hängt dabei maßgeblich von dem jeweiligen Setting ab. Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen der Beobachtung einer Gewalt und des Verdachts von Gewaltanwendung. Im ersten Fall ist umgehendes Handeln, im zweiten Fall insbesondere besonnenes – doch zügiges - Handeln erforderlich, um niemanden fälschlich zu beschuldigen. Hierfür finden sich im Anhang Beispiele von Prozessbeschreibungen zu den jeweiligen Settings, z. B. Verdacht: Gewalt von Mitarbeiter*in an Klienten, in denen detailliert die einzelnen Schritte aufgeführt werden. Das Kapitel schließt mit einem Input zum Thema „Notwehr“ ab.

Das dritte und letzte Kapitel behandelt die „Nachsorge“. Diese Maßnahme erfordert nach Ansicht der Projektgruppe eine nicht zu vernachlässigende Aufmerksamkeit, da jede Gewalterfahrung einen schwerwiegenden Eingriff in die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen darstellt. Gewalterleben ist immer individuell und wird von Person zu Person unterschiedlich wahrgenommen. Deshalb sollte jede Gewaltsituation ernst genommen werden, sowohl vom Betroffenen als auch von Kolleg*innen und der Leitung. Somit beschreibt dieses Kapitel die notwendigen Schritte, die nach einem Gewaltereignis ausgeführt werden sollten. Dabei werden unterschiedliche Ebenen in den Fokus genommen, wie z. B. der individuelle Umgang als von Gewalt betroffene Mitarbeitende nach dem Gewaltereignis, der Umgang damit im Team oder der Umgang mit der/dem Täter*in.

³⁰ Im Anhang 8 finden Sie das Inhaltsverzeichnis des Rahmenkonzepts.

5. Empfehlungen

Die Beschäftigung mit dem Thema „Gewaltprävention“ führt zwangsläufig zur Auseinandersetzung mit dem Thema „Gewalt“ und den eigenen Ängsten, Opfer eines Gewaltereignisses werden zu können. Die professionelle Auseinandersetzung mit beiden Themen ist wichtig und der Bericht zeigt, dass sich fast alle Einrichtungen gem. § 67 SGB XII regelmäßig damit beschäftigen - und zwar unabhängig davon, ob es zu besonders vielen oder wenigen Gewaltereignissen in den Einrichtungen gekommen ist.³¹

1. Empfehlung: Gewalt ist kein Tabuthema.

Damit die Auseinandersetzung mit dem Thema „Gewalt“ in einem Klima der Akzeptanz und des Vertrauens geschehen kann ist es unabdingbar, dass es zu einer Enttabuisierung und Entbagatellisierung der erlebten/empfundene Gewaltereignisse kommt. Gewaltprävention erfordert einen permanenten Austausch und die empathische sowie fürsorgliche Auseinandersetzung mit dem Thema „Gewalt“, damit Sachverhalte, Erlebnisse und Ängste auf Einrichtungs- wie auch auf Teamebene angesprochen und Handlungsschritte definiert werden können.

2. Empfehlung: Gewaltprävention ist eine Querschnittsaufgabe.

Für eine gute und gelingende Gewaltprävention ist unabdingbar, dass es eine generelle, einrichtungsübergreifende Auseinandersetzung mit dem Thema „Gewaltschutz“ gibt. Dies benötigt die Sensibilisierung der Mitarbeiterschaft wie auch der Leitungen. Dafür bieten sich Fachtage, Fortbildungen sowie auch ggfs. eine Auseinandersetzung auf Grundlage z. B. des Rahmenkonzeptes „Gewaltschutz“ der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück an.

3. Empfehlung: Gewaltprävention erfordert eine regelmäßige Auseinandersetzung.

Eine gut funktionierende Gewaltprävention kann nur gelingen, wenn sie auf der Agenda der Einrichtungen (Mitarbeiter*innen und Träger) verankert ist. Es ist notwendig die Themen „Gewaltereignisse und Gewaltschutz“ in Dienstbesprechungen, Supervisionen, Mitarbeiter*innen- bzw. Zielvereinbarungsgesprächen, auf Vorstands- und Abteilungssitzungen als einen festen Tagesordnungspunkt zu etablieren. Damit wird gewährleistet, dass Gewaltprävention gelebt wird und die kontinuierliche Auseinandersetzung zu einem fortgesetzten und situationsangepassten Verbesserungsprozess führt. Die Träger sind dabei in der Pflicht, entsprechende Rahmenbedingungen zu schaffen, wie z. B. die Einbindung in das betriebliche Gesundheitsmanagement und der Qualitätssicherung.

4. Empfehlung: Gewaltprävention benötigt Netzwerke.

Erfolgreiche Gewaltprävention bedarf einer internen wie auch externen Vernetzung. Intern sollten (geschulte) Personen benannt und bekannt sein, die z. B. für die Einführung präventiver Maßnahmen als Expert*innen angefragt, aber auch bei stattgefundenen Gewaltereignissen ggfs. beratend und/oder koordinierend eingebunden werden können. Externe Netzwerke sind vor allem für bestimmte Situationen/ Anlässe verlässliche Kooperationspartner*innen. Hilfreich sind Absprachen und Gespräche z. B. mit der Polizei im Hinblick auf Ratschläge für ein sicherheitsbewusstes Verhalten bzw. Minimierung von Sicherheitsrisiken. Für den Bereich der Nachsorge nach erlebten Gewaltereignissen sind die jeweiligen örtlichen Nachsorgedienste, Berufsgenossenschaften, Vereine für Opferhilfe (z. B. Weißer Ring) Ansprechpartner*innen. Diese sind oftmals auch in der Verhütung von Straftaten beratend tätig und können auch durch Online-Beratung oder sogenannte Opfer-Telefone für Gespräche zur Verfügung stehen. Der Aufbau und die Pflege dieser Netzwerke ermöglichen im Bedarfsfall ein gezieltes sowie schnelles Handeln.

³¹ In den Teambesprechungen ist das Thema „Gewalt“ bei 91 % der Einrichtungen auf der Tagesordnung. 87 % der Einrichtungen gaben an, dass ihre Mitarbeitenden Fortbildungen zum Thema „Gewalt“ wahrnehmen.

5. Empfehlung: Gewaltprävention bedarf kreativer Lösungen.

Die Maßnahmen für eine erfolgreiche Gewaltprävention sollte eine Vielfalt von Optionen bereitstellen, die alle Zielgruppen im Blick behält. Manchmal ist es notwendig, Maßnahmen und Angebote für eine kleinere Zielgruppe zu konzipieren. In diesen Fällen, aber auch generell, könnten z. B. Fortbildungen in Kooperation mit anderen Einrichtungen/ Trägern der sogenannten Wohnungslosenhilfe angeboten werden. Dadurch wird eine höhere Teilnehmer*innenanzahl erreicht und gleichzeitig der kollegiale Austausch gefördert. Die Gesamtkosten können auf mehrere Träger verteilt werden, so dass kontinuierliche und den Bedarfen der Einrichtungen entsprechende Fortbildungen durchgeführt werden können. Dabei sollten Fortbildungen auch relevante Themen wie Kommunikation (z. B. Sensibilisierung von Sprache) oder fachnahe Themen (z.B. über psychische Erkrankungsformen und den Umgang damit) beinhalten.

6. Empfehlung: Gewaltprävention setzt Konsequenz voraus.

Eine gelingende Gewaltprävention verlangt nach Konsequenz. Die besten Ideen und Maßnahmen können nicht erfolgreich sein, wenn diese nicht verfolgt, umgesetzt und angewandt werden.

Vor allem die Maßnahmen, die zum Schutz der Mitarbeiter*innen beitragen, sollten nicht vernachlässigt werden. Sofern Prozesse initiiert wurden, die einen längeren Zeitraum beanspruchen (z. B. bauliche Maßnahmen, Erarbeitung eines Gewaltschutzkonzepts), sollten Mindeststandards zum Gewaltschutz, wie z. B. das Zwei-Personen-Prinzip konsequent eingehalten werden. Dabei sollten im Vorfeld Herausforderungen wie Krankheits- und Urlaubsvertretungen, Hausbesuche, etc. angesprochen und Handlungsanweisungen erarbeitet werden. Wichtig ist auch, sich an Absprachen und Vereinbarungen zu halten. Dies fördert das Sicherheitsgefühl und das Vertrauen darauf, Unterstützung zu erfahren. Ein Team, das zusammenhält, strahlt Stärke, Ruhe und Geschlossenheit aus, was sich indirekt positiv auf das (gewaltbereite) Verhalten des Gegenübers auswirken kann.

Die Antworten der beteiligten Einrichtungen zeigen auf, dass sich die „Wohnungslosenhilfe“ professionell, zielgerichtet, achtsam und würdigend auf den Weg gemacht hat, präventiv, intervenierend und nachsorglich Gewaltschutz vor Ort und ausgerichtet auf ihre Bedarfe einzuführen und umzusetzen. Diesen Weg gilt es weiter zu verfolgen und zu fördern.

Anhang

Anhang 1: Ergänzungsfragebogen zum Schwerpunktbericht 2020 „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67 ff. SGB XII“.

Anhang 2: Fragebogen zum Schwerpunktbericht „Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67ff. SGB XII“.

Anhang 3: Übersicht der Antworten nach Einrichtungstypen und verteilt auf die Regionalvertretungen.

Anhang 4: „Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?“

Anhang 5: „Frage 13: Welche Gründe können Sie hierfür benennen?“

Anhang 6: „Frage 25: Welche Art bzw. Form von Vereinbarung(en) besteht?“

Anhang 7: „Frage 27: Welche technischen, baulichen oder sonstigen Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen sind dies?“

Anhang 8: Inhaltsverzeichnis „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück“

Anhang 9: Frage 21: In welcher sonstigen Form beschäftigen Sie sich mit dem Thema „Gewalt“?“

Ergänzungsfragebogen zum Schwerpunktbericht 2020: Gewaltprävention in 67er Einrichtungen

Ergänzender Fragebogen an Einrichtungen, die das „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück“ angefordert haben.

Zeitraum der Abfrage: 13.10.2020 - 13.11.2020

Kontakt bei Fragen: Carmen Guerra, ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück

Tel.: 0541-34978-160

mobil: 01590 4556026

Mail: cguerra@caritas-os.de (mailto:cguerra@caritas-os.de)

1. War ein Gewalterlebnis/-vorkommnis der Ausgangspunkt für die Anforderung/Auseinandersetzung mit dem/einem Rahmenkonzept Gewaltschutz?

ja

nein

2. Wie sind Sie auf das "Rahmenkonzept Gewaltschutz" aufmerksam geworden?

- Internetseite der ZBS Niedersachsen
- Information durch Mitarbeitende anderer Einrichtungen
- Information durch den Einrichtungsträger

Sonstiges

3. Planen Sie zum Zeitpunkt der Anforderung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz" konkret die Einführung eines Gewaltschutzkonzepts in Ihrer Einrichtung bis Ende 2021?

ja

nein

4. Planen Sie nach der Lektüre des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz" die Einführung eines Gewaltschutzkonzepts?

ja

nein

noch nicht entschieden

5. Halten Sie das "Rahmenkonzept Gewaltschutz" für eine geeignete Grundlage, ein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept zu entwickeln?

ja

nein

6. Warum nicht?

7. Haben Sie ein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept entwickelt?

- Ja, auf Grundlage bzw. unter Einbeziehung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz".
- Ja, aber nicht unter Einbeziehung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz".
- Nein, aber wir arbeiten aktuell auf Grundlage bzw. unter Einbeziehung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz" daran.
- Nein, aber wir arbeiten aktuell daran, jedoch nicht unter Einbeziehung des "Rahmenkonzepts Gewaltschutz".
- Nein, es ist aktuell auch nicht in Arbeit.

8. Auf welcher Grundlage haben Sie ein einrichtungsbezogenes Gewaltschutzkonzept entwickelt?

Dieser Inhalt wurde von Microsoft weder erstellt noch gebilligt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formulareigentümer gesendet.

 Microsoft Forms

Fragebogen zum Schwerpunktbericht: Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67ff. SGB XII

Zeitraum der Abfrage: 13.10.2020 - 30.10.2020

Kontakt bei Fragen: Carmen Guerra, ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück

Tel.: 0541-34978-160

mobil: 01590 4556026

Mail: cguerra@caritas-os.de (<mailto:cguerra@caritas-os.de>)

Abschnitt I: Angaben zur Einrichtung

Bitte pro Einrichtungstyp einen separaten Fragebogen ausfüllen. Für die Erfassung eines weiteren Einrichtungstypen klicken Sie bitte auf den Link "Weitere Antwort senden" am Ende des Fragebogens.

1. Art der Einrichtung

- Ambulante Hilfe
- Stationäre Hilfe
- Nachgehende Hilfe
- Tagesaufenthalt

Sonstiges

2. Standort der Einrichtung

3. Anzahl der Mitarbeiter*innen

Der Wert muss eine Zahl sein.

4. Anzahl der ehrenamtlich Tätigen

Der Wert muss eine Zahl sein.

5. Ansprechperson für evtl. Rückfragen

Abschnitt II: Gewaltereignisse

Das Thema Gewalt und die Auswirkungen dieser berühren alle gesellschaftlichen Ebenen. Sie spielt sich in der Öffentlichkeit, in Institutionen wie Schulen, zu Hause und am Arbeitsplatz ab. Die Auseinandersetzung damit ist ein schwieriges Unterfangen, da keine eindeutige Problembestimmung zur Verfügung steht. „Gewalt ist ein äußerst diffuses und komplexes Phänomen, das sich einer exakten wissenschaftlichen Definition entzieht und dessen Definition eher dem Urteil des Einzelnen überlassen bleibt. Die Vorstellung von akzeptablen und nicht akzeptablen Verhaltensweisen und die Grenzen dessen, was als Gefährdung empfunden wird, unterliegen kulturellen Einflüssen und sind fließend, da sich Wertvorstellungen und gesellschaftliche Normen ständig wandeln“. (Weltgesundheitsorganisation, Regionalbüro für Europa: Weltbericht Gewalt und Gesundheit. Zusammenfassung. Deutsche Übersetzung, 2003, S. 14.)

Die Beschäftigung mit dem Thema Gewalt und Gewaltprävention berührt unseres Erachtens nach nicht nur im Kontext der Hilfen nach §§ 67 ff. SGB XII auch die universellen Menschenrechte und somit auch unsere verfassungsrechtlich verankerten Grundrechte. Entsprechend verwenden wir für diesen Bericht die Definition der Weltgesundheitsorganisation: "Gewalt ist der tatsächliche oder angedrohte absichtliche Gebrauch von physischer oder psychologischer Kraft oder Macht, die gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft gerichtet ist und die tatsächlich oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt". (Ebda. S. 15.)

6. Wie viele Gewaltereignisse* gab es in Ihrer Einrichtung im Jahr 2019?

Sofern Sie sich nicht ganz sicher sind, genügt eine Schätzung.

** Es erfolgt keine Unterscheidung/ Kategorisierung/ Bewertung oder Gewichtung nach der Qualität des Ereignisses. Die individuelle Wahrnehmung ist ausschlaggebend. Sofern Sie zu der Art des Gewaltereignisses etwas mitteilen möchten, nutzen Sie bitte das Freifeld am Ende des Fragebogens. Alle Mitteilungen werden anonymisiert.*

Der Wert muss eine Zahl sein.

7. In wie vielen Fällen im Jahr 2019 wurde die Polizei hinzugezogen?

Sofern Sie sich nicht ganz sicher sind, genügt eine Schätzung.

Der Wert muss eine Zahl sein.

8. In wie vielen Fällen im Jahr 2019 kam es zu einer Strafanzeige?

Sofern Sie sich nicht ganz sicher sind, genügt eine Schätzung.

Der Wert muss eine Zahl sein.

9. Falls es in Ihrer Einrichtung zu Gewaltereignissen gekommen ist, wie wurde damit im Sinne der Opfer bezüglich der individuellen Nachsorge verfahren?

Angebot von Einzelsupervision

Angebot von Teamsupervision

Informationen zur psychologischen Beratung

Informationen zur Opferhilfe (z. B. Weißer Ring)

Sonstiges

10. Falls es in Ihrer Einrichtung zu Gewaltereignissen gekommen ist, wie wurde damit im Sinne der nicht unmittelbar/direkt involvierten Dritten/Beobachter*innen bezüglich der individuellen Nachsorge verfahren?

Angebot von Einzelsupervision

Angebot von Teamsupervision

Informationen zur psychologischen Beratung

Informationen zur Opferhilfe (z. B. Weißer Ring)

Sonstiges

11. Falls es in Ihrer Einrichtung zu Gewaltereignissen gekommen ist, wie wurde mit dem/der/den Täter*innen im Nachgang verfahren?

Gesprächsangebot

Heranführung an weiterführende Hilfen

Aussprechen eines Hausverbots

Sonstiges

12. Wie hat sich die Gewaltbereitschaft ihrer Wahrnehmung nach in den Jahren seit 2015 entwickelt?

stark zugenommen

leicht zugenommen

unverändert

leicht abgenommen

stark abgenommen

13. Welche Gründe können Sie hierfür benennen?

Abschnitt III: Konzeptionelle Gewaltprävention

Definition Prävention: „Prävention oder Vorbeugung ist ein Oberbegriff für zielgerichtete Maßnahmen und Aktivitäten zur Abwendung von unerwünschten Ereignissen oder Zuständen, die mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit eintreffen könnten, wenn nichts getan würde. In unserem Zusammenhang geht es also um das Zuvorkommen, verhüten, verzögern oder verringern von Konflikt- und Bedrohungssituationen“. (ZBS Niedersachsen: „Rahmenkonzept Gewaltschutz. Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem. §§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück, Osnabrück Februar 2020, S. 5.)

14. Beschäftigen Sie sich oder Mitarbeitende Ihrer Einrichtung gem. §§ 67 ff. SGB XII mit dem Thema „Gewalt“ (z.B. in Arbeitskreisen, Dienstbesprechungen o.ä.)?

ja

nein

15. Form der Beschäftigung: Erarbeitung Gewaltschutzkonzept

ja

nein

16. Form der Beschäftigung: Supervision

nie

einmalig

fortlaufend

17. Form der Beschäftigung: Teambesprechungen

- nie
- einmalig
- fortlaufend

18. Form der Beschäftigung: Arbeitskreise

- nie
- einmalig
- fortlaufend

19. Form der Beschäftigung: Fortbildungen

- nie
- einmalig
- fortlaufend

20. Form der Beschäftigung: Sonstiges

- nie
- einmalig
- fortlaufend

21. In welcher sonstigen Form beschäftigen Sie sich mit dem Thema „Gewalt“ (z.B. Runder Tisch)?

22. Gibt es in Ihrer Einrichtung ein Gewaltschutzkonzept?

ja

nein

23. Planen Sie die Erstellung bzw. Umsetzung eines Gewaltschutzkonzepts in den nächsten Monaten (bis Ende 2021)?

ja

nein

24. Gibt es in Ihrer Einrichtung andere Vereinbarungen, wie im Fall von Gewalt gehandelt werden soll (z.B. Prozessbeschreibungen o.a.)?

ja

nein

25. Welche Art bzw. Form von Vereinbarung(en) besteht?

26. Gibt es in Ihrer Einrichtung technische, bauliche oder sonstige Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen?

ja

nein

27. Welche technischen, baulichen oder sonstigen Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen sind dies?

28. Haben in den vergangenen Jahren (seit 2017) Mitarbeitende/ Ehrenamtliche Ihrer Einrichtung an einem Deeskalationstraining/ Selbstverteidigungstraining teilgenommen?

ja

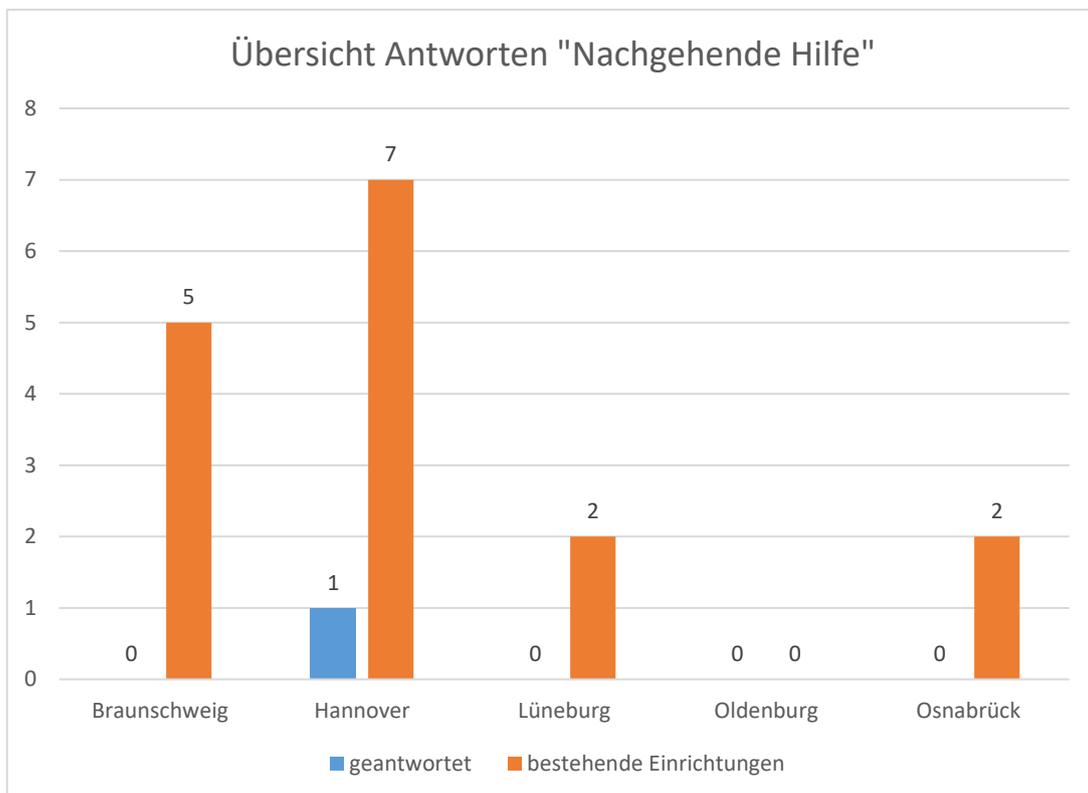
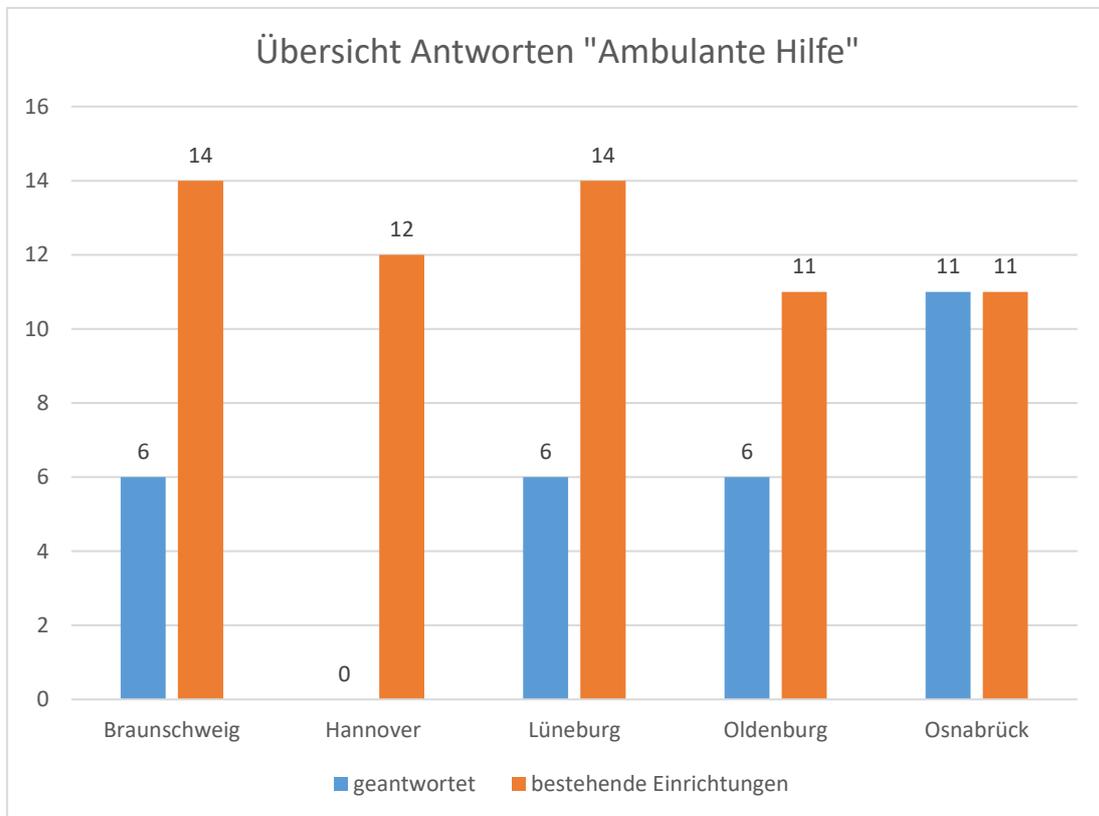
nein

29. Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

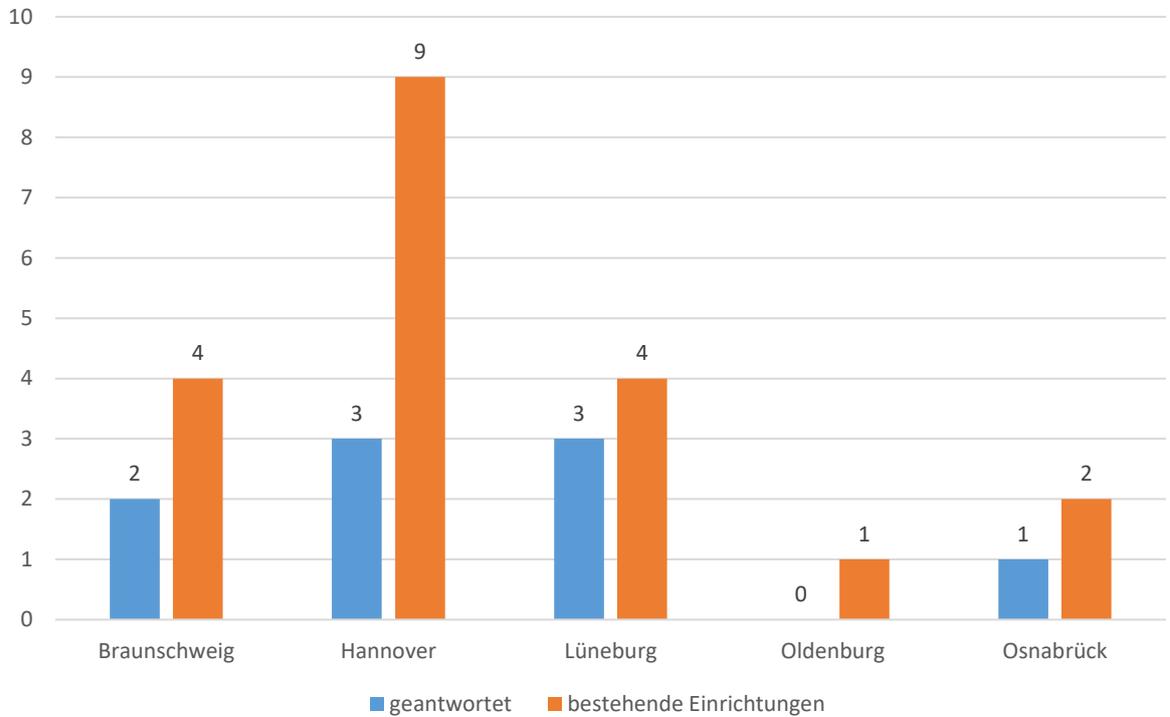
Dieser Inhalt wurde von Microsoft weder erstellt noch gebilligt. Die von Ihnen übermittelten Daten werden an den Formulareigentümer gesendet.

 Microsoft Forms

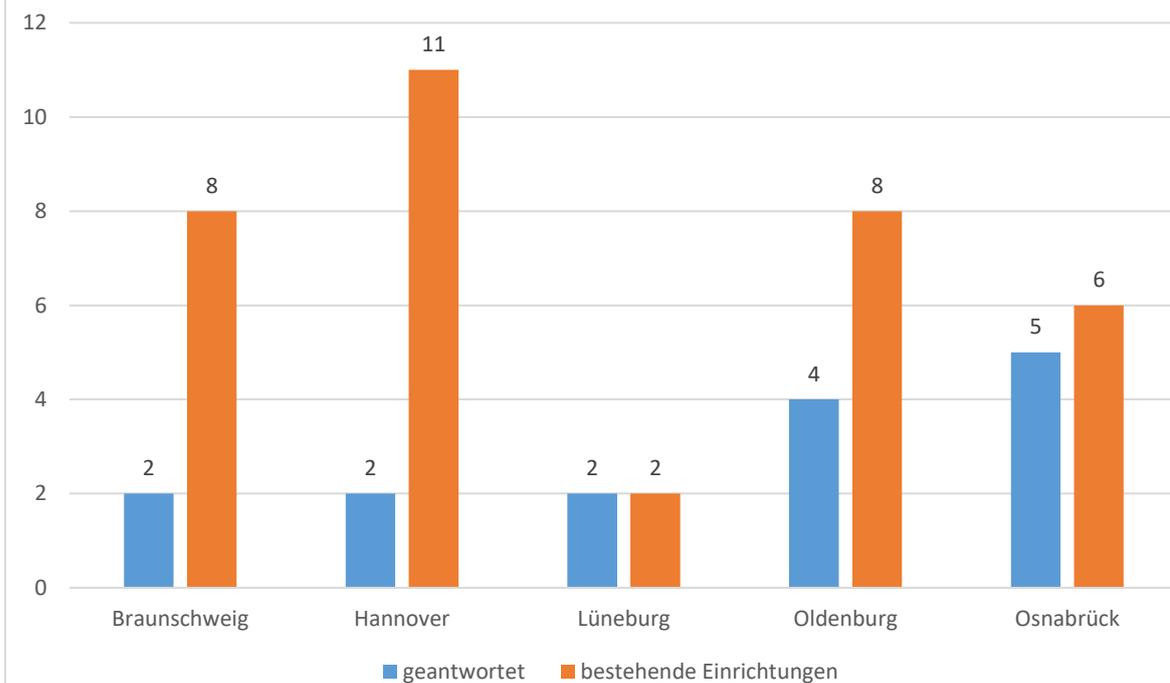
**Übersicht der Rückmeldungen auf den Fragebogen zum Schwerpunktbericht
„Gewaltprävention in Einrichtungen gem. §§ 67ff. SGB XII“.**
Antworten nach Einrichtungstypen und verteilt auf die Regionalvertretungen



Übersicht Antworten "Stationäre Hilfe"



Übersicht Antworten "Tagesaufenthalte"



Frage 29: Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

Ambulante Hilfe

1. Unserer Meinung nach wäre die Entwicklung eines Gewaltschutzkonzeptes dringend erforderlich und wünschenswert.
2. Wie anfangs beantwortet, haben wir in unserer Einrichtung in den letzten 20 Jahren keine körperlichen und psychischen Bedrohungen erfahren.
3. Wir wünschen uns, dass für die Abfrage das nächste Mal mehr Zeit zur Verfügung gestellt wird.
4. Auslöser für Gewaltbereitschaft: "psychische Erkrankungen
Suchtproblematik
Auseinandersetzungen
geringe Problemlösekompetenz beim Klientel
geringe Frustrationstoleranz beim Klientel
mangelnde Kommunikationsfähigkeit"
5. Deeskalationstraining sollte regelmäßig angeboten werden.

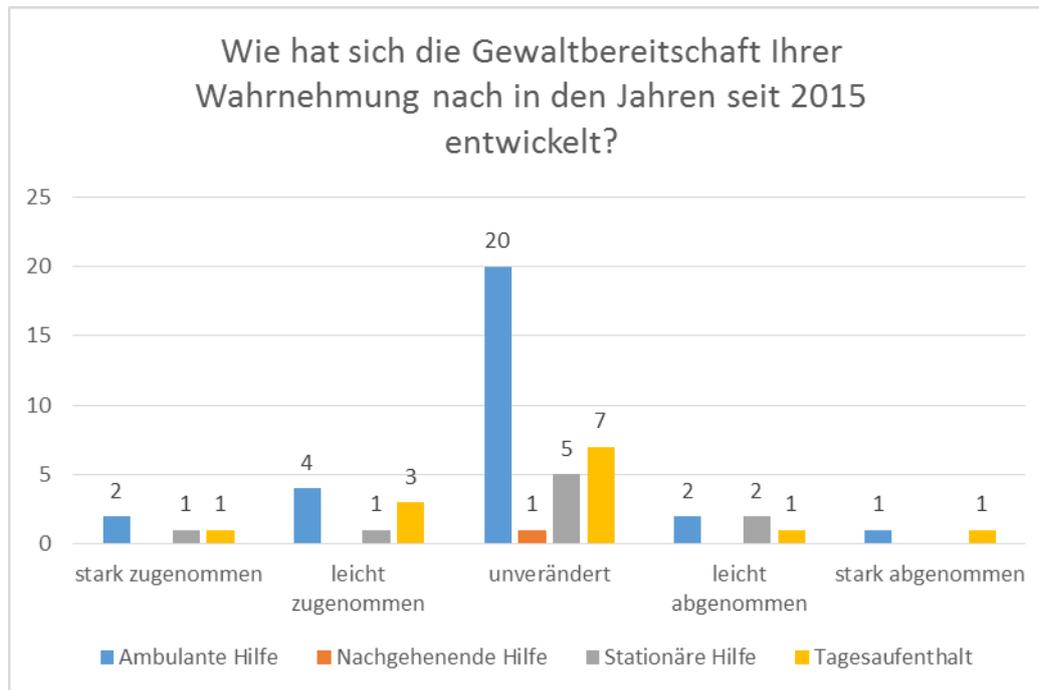
Stationäre Hilfe

6. Die Gewaltbereitschaft hat sowohl unter den Bewohnern/Klienten untereinander als auch gegenüber den MitarbeiterInnen zugenommen.
7. Die benannten Übergriffe waren ausschließlich Konflikte der Bewohner untereinander. Bei körperlichen Übergriffen wird der Täter der Einrichtung verwiesen. Das Opfer erhält Unterstützung durch den Sozialen Dienst.
8. direkt gewalttätige Übergriffe hat es zwischen KlientInnen gegeben. Die Mitarbeitenden haben deeskalierend gewirkt und ggf. die Polizei zur Unterstützung gerufen.

Tagesaufenthalt

9. Fortlaufende Auseinandersetzung mit diesem Thema; kontinuierliche Fortbildungsangebote; fortlaufendes Deeskalationstraining unter besonderer Berücksichtigung von psychischen und psychiatrischen Erkrankungen;
10. Geplant ist ein gemeinsamer Termin mit der Polizei vor Ort bezüglich Gewaltschutz.

Frage 13: Welche Gründe können Sie hierfür benennen?



Stark zugenommen:

Ambulante Hilfe

1. Viele psychisch erkrankte Menschen, die nicht medikamentös versorgt sind; akut psychotische oder drogenabhängige Menschen; sehr viel junge Menschen, die überfordert sind mit der Situation, die einfachsten Dinge nicht geregelt bekommen; viel ausländische Menschen, die gerade auf Frauen sehr dominant und teilweise aggressiv auftreten; lange Wohnungslosigkeit ohne Aussicht, chancenlos auf dem Wohnungsmarkt; stark alkoholisierte Menschen.

2. Ohnmachtsgefühle! Die Annahme der Hilfesuchenden, man selbst kommt im Hilfeprozess zu kurz und andere bekommen vielleicht ungerechterweise mehr Zuwendung oder Barmittel. Lockdown im Frühjahr 2020 und die damit verbundene Schließung vieler Ämter. Andere interessiert mein Schicksal nicht. Verknappung der Ressource Wohnraum.

Stationäre Hilfe

3. Zunehmende Suchtmittelabhängigkeit verschärft Konfliktsituationen: psychiatrische Krankheitsbilder führen öfters zu einer erhöhten Gewaltbereitschaft"

Tagesaufenthalte

4. Zunahme von psych. erkrankten Besuchern. Jüngere Besucher mit niedriger Toleranzgrenze.

Leicht zugenommen:

Ambulante Hilfe

5. Zunahme (der Schweregrade) psychischer Erkrankungen
Zunehmende Drogenproblematik
Fehlende niederschwellige Wohnmöglichkeiten für diese Zielgruppen

6. Anzahl psychisch kranker Personen in der Beratung zugenommen. Gewalt durch diese Personengruppe tritt häufiger auf. Des Weiteren hat die Beratungsstelle insgesamt eine höhere Zahl von Gästen und Personen mit GA.

7. Eigene Gewalterfahrungen...
Soziale Benachteiligung...
Schlechte Zukunftsaussichten.... wenig ""echte"" Integration
Orientierungslosigkeit....

8. verstärkt Suchtproblematiken und psychische Auffälligkeiten

Stationäre Hilfe

9. Gründe sind nicht bekannt

Tagesaufenthalte

10. Vermutlich höheres Ausmaß Drogenkonsum oder psychischer Auffälligkeiten

11. Hemmschwelle sinkt, sich ungerecht behandelt fühlen, sich unverstanden fühlen

12. Zunahme von psychischen Beeinträchtigungen, vermehrter Konsum von Drogen und Alkohol

unverändert

Ambulante Hilfe

13. Keine

14. Positives Beratungsklima (kein Alkohol, Rauchverbot und klare Umgangsregeln)

15. Gut ausgebildete Fachkräfte, ländlicher Raum, jahrelange Erfahrung mit den Klienten, keine schwerstabhängigen Personen

16. Hier wurde viel das Thema Deeskalation besprochen bzw. Fortbildungen (auch der ZBS Osnabrück) genutzt. Die Rahmenbedingungen der Einrichtung wurden wesentlich verbessert (Neubau, Renovierungen...)"

Nachgehende Hilfe

17. In der Nachgehenden Hilfe haben wir in den letzten Jahren keine Gewaltbereitschaft erlebt.

Tagesaufenthalte

18. Klare Hausordnung mit durchgeführten Konsequenzen wie Hausverbot

Leicht abgenommen

Stationäre Hilfe

19. mehr direkte Reaktion auf Gewalt, Thematisierung durch Regeln, etc.

20. Mehr Wohnmöglichkeiten außerhalb des Haupthauses. Veränderung des Klientels.
Umstrukturierung der Einrichtung & Anpassung des Konzeptes.

Tagesaufenthalte

21. Interne Verbesserungen; klare Linien, 0-Toleranz bei Gewalt, Hausverbote

Stark abgenommen

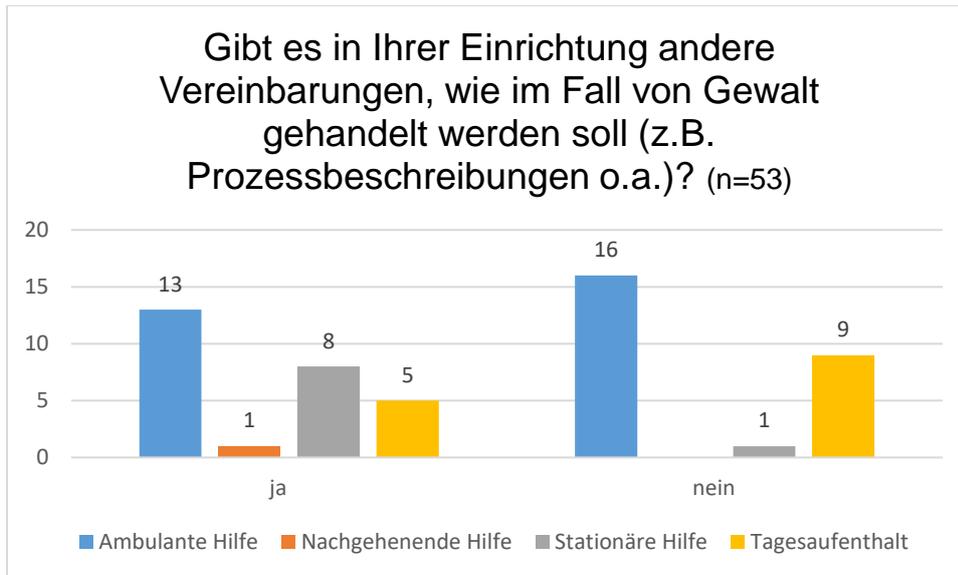
Ambulante Hilfe:

22. keine Erkenntnisse

Tagesaufenthalte:

23. Weniger drogenabhängige Menschen innerhalb der Einrichtung/ Veränderung des Klientels. Regeln innerhalb des Tagestreffs werden durch das Aussprechen von Hausverboten besser angenommen.

Frage 25: Welche Art bzw. Form von Vereinbarung(en) besteht?



Ambulante Hilfe

1. Prozessbeschreibung in QM
2. - zu den Öffnungszeiten immer mit zwei MA besetzt sein
- im Zweifel (bei Drohungen etc.) immer die Polizei rufen
3. Es wurde ein Handout aus einem Arbeitskreis (psychische Erkrankungen) heraus entwickelt, das unter anderem aus den Erfahrungen aus einem praktischen Deeskalationstraining entstand. In diesem wurden Anregungen für die Dienststellen im Sinne von Handlungsempfehlungen bei Gewalt zusammengefasst, z.B. Sitzplatzwahl, Notrufsystem.

Stationäre Hilfe

4. Vereinbarung über die Kommunikationswege
Unterstützung und Angebote
Betriebliches Präventions- und Eingliederungsmanagement
5. Hausordnung
6. Diverse
7. Erstellung eines Protokolls (geht an Mitarbeitervertretung und Leitung), Abklärung weiterer Bedarf und Maßnahmen mit Mitarbeiter.
Klienten erhalten Kündigung.
8. Gemeinsame Erarbeitung im Team, wie damit umgegangen wird.
9. Abmahnung und ggf. Entlassung
10. Gefährdungsbeurteilung, Nichtkonformitätsmeldungen

Tagesaufenthalt

6. Im Fall von Gewalt wird sofort ein Hausverbot ausgesprochen

7. Vorgehensweisen und Handlungsschritte

8. Aktennotiz, Teambesprechung, Prozessbeschreibung in Arbeit (Gewaltschutz AG)

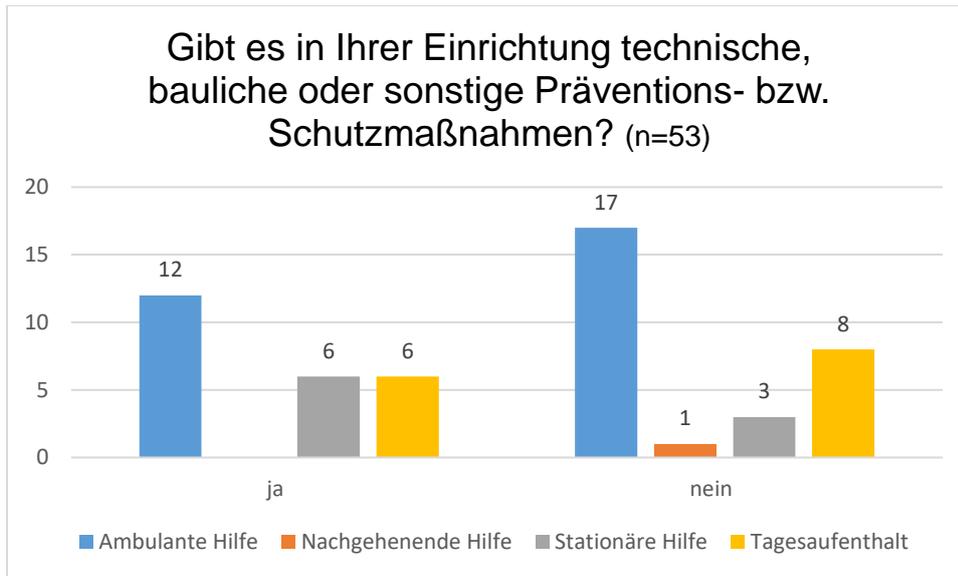
9. Schriftliche Vereinbarung

10. Dokumentation des Vorfalls

Nachgehende Hilfe

11. Gemeinsame Erarbeitung bezüglich des Umgangs mit Gewalt

Frage 27: Welche technischen, baulichen oder sonstigen Präventions- bzw. Schutzmaßnahmen sind dies?



Ambulante Hilfe

1. Standort Schreibtisch/Büro
Ausschluss von evtl. Wurfgeschossen (Locher etc.), Ausschluss mögl. Waffen (Scheren etc.)
2. Notfallknopf am Telefon
3. EDV Alarmsystem an dem alle Mitarbeiter angebunden sind.
Türschutzbeschläge an den Büros, Außen Knauf-Innen Klinke
4. Handwarngerät, 2 Personen-Regel
5. Klingel
Schreibtischutensilien minimiert. (keine Scheren, u. ä.)
Büroräume wurden entsprechend umgestellt.
Polizeiruf gespeichert im Telefon.
Alleinige Anwesenheit möglichst ausschließen.
Deeskalationstraining durchgeführt
6. Fluchtfenster
Not Knopf am PC
nur zu zweit in den Sprechstunden
7. Sicherheitstür,
Besprechungsräume mit Telefon, die zur Zentrale geöffnet werden können
8. Hausnotrufknopf, Knauf von außen, Selbstverteidigungskurs,
Deeskalationstraining

9. Alarmeier; Einrichtung der Büros nach Gewaltschutzaspekten; Besuchereinlass nur bei mindestens 2 Personen in der Dienststelle;

10. Tastenkombination auf der Tastatur, um einen Alarm auf allen PC's im Haus auszulösen
Alarmpieper (erzeugt sehr lautes, schrilles Geräusch zur Abschreckung)

11. Notfallklingel, Stellen der Möbel- Fluchtmöglichkeiten, Absprache mit direkten Hausnachbarn

Stationäre Hilfe

12. Notrufknopf am Telefon

13. Trillerpfeife für jeden Mitarbeiter (Abschreckung Angreifer und Hilferuf)
Gespräche, bei denen eine erhöhte Gewaltbereitschaft bestehen könnte, werden in einem Raum mit Fluchtmöglichkeit für die Mitarbeiter und nie alleine geführt

14. Alarmknöpfe
Berücksichtigung von Fluchtwegen

15. - Alarmknöpfe an den Schreibtischen
- Berücksichtigung eines Fluchtwegs im Büro

16. - Büro und Küche als Rückzugsort. Keine Öffnung von außen möglich.
- Bereitschaftsdienst

17. Ausstattung mit Mobiltelefonen zur Nutzung in Bedrohungssituationen in Bewohnerhäusern, Büros mit Fluchtweg-Möglichkeit sowie im geschützten Gebäude. Doppelte Personalbesetzung auf dem Gelände, in der Regel auch im Gebäude

Tagesaufenthalt

18. zwei Personen Regel im Hause, Handalarm

19. EDV Alarmsystem an dem alle Mitarbeiter angebunden sind
Türschutzbeschläge an den Bürotüren

20. Nottelefon, Sicherheitsschlösser, bei Bedarf Nutzungsmöglichkeit sicherer Beratungsräume

21. Fluchtwege

22. Notruf über PC, Handalarm

23. Zwischentüre zwischen Büros



Zentrale
Beratungsstelle

Diakonie 

Niedersachsen
Regionalvertretung
Osnabrück



Rahmenkonzept Gewaltschutz

Gewaltschutzkonzept für die Einrichtungen der Hilfen gem.
§§ 67 ff. SGB XII in der ZBS Niedersachsen,
Regionalvertretung Osnabrück



IMPRESSUM

Herausgegeben von der
Zentrale Beratungsstelle Niedersachsen
Regionalvertretung Osnabrück
Projektgruppe Gewaltschutzkonzept
Knappsbrink 58
49080 Osnabrück

Februar 2020

Mitglieder der Projektgruppe Gewaltschutzkonzept waren:
Kornelia Dudda, Carmen Guerra, Jana Hülsmeier, Rita Hüsters, Carolin Katins, Verena Niemeyer, Hildegard Nyboer, Heinz-Hermann Flint, Christian Jäger

© Copyright-Hinweis:

Nachdruck, Kopien oder elektronische Vervielfältigungen – auch auszugsweise – dürfen nur mit Quellenangabe und ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers erfolgen.

Inhalt

Einleitung	4
1. Prävention	6
1.1 Arbeitsbedingungen.....	6
1.1.1 Ebene: Team Wohnungslosenhilfe	6
1.1.2 Ebene: Sonstige Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle / Ehrenamtliche.....	7
1.1.3 Ebene: Fachbereichsleitung / Geschäftsführung.....	7
1.1.4 Präventionsbeauftragte/r	7
1.2 Bauliche und räumliche Rahmenbedingungen.....	8
2. Intervention	10
2.1 Elemente eines Interventionskonzepts	10
2.2 Notwehr.....	11
3. Nachsorge.....	12
3.1 Individueller Umgang als von Gewalt betroffene Mitarbeitende.....	12
3.2 Umgang im Team	12
3.3 Umgang mit ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen, Praktikanten, FSJler etc.	12
3.4 Umgang mit Leitung	13
3.5 Umgang mit betroffenen Klient*innen	13
3.6 Umgang mit Täter*in.....	13
4. Anhang.....	14

Sollten Sie Interesse am Rahmenkonzept Gewaltschutz haben, nehmen Sie bitte mit der ZBS Niedersachsen, Regionalvertretung Osnabrück (cjaeger@caritas-os.de) Kontakt auf. Gerne stellen wir Ihnen das vollständige Rahmenkonzept kostenfrei zur Verfügung.

Frage 21: **In welcher sonstigen Form beschäftigen Sie sich mit dem Thema „Gewalt“?**

Ambulante Hilfe

1. im Rahmen einer allgemeinen Fortbildung

2. Dienstbesprechungen, Klausurtage

3. Thema im Gespräch mit Klienten

Stationäre Hilfe

4. Gespräche innerhalb des Teams außerhalb von Besprechungen

5. Gefährdungsbeurteilung, inkl. psychischer Belastung. Erhebung im Rahmen der Arbeitsplatzanalyse (Asita)

Tagesaufenthalt

6. Dienstbesprechungen, runder Tisch, Einzelgespräche

7. Rücksprache und Abstimmung mit den KollegInnen und den KollegInnen der Ambulanten Wohnungslosenhilfe (...)¹.

¹ Anmerkung: Ort aus datenschutzrechtlichen Gründen entfernt.