

Ein respektvoller Umgang miteinander

Gewaltprävention bei der Lebenshilfe Köln

Stand: Juni 2024



Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Präventionsstrategie 3

Kapitel 1 **Definitionen von Gewalt** 6

Kapitel 2 **Leitbild und Haltung** 9

Kapitel 3 **Risikoanalyse** 11

Kapitel 4 **Handungsleitlinien (Potenzialanalyse)** 13

Kapitel 5 **Umgang mit dem Personal** 15

Kapitel 6 **Verfahrensabläufe (Interventionsstrategie)** 17

Kapitel 7 **Beschwerdeverfahren** 25

Kapitel 8 **Rehabilitation** 26

Kapitel 9 **Kooperationen** 27

Anhang

Leitbild für Führungskräfte 29

Selbstverpflichtungserklärung für Mitarbeiter:innen 30

Abteilungsspezifische Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

- **Ambulante Unterstützung für Familien (AUF)** 31
- **Beratung** 32
- **Jugendhilfe** 33
- **JULE-Club** 35
- **Kitabegleitung** 36
- **Offener Ganzttag (OGS)** 37
- **Schulbegleitung** 38
- **Wohnen** 39

Beschwerdemanagement – interner Standard 40

Organigramm der Schutzfachkräfte 41

Impressum 42

Einleitung

Die Lebenshilfe Köln ist eine Organisation, in der der Mensch im Mittelpunkt steht. Sie unterstützt Menschen mit Behinderung und ihre Familien durch eine Vielfalt von Dienstleistungsangeboten auf hohem fachlichem Niveau.

Die Lebenshilfe Köln lehnt jegliche Form von Gewalt und grenzüberschreitendem Verhalten ab.

Die rechtliche Grundlage für unsere Haltung und unser Handeln bilden die UN-Behindertenrechtskonvention, die UN-Kinderrechtskonvention, sowie die im Grundgesetz festgeschriebenen Rechte auf Freiheit, Würde und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft zu verwirklichen.

Ziel des vorliegenden Konzepts zur Gewaltprävention ist es, die Nutzer:innen unserer Angebote sowie unsere Mitarbeiter:innen zu schützen und ihnen Handlungssicherheit für das tägliche Zusammenleben und -arbeiten bei der Lebenshilfe Köln zu geben.

Bereits 2017 hat die Lebenshilfe begonnen, dieses Thema strukturiert zu bearbeiten. In einem breiten Beteiligungsverfahren haben sich die Mitarbeiter:innen mit den Risiken von Gewalt in ihrer täglichen Arbeit auseinandergesetzt. Aus diesem Prozess sind Leitlinien und Abläufe entstanden, die 2019 in der ersten Auflage dieser Broschüre zusammengefasst wurden. Inzwischen wurde dieser Prozess weitergeführt, die Ergebnisse sind in der vorliegenden Neuauflage verschriftlicht.

Verantwortlich für die Gestaltung des fortlaufenden Prozesses des Gewaltschutzes in der Lebenshilfe Köln ist ein Team von Mitarbeiter:innen, das aus Schutzfachkräften, sog. Botschafter:innen und insoweit erfahrenen Fachkräften nach § 8a SGB VIII besteht. Die Schutzfachkräfte haben eine Weiterbildung zum Thema Gewaltschutz für den Bereich der erwachsenen Menschen mit Behinderung durchlaufen, die insoweit erfahrenen Fachkräfte nach § 8a SGB VIII die entsprechenden Jugendhilfe-orientierten Weiterbildungen. So können sie schwerpunktmäßig die entsprechenden Altersgruppen beraten und sich gegenseitig ergänzen. Die sog. Botschafter:innen sind erwachsene Nutzer:innen unserer Angebote, die im Rahmen der Partizipation und Teilhabe die Sicht von Menschen mit Behinderung einbringen und hier eine besonders wichtige Rolle in der Beratung (ggf. auch für Kinder und Jugendliche) spielen.

Nutzer:innen bei der Lebenshilfe Köln sind Menschen aller Altersstufen mit unterschiedlichen Behinderungen, z.B. kognitiven und körperlichen Einschränkungen, eingeschränkten Ausdrucksmöglichkeiten, herausfordernden Verhaltensweisen und Pflegebedürftigkeit, sowie deren Familien. Im Rahmen der Inklusion gehören inzwischen auch Kinder und Jugendliche ohne Behinderung oder Teilhabe einschränkung zum Nutzer:innen-Kreis. Die Situation von Menschen mit Behinderung, aber auch von Kindern

und Jugendlichen ohne Beeinträchtigung, kann durch ein hohes Maß an Abhängigkeiten gekennzeichnet sein. Die Beziehung zwischen Menschen mit Behinderung und Mitarbeiter:innen beinhaltet sehr häufig ein Machtgefälle, das Gewalt begünstigen kann. Daher ist es notwendig, mit diesem Machtgefälle bewusst umzugehen. Dieses Konzept hat zum Ziel, eine offene Auseinandersetzung mit den Themen Gewalt und Aggression zu ermöglichen, Tabuisierung zu vermeiden, Wege der Prävention aufzuzeigen und bei Auftreten von Gewaltgeschehen einen angemessenen Umgang damit zu finden.

Zum Aufbau dieser Broschüre

Gewalt und Aggression können sich in den verschiedensten Facetten im täglichen Miteinander zeigen. Sie können sich durch Mitarbeiter:innen gegenüber Nutzer:innen, durch Nutzer:innen gegenüber Mitarbeiter:innen, oder auch unter Nutzer:innen bzw. unter Mitarbeiter:innen ereignen. Strukturelle Vorgaben können Gewalt begünstigen. Im **Kapitel 1: „Definition von Gewalt“** werden Ursachen, Entstehung und Formen beschrieben.

Im **Kapitel 2: „Leitbild“** wird die Haltung aller Mitarbeiter:innen und Gremienvertreter:innen (z. B. Aufsichtsrat, Vorstand, Lebenshilfe-Rat) der Lebenshilfe Köln dargestellt. Die Anerkennung und Umsetzung dieses Leitbildes sind Voraussetzung für eine Mitarbeit bei der Lebenshilfe Köln.

Die Lebenshilfe Köln hat verschiedene Angebote, die sich an Kinder und Jugendliche, an Erwachsene und an Familien richten. Die Ausgestaltung der Angebote ist je nach Bedarf der Nutzer:innen sehr vielfältig. Während z.B. das Thema Behinderung als Risikofaktor in allen Angeboten relevant ist, gibt es darüber hinaus unterschiedliche angebotsspezifische Risikofaktoren, die eine Rolle spielen. In **Kapitel 3: „Risikoanalyse“** wird deshalb allgemein, aber auch spezifisch für jede Abteilung analysiert, welche Risiken zu Gewaltgeschehen führen können.

Kapitel 4: Handlungsleitlinien (Potenzialanalyse) beschäftigt sich damit, wie die Ressourcen der jeweiligen Abteilungen zur Prävention genutzt werden können. Abteilungsübergreifend, aber auch abteilungsspezifisch werden Handlungsleitlinien für die Mitarbeiter:innen benannt, die Gewalt verhindern bzw. minimieren können.

Als Dienstleistungsanbieter ist es besonders wichtig, Mitarbeiter:innen so auszuwählen und zu schulen, dass ein hohes Maß an Bewusstheit zum Thema Gewalt entsteht. Gute Schulung und Begleitung sind die wichtigsten Maßnahmen zur Prävention von Gewaltgeschehen. In **Kapitel 5 „Umgang mit Personal“** werden deshalb die Maßnahmen zur Gewinnung, Auswahl, Weiterbildung, Beteiligung und Begleitung aufgezeigt.

Wird trotz aller Präventionsmaßnahmen Gewalt oder grenzüberschreitendes Verhalten vermutet oder beobachtet, muss angemessen gehandelt werden. Dazu gibt es standar-

disierte Abläufe, die in **Kapitel 6 „Verfahrensabläufe (Interventionsstrategien)“** beschrieben sind.

Alle Mitarbeiter:innen der Lebenshilfe sind verpflichtet, diese Verfahrensabläufe einzuhalten. Besonders die leitenden Mitarbeiter:innen tragen hier eine hohe Verantwortung. Nutzer:innen, Mitglieder und Kooperationspartner:innen der Lebenshilfe Köln können sich mit Fragen zum Thema Gewaltschutz jederzeit an die für sie zuständigen (leitenden) Mitarbeiter:innen oder an den Vorstand wenden. Hierzu gibt es standardisierte Abläufe des Beschwerdeverfahrens, die in **Kapitel 7 „Beschwerdeverfahren“** dargestellt sind.

Leider kann es vorkommen, dass Mitarbeiter:innen oder Nutzer:innen zu Unrecht einer Gewaltausübung bezichtigt werden. Hier ist es sehr wichtig, die zu Unrecht beschuldigten Personen nach Klärung der Situation möglichst vollständig zu rehabilitieren. Dieser Prozess wird in **Kapitel 8 „Rehabilitation“** beschrieben.

Zu einem guten Gewaltschutzkonzept gehört unbedingt eine enge Kooperation mit den Leistungsträgern – auch über die gesetzlichen Vorgaben hinaus – sowie mit anderen Diensten und Fachstellen. Diese Kooperationen werden in **Kapitel 9 „Kooperationen“** dargestellt.

Wir verstehen dieses Konzept als „lebendigen Prozess“, der sich durch den Umgang und die Umsetzung der von uns beschriebenen Abläufe und Regelungen stetig weiterentwickelt. Wir freuen uns über einen regen Austausch dazu innerhalb der Lebenshilfe Köln sowie mit unseren Kooperationspartner:innen.

Köln, im Juni 2024



Silke Mertesacker
Vorständin



Matthias Toetz
Vorstand

Kapitel 1: Definition von Gewalt

Ursachen und Entstehung von Gewalt

Die Ursachen von grenzüberschreitendem Verhalten, Übergriffen oder sogar strafrechtlich relevanter Gewalt von Mitarbeiter:innen sind vielschichtig und reichen von Unachtsamkeit über Überforderung und Hilflosigkeit bis hin zum Vorsatz. Grenzen können aufgrund von unreflektiertem Alltagshandeln oder falschem fachlichen Selbstverständnis überschritten werden oder auch, weil subtile Formen der Gewalt nicht als solche wahrgenommen werden.

Auf Seiten der Nutzer:innen können sich Hilflosigkeit und Überforderung in Form von gewalttätigem Verhalten ausdrücken. Weitere Hintergründe von Gewalt können psychische Erkrankungen oder auch erlernte Verhaltensmuster und ungünstige Sozialisationsbedingungen sein, z.B. langjährige Erfahrungen in Erziehungs- oder psychiatrischen Einrichtungen oder eigene Gewalt- und Missbrauchserfahrungen. Ohnmachtserfahrungen, Kommunikationseinschränkungen und negative körperliche Reize (Juckreiz, Schmerzen) können im Einzelfall eine aggressive Grundstimmung begünstigen, die in Gewalt umschlagen kann.

Formen von Gewalt

Jeder Mensch nimmt Gewalt und Aggression unterschiedlich wahr. Gewalt ist ein Bestandteil des täglichen Lebens und hängt eng zusammen mit Macht auf der einen und mangelnder Autonomie auf der anderen Seite. Gewalt kann auch eine Überreaktion auf extrem herausforderndes Verhalten sein. Gewalt beeinflusst bewusst oder unbewusst menschliche Interaktionen.

Gewalt kann sich in verschiedenen Formen zeigen:

- **Körperliche Gewalt** äußert sich beispielsweise durch Manipulation, durch Schieben und Ziehen, Festhalten, Schlagen, Werfen von Gegenständen, Einsperren und Fixieren. Wir unterscheiden bei körperlicher Gewaltanwendung zwischen Fehlverhalten, Überreaktion und beschützender Gewalt.

Fehlverhalten ist körperliches Handeln, das ausschließlich dem Abreagieren eigener Affekte dient und den anderen mit Absicht schädigen will.

Überreaktionen sind körperliche Handlungen, die über das Notwendige hinausgehen und auch dem Abreagieren eigener Affekte dienen (Wut, Angst).

Festhalten und andere defensive Maßnahmen bei Eigen- und Fremdgefährdung stellen zwar körperliche Gewalt dar, sind aber notwendig und erlaubt, wenn sie aus begründeter Schutzabsicht für die Beteiligten erfolgen. Man spricht hier von beschützender Gewalt im Gegensatz zur bestrafenden Gewalt. Allerdings muss sehr genau beobachtet und reflektiert werden, wie weit die Gewaltanwendung gehen kann und welche Maßnahmen erlaubt und abgestimmt sind.

Freiheitsentziehende Maßnahmen wie Fixieren oder Einschließen dürfen bei Erwachsenen generell und bei Kindern außerhalb des häuslichen Umfelds nur mit richterlichem Beschluss durchgeführt werden.

- **Strukturelle Gewalt** äußert sich in durch Werte, Normen und Machtverhältnisse bedingten Strukturen, die Menschen extrem und willkürlich darin einschränken, sich entsprechend ihren Bedürfnissen zu entfalten. Dies kann sich z.B. in festgefahrenen Plänen und Regeln (Gruppenregeln, Essenspläne, etc.), in willkürlich eingeschränkten Wahlmöglichkeiten bzgl. Wohnform oder Arbeitsplatz, in bewusst mangelnder Transparenz und Entzug von Mitwirkungsmöglichkeiten für die Beteiligten oder in missbräuchlichem Umgang mit medizinischen Verordnungen und Diagnosen zeigen.
- **Sexualisierte Gewalt** äußert sich in sexuellen Übergriffen, kann aber auch beim bewussten Entzug von Intimsphäre entstehen. Auch unzureichende Aufklärung, sexualisierte Sprache und subtile Grenzverletzungen können als sexualisierte Gewalt empfunden werden.
- **Verbale Gewalt** äußert sich u.a. in verbalen Übergriffen wie Beleidigung oder Beschimpfung. Auch das bewusste Vorenthalten von Informationen oder eine unangemessene, achtlose Dokumentation und Kommunikation können je nach Kontext als verbale Gewalt gewertet werden.
- **Gewalt in der Pflege** äußert sich z.B. in Achtlosigkeit hinsichtlich geschlechtsspezifischer Pflege, in mangelndem Gewähren von Intimsphäre und in unangemessenen Berührungen. Der pflegerische Bereich ist besonders sensibel hinsichtlich der Wahrnehmung von Gewalt. So ist z.B. die Definition von „Unangemessenheit“ bei Berührungen sehr individuell. Hier ist es besonders wichtig, die große Abhängigkeit der zu Pflegenden zu berücksichtigen. Eine geschlechtsspezifische Pflege ist anzustreben, rein organisatorisch aber nicht immer möglich.
- **Digitale Gewalt** äußert sich im digitalen Raum unter der Verwendung von elektronischen Hilfsmitteln, wie zum Beispiel in sozialen Netzwerken (Facebook, Instagram, etc.), die einen immer größeren Stellenwert haben. Dabei erstrecken sich die Formen der Gewalt von Spam über Drohungen bis hin zu Diskriminierung und Identitätsdiebstahl. Die sozialen Netzwerke können Nutzer:innen einerseits dazu befähigen, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen und mitzuwirken, und schaffen so neue Möglichkeiten und Chancen für mehr Teilhabe, Aufklärung und Partizipation. Andererseits bieten diese Orte Anonymität und können zu einem ungeschützten Raum für Nutzer:innen werden. Gefahren und Auswirkungen können durch das pädagogische Personal nur bedingt erkannt werden, da es sich um einen nicht sichtbaren Raum handelt. Darüber hinaus können sich analoge und digitale Gewalt gegenseitig

bedingen. Auf einen harmlosen Chat kann schnell der Austausch von pornografischen Fotos bis hin zu persönlichen Treffen mit sexuellen Übergriffen folgen. So kann aus digitaler Gewalt analoge Gewalt werden und umgekehrt.

Auch pädagogische Maßnahmen können Gewalt beinhalten. Dies kann dann der Fall sein, wenn Strafen und Konsequenzen wie Essensentzug, Entzug von Eigentum, Ausschluss aus der Gruppe oder von Aktivitäten willkürlich, ohne zwingenden Grund und für den Nutzer intransparent eingesetzt werden. Gewaltanwendung kann auch dann vorliegen, wenn der Umgang mit Nähe und Distanz unüberlegt gestaltet wird, eigene Werte unreflektiert übertragen oder abwertende Haltungen geäußert werden. Auch hier muss im Einzelfall sehr genau analysiert werden, wie pädagogische Maßnahmen gestaltet werden sollen.

In der Praxis zeigt sich, dass es nicht immer gelingen kann, alle Formen von Gewalt grundsätzlich auszuschließen. Die offene Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt kann helfen, dass diese nicht missbräuchlich ausgeübt wird und im Falle eines Auftretens offen thematisiert und reflektiert wird.

Kapitel 2: Leitbild und Haltung

Die Mitarbeiter:innen der Lebenshilfe Köln haben eine Vorbildfunktion in ihrer Haltung gegenüber Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft. Akzeptanz und Wertschätzung prägen die Gestaltung aller zwischenmenschlichen Beziehungen bei der Lebenshilfe Köln.

Unsere Arbeit orientiert sich an den Bedürfnissen, Fähigkeiten und Einschränkungen der Menschen mit Behinderung. Wir gestalten den Umgang mit Nähe und Distanz verantwortungsbewusst. Dies gilt insbesondere in der Arbeit mit Menschen, die sich selbst nicht äußern können oder umfassend auf Unterstützung angewiesen sind.

- Wir erwarten von unseren Mitarbeiter:innen die Bereitschaft, ihr eigenes Tun und Handeln zu reflektieren. Aktive und passive Kritikfähigkeit unserer Mitarbeiter:innen ermöglichen eine offene fachliche Auseinandersetzung über alle Ebenen, mit dem Ziel der gemeinsamen Weiterentwicklung.
- Ungeachtet geschlechtlicher, nationaler, religiöser, sexueller Identität, Behinderungen oder Hautfarbe begegnen wir uns untereinander mit Respekt. Wir teilen die Überzeugung, dass alle Menschen dieselben Rechte haben.
- Wir achten die individuelle Persönlichkeit jedes Menschen. Wir respektieren seine Wünsche und Bedürfnisse.
- Wir legen Wert darauf, Menschen mit Behinderung dazu zu befähigen, ihre eigenen Wünsche und Bedürfnisse wahrzunehmen und zu verdeutlichen. Sie erhalten die Unterstützung, die sie benötigen. Dabei schätzen wir alle Personen als gleichwertige Gesprächspartner:innen und achten im Rahmen unserer Kommunikation auf Transparenz, Verbindlichkeit und Glaubwürdigkeit. Insbesondere achten wir auf einfache, verständliche Sprache.
- Wir respektieren die individuellen Grenzen aller Beteiligten in der Lebenshilfe Köln. Wir sehen uns als Fürsprecher:innen von Menschen mit Behinderung und unterstützen sie bei der Wahrung ihrer Grenzen, wenn sie hierbei Hilfe benötigen.
- Wir achten das Recht auf Intimsphäre aller Menschen. Dies gilt insbesondere bei Menschen mit pflegerischem Unterstützungsbedarf.
- Wir unterstützen die Ausübung des Rechts auf selbstbestimmte Sexualität und die Entwicklung dieser.
- Der kritische Umgang mit potentiell gewaltfördernden Strukturen innerhalb unserer Organisation ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir erwarten die Reflexionsbereitschaft aller beteiligten Personen, um gewaltauslösende Bedingungen zu erkennen, zu verändern und abzuschaffen.

- Wir messen der Weiterentwicklung der strukturellen Bedingungen bei der Lebenshilfe Köln einen hohen Stellenwert bei. Transparenz, Flexibilisierung und Förderung der Durchlässigkeit sind wichtige Themen, um Menschen mit Behinderung und Mitarbeiter:innen Entfaltungsmöglichkeiten zu bieten.

Kapitel 3: Risikoanalyse

Ziel der Lebenshilfe Köln ist es, sichere Orte für Kinder, Jugendliche und erwachsene Menschen mit Behinderung zu schaffen, die mit den verschiedenen Angeboten der Lebenshilfe Köln erreicht werden. Dazu ist im Vorfeld eine umfassende Risikoanalyse notwendig, um Gefahrenpotenziale und Gelegenheitsstrukturen zu identifizieren. Gefährdungs-/Risikoanalysen müssen regelmäßig angepasst bzw. ergänzt werden, um für die Praxis wirksame und den aktuellen Gegebenheiten entsprechende Schutzmaßnahmen zu entwickeln.

Aus der regelmäßigen Gefährdungs-/Risikoanalyse ergeben sich Handlungsleitlinien / Potenzialanalyse für die tägliche pädagogische Arbeit. Dazu wurden zum ersten Mal 2017 unter Beteiligung der Koordinations- und Leitungskräfte aller Abteilungen der Lebenshilfe Köln in einem intensiven Workshop beim Kinderschutzbund Köln potenzielle Schlüsselsituationen und Rahmenbedingungen gesammelt und bewertet, die einen Machtmissbrauch begünstigen können. Seitdem beschäftigen sich alle Abteilungen in einem fortlaufenden Prozess mit Maßnahmen (Veränderungen in strukturellen Abläufen, Verhaltensleitlinien), die geeignet sein können, die Risiken für die Entstehung von Grenzverletzungen, Machtmissbrauch und Gewalt zu vermindern. Dabei wurde deutlich, dass neben Faktoren, die für alle Angebot der Lebenshilfe Köln ein Risiko darstellen auch abteilungsspezifische Risikofaktoren gibt.

Die allgemeinen Risikofaktoren werden in diesem Kapitel aufgezählt. Abteilungsspezifische Risikofaktoren finden sich im Anhang dieser Broschüre.

Grundsätzlich stellen Machtgefälle und Abhängigkeitsverhältnisse zwischen Mitarbeitenden und Nutzer:innen ein hohes Risiko dar. Viele unserer Nutzer:innen sind durch ihre eingeschränkten Fähigkeiten oder Erfahrungen, den eigenen Willen und eigene Bedürfnisse zu äußern und gut zu vertreten, besonders gefährdet.

Weitere zielgruppenspezifische Risikofaktoren sind:

- Alter und Entwicklungsstand der Nutzer:innen
- Teilhabebeeinträchtigungen
- Körperliche Nähe durch Pflege oder in pädagogischer Arbeit
z.B. bei emotionaler Unterstützung (Trösten, Mut machen)
- Eingeschränkte Kommunikationsfähigkeit
- Komplexe Behinderung
- Herausfordernde Verhaltensweisen

Die strukturellen und konzeptionellen Bedingungen innerhalb der verschiedenen Angebote der Lebenshilfe Köln werden ebenfalls im Hinblick auf mögliche Risikofaktoren betrachtet (s. Anhang).

Um die Risiken zu minimieren, sind folgende Aspekte zu beachten:

- Eignung und Qualifikation des eingesetzten Personals
- Bedarfsgerechte Dienstplanung
- Beachtung eines respektvollen Umgangs
- Möglichkeiten der Beteiligung
- Beschwerdemanagement (s. Anhang)
- Leitbild für Mitarbeiter:innen und Leitlinien für Führungskräfte
- Offener und transparenter Umgang mit Fehlern
- Bedarfsgerechte Fortbildungsangebote, Supervisionen, Entlastungsangebote
- Regeln zum Themenkomplex Nähe und Distanz in der Arbeit mit den Nutzer:innen

Das Team der Schutzfachkräfte bietet für neue Mitarbeiter:innen in den Koordinations- und Leitungsebenen verbindliche Schulungen zur Gewaltprävention an. Die Teilnehmer:innen der Fortbildungen dienen als Multiplikator:innen für ihre Fachabteilungen und tragen somit zur stetigen Sensibilisierung und einer pädagogischen und strukturellen Auseinandersetzung im Arbeitsalltag ihrer jeweiligen Arbeitsfelder bei.

Seit 2023 ergänzen sog. geschulte „Botschafter:innen“ (Nutzer:innen) das Team der Fachkräfte für Schutz und Vorbeugung mit ihrer Expertise. Sie helfen bei der Weiterentwicklung unserer Maßnahmen zu einem praktikablen und wirksamen Gewaltschutz.

Kapitel 4: Handlungsleitlinien / Potenzialanalyse für unsere Angebote

Das Schutzkonzept soll den beteiligten Personen Handlungssicherheit geben und einen einheitlichen und transparenten Umgang mit herausfordernden Situationen ermöglichen.

Im täglichen Umgang miteinander ist es wichtig, Leitlinien des Handelns vorzugeben, um sichere Strukturen zu schaffen und möglichst Situationen zu vermeiden, in denen Gewalt oder grenzüberschreitendes Verhalten entstehen können.

Die Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse haben für alle unsere Angebote und Abteilungen Gültigkeit. Sie sollen unseren Mitarbeiter:innen eine möglichst hohe Sicherheit und verlässliche Regeln in der Arbeit mit Nutzer:innen vermitteln. Da die Lebenshilfe Köln bei den einzelnen Angeboten in sehr unterschiedlichen Lebenssituationen Unterstützung anbietet, gibt es darüber hinaus angebotsspezifische Leitlinien, die im Anhang aufgeführt sind.

Die Mitarbeiter:innen werden mit den angebotsübergreifenden und angebotsspezifischen Leitlinien vertraut gemacht. Das Konzept wird regelmäßig reflektiert.

Allgemeine Handlungsleitlinien

Haltung MA/ Umgang

- Wir pflegen eine respektvolle Ansprache und einen achtsamen Umgang mit den Nutzer:innen und deren Familien. Erwachsene Menschen sprechen wir mit Sie an.
- Sarkasmus, Vulgärsprache oder unangemessene Zweideutigkeiten gehören nicht zum Umgangston.
- Wir beachten kulturelle und biografische Hintergründe der Nutzer:innen und deren Familien und tolerieren ihre Ansichten.
- Wir nehmen Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer:innen ernst.
- Wir achten auf ein entwicklungs- und situationsangepasstes Verhältnis von Nähe und Distanz.
- Wir fördern aktiv die Selbstbestimmung der Nutzer:innen und achten darauf, Entscheidungsmöglichkeiten anzubieten.
- Wir achten auf transparentes und klares Handeln im Umgang mit den Nutzer:innen.
- Private Handynutzung während der Arbeitszeit ist nur im Notfall gestattet.
- Die Richtlinien der Lebenshilfe Köln für den Umgang mit Social Media und Messenger Diensten sind einzuhalten.
- Über alle familiären und lebenshilfeinternen Angelegenheiten besteht Schweigepflicht. Wir berichten nur anonymisiert und beispielhaft aus unserer Arbeit.
- Kontakt und Austausch mit Dritten (kooperierende Einrichtungen, Behörden) finden

unter Einhaltung der geltenden Datenschutzbestimmungen nach Möglichkeit nur mit Wissen und nach Absprache mit den Nutzer:innen bzw. deren Erziehungsberechtigten/ gesetzlichen Betreuer:innen statt.

- Wir drohen keine Strafen an. Wir sprechen nur dann Konsequenzen aus, wenn sie in direktem Zusammenhang mit der vorangegangenen Situation stehen.

Risikosituation herausforderndes Verhalten

- Wir versuchen, bei körperlicher Gewalt immer deeskalierend einzugreifen und den Schutz der Nutzer:innen sicherzustellen. Dabei sorgen wir auch für unseren eigenen Schutz.
- Geraten wir im Umgang mit herausforderndem Verhalten an unsere Grenzen, nehmen wir uns, wenn möglich, eine kurze Auszeit, um uns zu sammeln.
- Wir greifen nur dann körperlich ein, wenn unser Handeln von einer Schutzabsicht bestimmt ist. „Nur so viel körperlicher Kontakt wie nötig.“
- Freiheitsentziehende Maßnahmen sind ohne einen richterlichen Beschluss nicht erlaubt. Im Zweifelsfall regen wir eine Überprüfung an.

Privatsphäre/ Pflegesituation

- Wir respektieren die Privatsphäre der Nutzer:innen und ihrer Familien. Wir klopfen an, wenn wir Zimmer der Nutzer:innen, Toiletten und Sanitärräume betreten. Wir respektieren die persönlichen Grenzen sowie die Intimsphäre der Nutzer:innen besonders in pflegerischen Situationen.
- Wir beziehen die Ressourcen der Nutzer:innen in der Körperpflege mit ein.
- Wir versuchen, notwendige Pflegemaßnahmen durch gleichgeschlechtliche Mitarbeiter:innen zu berücksichtigen.
- Wir unterstützen die Nutzer:innen gegebenenfalls, auf ausreichende Versorgung mit Essen und Getränken, sowie auf regelmäßige Toilettengänge zu achten.
- Wenn wir die Selbstbestimmung der Nutzer:innen einschränken, müssen wir dies (pädagogisch/ medizinisch) begründen können.

Zusammenarbeit im Team

- Wir arbeiten nach den Handlungskonzepten und Leitfäden unserer Abteilung.
- Wir beachten unsere körperliche und psychische Befindlichkeit und holen uns bei Bedarf und wenn möglich Unterstützung.
- Wir erarbeiten Konfliktlöse- und Deeskalationsstrategien.
- Wir arbeiten neue Mitarbeiter:innen umfassend und intensiv ein.
- Wir geben kollegiales Feedback und sprechen auch eigenes Fehlverhalten an.
- Wir informieren die Koordination/ Leitung bei außergewöhnlichen Vorkommnissen.

Kapitel 5 Umgang mit Personal

Eine gute und durchdachte Personalauswahl und -entwicklung tragen wesentlich zum Gewaltschutz in der Lebenshilfe bei. Voraussetzung für eine Tätigkeit bei der Lebenshilfe Köln ist die Identifikation mit dem Leitbild der Lebenshilfe.

Eine zentrale Aufgabe der Leitungskräfte bei der Lebenshilfe ist es, für die Mitarbeiter:innen eine positive Arbeitsatmosphäre zu schaffen, in der Achtsamkeit, Wertschätzung und Partizipation gelebt werden können. Ihr kooperativer Führungsstil ermöglicht es allen Mitarbeiter:innen, ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen zu entfalten. Als Orientierung dient ihnen das Leitbild für Führungskräfte.

Die Maßnahmen zur Personalgewinnung, der Prüfung ihrer Eignung und der Aus-, Fort- und Weiterbildung werden im Folgenden vorgestellt.

- 1. Ausschreibung:** Bereits in der Stellenausschreibung wird auf das Leitbild der Lebenshilfe verwiesen. Im Sinne der Vielfalt und in Einklang mit dem Allgemeinen Gleichstellungsgesetz sind wir offen für die Bewerbung aller Menschen unabhängig von Behinderung, Herkunft, Religion, Sexueller Orientierung und Genderidentität.
- 2. Vorstellungsgespräch/ Selbstauskunft:** Im Vorstellungsgespräch wird das Gewaltschutzkonzept als ein grundlegender Bestandteil der Arbeitsrichtlinien vorgestellt. Die Vorlage eines Führungszeugnisses ohne einschlägige Einträge ist Voraussetzung für eine Anstellung. Die Bewerber:innen unterzeichnen eine Erklärung, in der sie bestätigen, dass keine Verfahren in den Bereichen „Verletzung der Fürsorgepflicht“, „sexueller Missbrauch“ und „Misshandlung von Schutzbefohlenen“ anhängig sind oder waren. Das Gespräch beinhaltet ebenfalls die Frage, nach welchen Werten die Bewerber:innen arbeiten möchten und es bisher getan haben. Nach Möglichkeit werden die Gespräche mit mehreren Kolleg:innen gemeinsam durchgeführt, um das Vier-Augen-Prinzip zu gewährleisten.
- 3. Hospitation:** Hospitationen sind je nach Einsatzort und personeller Situation ein Bestandteil der Personalauswahl. Sie ermöglichen es, vor einer Einstellung weitere Eindrücke von dem/ der Bewerber:in zu gewinnen. Aufgrund der vielfältigen Arbeitsbereiche bei der Lebenshilfe Köln gibt es kein allgemeingültiges Konzept zum Ablauf der Hospitation.
- 4. Vertragsgespräch/ Einarbeitungskonzept:** Im Vertragsgespräch wird die Selbstverpflichtungserklärung unterzeichnet (S. 11) und in Kopie an den/die Mitarbeiter:in ausgehändigt. Die Selbstverpflichtungserklärung ist Bestandteil des Arbeitsvertrages und hat somit arbeitsrechtliche Verbindlichkeit. In ihr ist u.a. festgehalten, dass eine Meldepflicht bei Gewaltvorfällen besteht.

Im Vertragsgespräch und im Einarbeitungsprozess wird die Broschüre zum Gewaltschutz vorgestellt. Die Broschüre kann in Papierform ausgehändigt oder von der Internetseite der Lebenshilfe Köln heruntergeladen werden. Handlungsanweisungen und Verfahrensabläufe, die wesentlich zur Handlungssicherheit der Mitarbeiter:innen beitragen (s. Kapitel 4, 5 und 6), werden im Zuge der Einarbeitung besprochen.

5. Führungszeugnis: Bestandteil des Arbeitsvertrages ist die Vorlage eines erweiterten Führungszeugnisses nach § 30a BZRG ohne einschlägige Einträge. Es muss innerhalb der ersten sechs Wochen nach Tätigkeitsbeginn vorgelegt werden. Die Vorlage des Führungszeugnisses erfolgt alle fünf Jahre erneut.

6. Gespräche mit Mitarbeiter:innen: Das Thema Gewaltschutz ist regelmäßig Bestandteil in den Teamgesprächen. Die Handlungsleitlinien der Abteilungen zum Gewaltschutz werden in den Teams ebenfalls regelmäßig überprüft und ggf. angepasst. In konkreten Situationen führen die Leitungskräfte mit den Mitarbeiter:innen Reflexionsgespräche, in denen sie die Rolle der Mitarbeiter:innen im Arbeitskontext analysieren und ggf. neu ausrichten. Diese Gespräche können auch in Form von kollegialer Beratung oder als Supervision stattfinden. In Überforderungssituationen erhalten die Mitarbeiter:innen Unterstützung in Form von Gesprächen, der Vermittlung von Methoden und der Erstellung von Handlungsplänen. Insofern die Möglichkeit besteht, können die Mitarbeiter:innen im Team arbeiten, um mehr Sicherheit in herausfordernden Situationen zu erleben.

7. Aus-, Fort- und Weiterbildung: Die Koordinationsskräfte werden regelmäßig zum Thema Gewaltschutz geschult, damit sie ihr Wissen als Multiplikator:innen an die Mitarbeiter:innen ihrer Abteilung weitergeben können. Diese Schulung erfolgt intern und ist für alle Koordinator:innen verpflichtend. Parallel dazu werden für alle Mitarbeiter:innen Fortbildungen zum Thema Gewaltschutz und Kindeswohlgefährdung zweimal pro Jahr im Rahmen des Fortbildungsprogramms der Lebenshilfe Köln angeboten. Zusätzliche Fortbildungen zu diesem Thema orientieren sich am Bedarf der Mitarbeiter:innen und werden entsprechend angeboten. Auch eine Multiplikator:innenfortbildung zum Thema herausforderndes Verhalten fand 2024 als abteilungsübergreifendes Angebot statt. Die im Rahmen der Fortbildung geschulten Multiplikator:innen geben ihr Wissen in diesem Themenbereich an die Mitarbeiter:innen in Teamsitzungen oder im Rahmen einer kollegialen Beratung weiter.

Kapitel 6: Verfahrensabläufe (Interventionsstrategie)

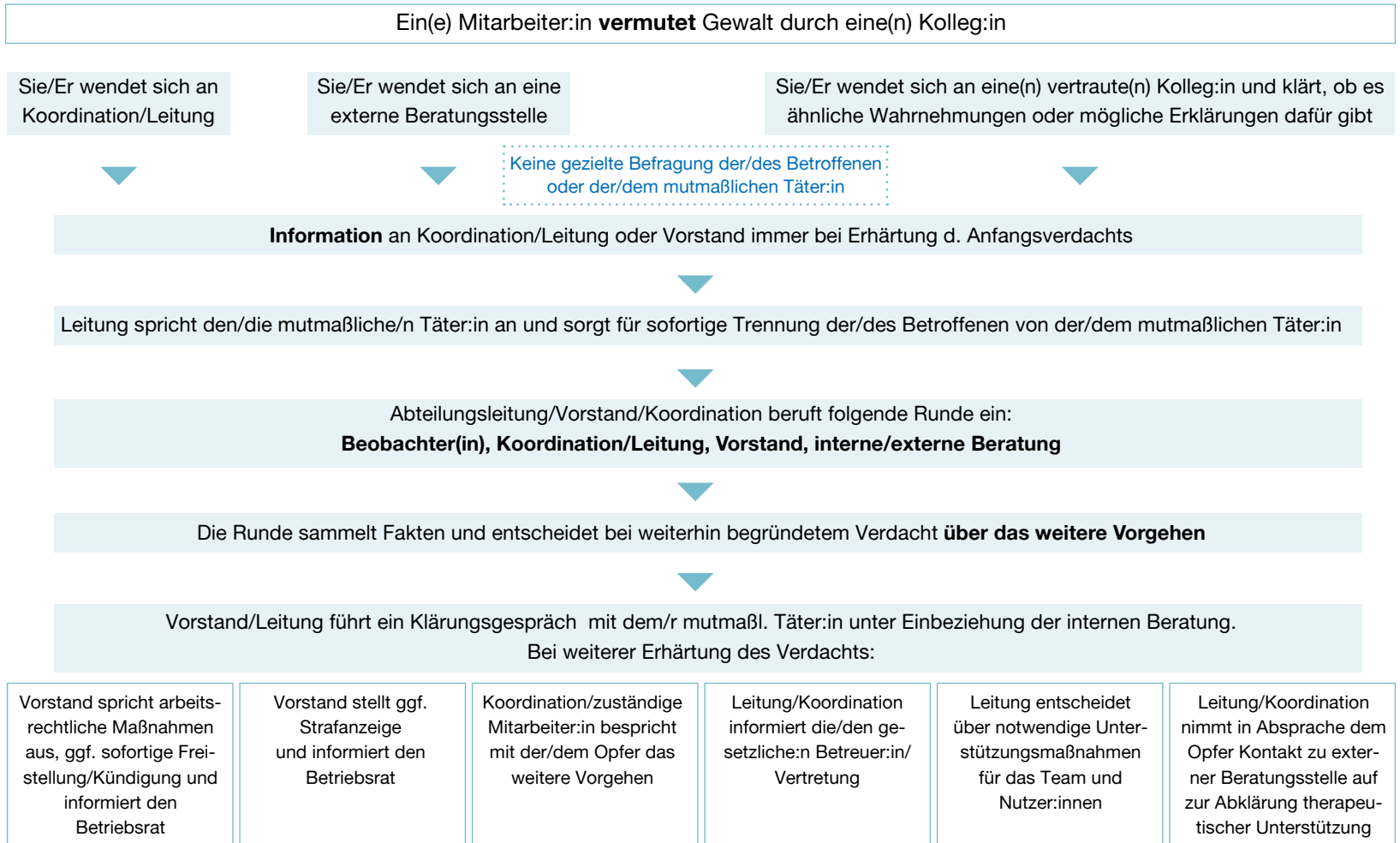
Die Lebenshilfe Köln nimmt jedes Gewaltgeschehen, von dem sie Kenntnis erhält, ernst. Bei Gewaltgeschehen innerhalb der Lebenshilfe Köln werden **standardisierte Abläufe** eingeleitet. Bei der Suche nach gemeinsamen Lösungen ist der Schutz aller – also der Nutzer:innen und der Mitarbeiter:innen – zu berücksichtigen. Zur Beratung des Prozesses setzt die Lebenshilfe speziell ausgebildete „Fachkräfte Kinderschutz“ und „Schutzfachkräfte“ für erwachsene Menschen ein.

Uns ist bewusst, dass herausforderndes Verhalten von Menschen mit Behinderung bei Mitarbeiter:innen zu Überreaktionen führen kann. Wir sorgen dafür, Überforderungssituationen möglichst zu vermeiden.

Sind Überreaktionen trotzdem erfolgt, legen wir großen Wert auf Transparenz und Offenheit und gehen mit den Betroffenen (Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen) in einen offenen Dialog (s. Handlungsanleitung bei Überreaktionen).

Bei Gewalt gegen Kinder und Jugendliche wird zusätzlich der Maßnahmenkatalog des **§ 8a SGB VIII** berücksichtigt. Dieser ist mit dem Amt für Kinder, Jugend und Familie der Stadt Köln vereinbart.

Gewalt durch Mitarbeiter:innen – Vermutung



Gewalt durch eine(n) andere(n) Nutzer:in – Vermutung

Ein(e) Mitarbeiter:in **vermutet** Gewalt durch eine(n) andere(n) Nutzer:in

Sie/Er wendet sich an
Koordination/Leitung

Sie/Er wendet sich an eine(n) vertraute(n) Kolleg:in und klärt, ob es
ähnliche Wahrnehmungen oder mögliche Erklärungen dafür gibt

Keine gezielte Befragung der/des Betroffenen oder
der/des mutmaßlichen Täter:in

Immer bei Erhärtung des Anfangsverdachts **Information** an Koordination/Leitung oder Vorstand,
ggf. kooperierende Einrichtung, in der die Tat auftrat

Thematisierung im Team unter Einbeziehung von Koordination/Leitung und ggf. interner/externer Beratung

Das Team sammelt Fakten und entscheidet bei weiterhin begründetem Verdacht **über das weitere Vorgehen**

Verpflichtung zu Maßnahmen, die den Schutz des Opfers sicherstellen,
z.B. Trennung von Opfer und Täter:in, aber keine Verpflichtung zur Strafanzeige!

Gespräch mit dem Opfer/ der gesetzlichen Vertretung:
Bestätigt das Opfer den Verdacht.....

.. und wünscht weitere Maßnahmen

.. und wünscht **keine** weitere Maßnahmen

Information
an den/die
gesetzl. Vertre-
tung, ggf. koop.
Einrichtung

Beratung
durch ext.
Beratungsstelle
oder anderes
therapeutisches
Angebot

Abklärung
(evtl. mit ext.
Beratungsstelle),
ob Opfer
Anzeige
erstatten will

Ende
bzw. weitere
Überlegungen,
wie Opfer ge-
schützt werden
kann

Abklärung
ob weitere
Beratung oder
therapeutische
Angebote ge-
wünscht werden

Bei Bestätigung des Verdachts durch das Opfer
Gespräch mit dem Täter/gesetzlicher Vertretung mit
dem Ziel der Abklärung oder Einsichtsfähigkeit
und evtl. folgender Maßnahmen

Information
an den/die
gesetzl. Vertre-
tung, ggf. koop.
Einrichtung

Beratung
durch ext.
Beratungsstelle
oder anderes
therapeutisches
Angebot

Notwendigkeit
der Beendigung
der Betreuung in
Einrichtung prüfen

Gewalt durch eine(n) Außenstehende:n – Vermutung

Ein(e) Mitarbeiter:in **vermutet** Gewalt durch eine(n) Außenstehende:n

Sie/Er wendet sich an
Koordination/Leitung

Sie/Er wendet sich an eine
externe Beratungsstelle

Sie/Er wendet sich an eine(n) vertraute(n) Kolleg:in und klärt, ob es
ähnliche Wahrnehmungen oder mögliche Erklärungen dafür gibt

Bei Erhärtung des Verdachts: Keine
gezielte Befragung der/des Betroffenen
oder der/des mutmaßlichen Täter:in

Information an Koordination/Leitung oder Vorstand immer bei Erhärtung des Anfangsverdachts

Leitung sorgt für geeignete Maßnahmen, die den Schutz des/ der Betroffenen sicherstellen

Abteilungsleitung/Vorstand/Koordination beruft folgende **Runde** ein:
Beobachter(in), Koordination/Leitung, Vorstand, interne/externe Beratung

Die Runde sammelt Fakten und entscheidet bei weiterhin begründetem Verdacht **über das weitere Vorgehen**

Gespräch mit dem Opfer/gesetzl. Vertretung über weitere Maßnahmen

Beratung
Durch ext. Beratungs-
stelle oder anderes the-
rapeutisches Angebot

Abklärung
(evtl. mit ext.
Beratungsstelle),
ob Opfer Anzeige
erstatten will

Weitere Überlegungen,
wie zukünftig Opfer
geschützt werden kann

[Zurück zum Inhalt](#)

Gewalt durch Mitarbeiter:innen – Beobachtung

Ein(e) Mitarbeiter:in **beobachtet** ein eindeutiges Gewaltgeschehen

Direktes Eingreifen, wenn es möglich ist, ggf. Polizei rufen

Information (je nach Sachlage) an Koordination/Leitung oder Vorstand, ggf. koop. Einrichtung, in der MA tätig ist

Leitung spricht den/die mutmaßl. Täter:in an und sorgt für sofortige Trennung des Opfers und der/des Täter:in

Koordination/Leitung/Vorstand beruft folgende Runde ein:
Beobachter:in, Koordination/Leitung, Vorstand, interne/externe Beratung

Die Runde sammelt alle Fakten und entscheidet nach Sachlage **über das weitere Vorgehen**

Vorstand/Leitung führt ein
Klärungsgespräch mit dem/der Täter:in
und der Betriebsrat wird informiert

Leitung entscheidet
über notwendige Unter-
stützungsmaßnahmen
für das Team und
Nutzer:innen

Koordination / zustän-
diger MA bespricht
mit der/dem Opfer das
weitere Vorgehen

Leitung/Koordination
nimmt in Absprache mit
dem Opfer Kontakt zu
ext. Beratungsstelle auf
zur Abklärung therapeu-
tischer Unterstützung

Leitung/Koordination
informiert die/den ge-
setzliche(n) Betreuer(in)/
Vertretung

Vorstand spricht arbeits-
rechtliche Maßnahmen
aus, ggf. sofortige Frei-
stellung/Kündigung

Vorstand stellt ggf. Straf-
anzeige

Gewalt durch eine(n) Nutzer:in – Beobachtung

Ein(e) Mitarbeiter:in **beobachtet** ein eindeutiges Gewaltgeschehen

Direktes Eingreifen, wenn es möglich ist, ggf. Polizei rufen

sofortige Information an Koordination/Leitung oder Vorstand, ggf. kooperierende Einrichtung, in der MA tätig ist

Leitung sorgt für sofortige Trennung des Opfers und der/dem Täter:in

Thematisierung im Team unter Einbeziehung von: **Koordination/Leitung, interne/externe Beratung**

Die Runde sammelt alle Fakten und entscheidet nach Sachlage **über das weitere Vorgehen**

Verpflichtung zu Maßnahmen, die den Schutz des Opfers sicherstellen, aber keine Verpflichtung zur Strafanzeige!

Gespräch mit der gesetzlichen Vertretung/ dem Opfer:

wünscht das Opfer weitere Maßnahmen

wünscht das Opfer **keine** weitere Maßnahmen

Gespräch mit der(m) Täter:in/gesetzl. Vertretung mit dem Ziel der Abklärung und der Einsichtsfähigkeit und evtl. folgender Maßnahmen

Information
an den/die gesetzl.
Betreuer:in/
Vertretung ggf.
koop. Einrichtung

Beratung
Durch ext.
Beratungsstelle
oder anderes
therapeutische
Angebot

Abklärung
(evtl. mit ext.
Beratungsstelle),
ob Opfer Anzeige
erstatten will

Ende
bzw. weitere
Überlegungen, wie
Opfer geschützt
werden kann

Abklärung
ob weitere
Beratung oder
therapeutische
Angebote ge-
wünscht werden

Information
an den/die
gesetzl.
Betreuer:in/
Vertretung

Beratung
Durch ext.
Beratungsstelle
oder anderes
therapeutisches
Angebot

Notwendigkeit
der Beendigung
der Betreuung in
Einrichtung prüfen

[Zurück zum Inhalt](#)

Gewalt durch eine(n) Außenstehende:n – Beobachtung

Ein(e) Mitarbeiter:in **beobachtet** ein eindeutiges Gewaltgeschehen

Direktes Eingreifen, wenn es möglich ist, ggf. Polizei rufen

sofortige Information an Koordination/Leitung oder Vorstand und ggf. Einrichtung, in der sich der Vorfall ereignet hat

Unmittelbare Thematisierung unter Einbeziehung der Koordination/Leitung, interne/externe Beratung

Die Runde sammelt alle Fakten und entscheidet nach Sachlage **über das weitere Vorgehen**

Geeignete Maßnahmen, die den Schutz des Opfers sicherstellen

Gespräch mit dem Opfer und Erziehungsberechtigten/gesetzl. Betreuung über weitere Maßnahmen

Beratung

Durch ext. Beratungsstelle oder anderes therapeutisches Angebot

Abklärung

(evtl. mit ext. Beratungsstelle), ob Opfer Anzeige erstatten will

Weitere Überlegungen, wie zukünftig Opfer geschützt werden kann

Eigene Überreaktion/ Eigenes Fehlverhalten

Wenn möglich sofort aus der Situation herausgehen



Unverzügliche Mitteilungspflicht an Koordination/Leitung oder Vorstand, ggf. kooperierende Einrichtung,
in der der/ die Mitarbeiter:in tätig ist



Leitung sorgt für sofortige Trennung der/des Betroffenen und der/des Mitarbeiter:in
und informiert die gesetzlichen Vertreter:innen des/ der Betroffenen



Koordination/ Leitung/ Vorstand beruft folgende Runde ein:
Betroffene/r Mitarbeiter:in, Koordination/Leitung, ggf. Vorstand, ggf. interne/externe Beratung, ggf. Betriebsrat



Koordination/ Leitung/ Vorstand, ggf. kooperierende Einrichtung, ggf. externe Beratung entscheiden
über das weitere Vorgehen

Kapitel 7: Beschwerdeverfahren

Die in dieser Broschüre aufgeführten Maßnahmen und Vorgehensweisen tragen dazu bei, eine grenzsensible Haltung und achtsame Unternehmenskultur zu fördern. Das Risiko für Gewaltgeschehen für Nutzer:innen soll dadurch minimiert werden.

Dennoch ist sich die Lebenshilfe Köln der Tatsache bewusst, dass Nutzer:innen bzw. deren Erziehungsberechtigte/ gesetzliche Betreuer:innen, mit Problemen konfrontiert sein können, bei deren Lösung die Hilfe anderer sinnvoll ist. Aus diesem Grund sind niedrigschwellige Beschwerdestrukturen von großer Wichtigkeit.

Unabhängig davon, ob eine Beschwerde mündlich oder schriftlich vorgetragen wird, wird sie immer ernst genommen und bearbeitet. Dabei ist es unerheblich, bei wem und auf welchem Weg sie vorgetragen wird.

Mitarbeiter:innen und Leitungen sind bereit, sich mit den Themen „Umgang mit Fehlern, Kritik und eigener Haltung“ auseinanderzusetzen. Sie nehmen Beschwerden als Lernchancen wahr. Leitungen übernehmen im Umgang mit Beschwerden eine Vorbildfunktion.

Beschwerden werden nach einem standardisierten Verfahren bearbeitet, das in dem Dokument „Beschwerdemanagement – interner Standard“ (s. Anhang) geregelt ist.

Beschwerdeführer:innen können sich mit ihrer Beschwerde auch an BuBI wenden, die bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe.

Beschwerden zum Thema „Kindeswohlgefährdung“ werden i.d.R. nach dem festgelegten Verfahren nach § 8a SGB VIII bearbeitet. Bei Beschwerden zum Thema Gewalt kommt das im Kapitel Verfahrensabläufe festgelegte Verfahren zur Anwendung (s. Kapitel Verfahrensabläufe).

Der weitere Ausbau niedrigschwelliger Beschwerdeverfahren für die Nutzer:innen und die Beteiligung vorhandener Selbstvertreterorgane der Lebenshilfe Köln sind wesentliche Schritte, um Gewaltgeschehen vorzubeugen und aufzuarbeiten.

Kapitel 8: Rehabilitation

Stellt sich im Aufarbeitungsprozess heraus, dass ein Verdacht von grenzverletzendem Verhalten oder Gewaltgeschehen zweifelsfrei unbegründet ist, so ist dafür Sorge zu tragen, dass möglicherweise falsch beschuldigte Personen (Mitarbeiter:innen oder auch Nutzer:innen) gut rehabilitiert werden können. Dies ist die Aufgabe der zuständigen Leitungen und des Arbeitgebers – bei in Verdacht geratenen Mitarbeiter:innen immer in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat.

Unter Umständen kann ein Hinzuziehen einer externen Prozessbegleitung (z. B. durch Supervision) notwendig werden.

Inwieweit eine Rehabilitation in einer Abteilung oder im Gesamtbetrieb notwendig ist, muss geprüft werden. Im gesamten Prozess sind die Persönlichkeitsrechte und der Datenschutz der falsch beschuldigten Person zu wahren.

Für eine persönliche Aufarbeitung ist es für eine falsch angeschuldigte Person wichtig, dass in die Rehabilitation stets das unmittelbare Arbeitsumfeld (Team, Abteilung) mit einbezogen wird, um eine möglichst gute Wiedereingliederung in die Abteilung und die pädagogische Tätigkeit, sowie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu ermöglichen. Ist dies nicht gewünscht oder möglich, haben Leitung und Arbeitgeber einen internen Wechsel zu prüfen oder im Rahmen der Fürsorgepflichten weitere Unterstützung anzubieten.

Jeder falsche Verdacht ist immer fachlich zu reflektieren und aufzuarbeiten. Die Aufarbeitung, wie es zu erwiesenermaßen falschen Anschuldigungen kommen konnte, orientiert sich immer auch am Alter und Entwicklungsstand des/ der „anzeigenden“ Nutzer:in. Es kann auch bei nachweislich falschen Anschuldigungen vorkommen, dass die Nutzer:innen an anderen Orten/von anderen Personen Gewalt/Grenzverletzungen erlebt haben, deswegen bleibt immer auch eine sorgfältige Aufklärung der Hintergründe und Motivation einer Anschuldigung wichtig.

Bei Kindern und Jugendlichen schließt sich dann die sog. Einschätzungsberatung bei Kindeswohlgefährdung gem. §8a SGB VIII an. Bei Bedarf sollten spezialisierte Fachberatungsstellen aufgesucht oder das Jugendamt einbezogen werden (s. Kapitel Zusammenarbeit mit Behörden).

Stellt sich heraus, dass eine Person bewusst falsche Anschuldigungen gemacht hat, ist es wichtig, dass sie in die Verantwortung genommen wird. In diesem Fall wären unter Umständen auch straf- und arbeitsrechtliche Maßnahmen in Betracht zu ziehen.

Eine umfassende chronologische Dokumentation des Prozesses ist wichtig, um getroffene Entscheidungen und Vereinbarungen transparent zu machen und gegebenenfalls das bestehende Schutzkonzept ergänzen und aktualisieren zu können.

Kapitel 9: Kooperationen

Die Lebenshilfe Köln kooperiert mit verschiedenen Leistungsträgern, Behörden und anderen Kooperationspartner:innen.

Als Leistungserbringer in der Eingliederungshilfe wird das vorliegende Schutzkonzept nach § 37a SGB IX dem **Landschaftsverband Rheinland** und dem **Amt für Soziales und Senioren der Stadt Köln** vorgelegt.

Die Lebenshilfe Köln ist als Leistungserbringer nach dem Landesrahmenvertrag NRW verpflichtet, die Träger der Eingliederungshilfe über besondere Vorkommnisse während der Leistungserbringung unverzüglich zu informieren. Zu solchen Vorkommnissen gehören insbesondere:

bezogen auf Mitarbeiter:innen:

- Tätliche Übergriffe und /oder sexuellen Übergriffen von Mitarbeiter:innen gegenüber Leistungsberechtigten
- Bekannt gewordene Ermittlungsverfahren, die im Zusammenhang mit der Tätigkeit stehen oder auf eine fehlende persönliche Eignung hinweisen (...)

bezogen auf Leistungsberechtigte:

- Nicht-natürliche oder unklare Todesursachen bei Leistungsberechtigten
- Erhebliche Schwierigkeiten bei der Leistungserbringung im Zusammenhang mit einzelnen Leistungsberechtigten (z.B. gefährliche Übergriffe von Leistungsberechtigten gegenüber Mitbewohner: innen und Mitarbeiter:innen,
- Erhebliche Beschwerden von Leistungsberechtigten, Angehörigen, Betreuer:innen, Nachbar:innen

Das vorliegende Gewaltschutzkonzept nach § 37a SGB IX wird für den Bereich Wohnen auch bei der WTG-Behörde(Heimaufsicht) eingereicht. Im Falle eines Vorfalls von Gewalt gegenüber Nutzer:innen erfolgt eine enge Abstimmung mit der WTG-Behörde.

Meldungen zu Freiheitsentziehenden Maßnahmen (Anzahl/Art) werden für den Bereich Wohnen quartalsweise über den Pfad WTG durchgeführt.

Als Träger/Leistungserbringer der freien Jugendhilfe besteht eine Vereinbarung nach §§ 8a und 72a SGB VIII mit dem **Amt für Kinder, Jugend und Familie der Stadt Köln**. Das Gewaltschutzkonzept wird hier ebenfalls vorgelegt. In der Vereinbarung nach §§ 8a und 72a SGB VIII ist festgehalten, dass das Kindeswohl Mittelpunkt und Maßstab für das Handeln des Jugendamtes und der freien Träger ist.

Näher geregelt ist dazu:

- Vorgehen bei Bekanntwerden sogenannter gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls von Kindern und Jugendlichen
- Hinzuziehung einer im Kinderschutz erfahrenen Fachkraft sowie Kriterien für die Qualifikation der sogenannten insoweit erfahrenen Fachkraft
- Beratung und Beteiligung Minderjähriger (auch ohne Kenntnis d. Personensorgeberechtigten, soweit aufgrund einer Not- und Konfliktlage erforderlich)
- Dokumentation, sowie Gründe, ab wann das Jugendamt informiert wird
- Schutz anvertrauter und anderer personenbezogener Daten
- Information der Hilfeempfänger:innen bzw. deren gesetzlichen Vertretungen über die bestehende Vereinbarung nach §8a SGB VIII
- Sicherstellung der persönlichen Eignung der von der Lebenshilfe Köln beschäftigten Personen (inklusive Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen)

Gibt es Hinweise auf Gewalt im Rahmen der Leistungserbringung, ist immer auch die Einschaltung von Polizei und/oder Staatsanwalt zu prüfen.

Die Vernetzung mit externen Kooperationspartner:innen zu speziellen Themen (z.B. „Pro Familia“, Kompassberatung des LVR) und die Nutzung interner Ressourcen (Fachkräfte für UK etc.) im Bedarfsfall stellt einen weiteren Baustein zur Gewaltprävention dar.

Die Zusammenarbeit mit den internen und externen Kooperationspartner:innen beinhaltet unter anderem:

- Einholen einer Zweitmeinung in komplexen Beratungssituationen
- Fachspezifische Fortbildungen
- Austausch in Arbeitskreisen und Netzwerken

Leitlinien für Führungskräfte der Lebenshilfe Köln

Präambel

Menschen mit Behinderung und ihre Familien stehen im Mittelpunkt der Arbeit der Lebenshilfe Köln e.V.

Führungskräfte setzen das Leitbild der Bundesvereinigung Lebenshilfe um und handeln danach. Diese Werte prägen auch die Leitungstätigkeit.

Führungskräfte arbeiten nach festgelegten Qualitätsstandards und geben diese an ihre Mitarbeiter:innen weiter.

1. Führungskräfte sind an der Entwicklung neuer Bereiche beteiligt. Hierbei werden aktuelle Bedarfe sowie politische Entwicklungen berücksichtigt. Ziele sind immer Wahrung und Weiterentwicklung der Qualität.
2. Führungskräfte treffen Entscheidungen und übernehmen Verantwortung. Sie beziehen bei der Entscheidungsfindung die Mitarbeiter:innen ein und transportieren die Entscheidungen klar und nachvollziehbar.
3. Führungskräfte ermöglichen ihren Mitarbeiter:innen, neue Ideen zu entwickeln und sich dabei auch nach außen zu orientieren. Sie stärken Mitarbeiter:innen in ihrer beruflichen Entwicklung.
4. Führungskräfte haben Vorbildfunktion und geben ihren Mitarbeiter:innen Orientierung innerhalb der Abteilung. Sie sind vertrauenswürdig und zuverlässig.
5. Führungskräfte kommunizieren wertschätzend, stärken ihre Mitarbeiter:innen und sehen Fehler als Chance zur Veränderung. Damit schaffen sie eine angstfreie Atmosphäre.
6. Führungskräfte informieren ihre Mitarbeiter:innen zeitnah über aktuelle Entwicklungen und sorgen für eine dialogische, professionelle Besprechungskultur.
7. Führungskräfte übernehmen Fürsorgepflicht für ihre Mitarbeiter:innen und ermuntern sie, bei Bedarf rechtzeitig Unterstützungsbedarf zu signalisieren.
8. Strukturierte Mitarbeiter:innen-Gespräche und/ oder regelmäßiges gegenseitiges Feedback sind wichtige Instrumente der Mitarbeiter:innen-Führung.
9. Führungskräfte arbeiten effektiv und gehen verantwortlich mit den vorhandenen Ressourcen um.

Köln, Mai 2017

Selbstverpflichtungserklärung als Mitarbeiter:in der Lebenshilfe Köln e.V.

Name:

1. Ich verpflichte mich, Kinder, Jugendliche und Erwachsene vor körperlicher, seelischer und sexualisierter Gewalt und Machtmissbrauch zu schützen.
Ich achte die Persönlichkeit und Würde von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen.
Ich gehe achtsam und verantwortungsbewusst mit Nähe und Distanz um.
Ich respektiere die Intimsphäre und die persönlichen Grenzen der Scham der mir anvertrauten Menschen und meine eigenen Grenzen.
Ich beachte dies auch im Umgang mit Medien, insbesondere bei der Nutzung von Handy und Internet.
2. Meine Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen und innerhalb der Teams ist von Respekt, Wertschätzung und Vertrauen geprägt. Ich respektiere den Willen und die Entscheidungsfreiheit jedes Einzelnen.
3. Gemeinsam mit anderen unterstütze ich Kinder, Jugendliche und Erwachsene in ihrer Entwicklung und biete ihnen Möglichkeiten, Selbstbewusstsein und die Fähigkeit zur Selbstbestimmung zu entfalten. Dazu gehören der Umgang mit Sexualität und das Recht, klare Grenzen zu setzen.
4. Ich bin mir meiner besonderen Vertrauens- und Autoritätsstellung gegenüber den mir anvertrauten Menschen bewusst und handle nachvollziehbar und ehrlich. Ich nutze keine Abhängigkeiten aus.
5. Ich verzichte auf verbal und nonverbal abwertendes und ausgrenzendes Verhalten und beziehe gegen gewalttätiges, diskriminierendes, rassistisches und sexistisches Verhalten aktiv Stellung.
6. Wir sprechen uns gegenseitig und im Mitarbeiterteam auf Situationen an, die mit dieser Selbstverpflichtungserklärung nicht im Einklang stehen. Ich trage dazu bei, ein offenes Klima in der Gruppe oder im Team zu schaffen und zu erhalten.
7. Ich ermutige Kinder, Jugendliche und Erwachsene, vertrauten Menschen zu erzählen, was sie erlebt haben, vor allem nach Situationen, in denen sie sich bedrängt fühlten. Ich höre zu, wenn sie mir verständlich machen möchten, dass ihnen seelische, sexualisierte oder körperliche Gewalt angetan wird oder wurde und handle dann entsprechend.
8. Ich nehme Hinweise und Beschwerden von Mitarbeiter:innen, Eltern und anderen Personen ernst.
9. Ich kenne die Verfahrenswege und wende mich an die entsprechenden Ansprechpersonen in der Lebenshilfe Köln.
10. Ich bin mir bewusst, dass jede sexualisierte Handlung mit Schutzbefohlenen disziplinarische und gegebenenfalls strafrechtliche Folgen hat. Das gilt auch für gewalttätige Handlungen, die nicht dazu dienen, mich oder andere zu schützen.

Datum:

Unterschrift der Mitarbeiter:in

Unterschrift Koordination

*Der/die Mitarbeiter:in erhält eine Kopie dieser Erklärung. Das Original verbleibt in der Personalakte.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Ambulante Unterstützung in Familien (AUF)

Zur Abteilung AUF gehören die Angebote Familientastender Dienst (FED), Assistenz im familiären Kontext (AifKo) und Unterstützungsdienst des Zentrums für erworbenene neurologische Erkrankungen (ZeNE).

Risikoanalyse

In der Abteilung AUF erfolgt die Betreuung der Nutzer:innen in der Regel im Einzelkontakt. Dies bringt Risiken für beide Seiten mit sich, da keine weitere Aufsicht durch Dritte erfolgt und eine Unterstützung in Krisenfällen nicht möglich ist.

Für die Nutzer:innen bedeutet es eine starke Abhängigkeit vom Wohlwollen und Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter:innen. Für die Mitarbeiter:innen bedeutet es, dass sie in herausfordernden Situationen in Form von z.B. Fremdaggression der Nutzer:innen alleine für ihren Schutz sorgen und die Situation insgesamt im Blick halten müssen.

Auch in Pflegesituationen und bei emotionalen Krisengesprächen befinden sich Mitarbeiter:innen meist allein mit den Nutzer:innen.

In der Abteilung AUF werden viele minderjährige Nutzer:innen betreut, so dass daraus ein zusätzliches Machtgefälle zwischen Mitarbeiter:innen und Nutzer:innen entstehen kann.

Die Betreuung der Nutzer:innen findet in der Regel im häuslichen Bereich statt, weshalb in besonderem Maße auf die Achtung von persönlichen Grenzen und der Intimsphäre der Nutzer:innen geachtet werden muss.

Für die Mitarbeiter:innen heißt es auch, dass sie ihre eigenen Grenzen gut wahrnehmen und sich von Inhalten, die außerhalb ihres Aufgabenbereiches liegen, abgrenzen können und ggf. weitere Hilfen anfordern. Die Reflexion der eigenen Rolle sowie ein professionelles Verhältnis von Nähe und Distanz gegenüber den Nutzer:innen sollte gewahrt bleiben. So können Belastungssituationen oder Grenzverletzungen vermieden werden.

Aus der Risikoanalyse ergeben sich für die Abteilung AUF, dass Reflexion der eigenen Machtposition, sowie das transparente und klare Handeln im Umgang mit Nutzer:innen auf Augenhöhe wichtige präventive Faktoren darstellen.

Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse

In der Abteilung AUF werden auch Mitarbeiter:innen ohne eine pädagogische Ausbildung beschäftigt. Daraus ergibt sich eine besondere Verpflichtung der Koordinationskräfte, die Mitarbeiter:innen vor ihren Einsätzen gut zu schulen und zu begleiten, damit sie ihre Aufgaben verantwortungsbewusst und sensibel ausführen können.

Es ist in diesen Einsatzbereichen wichtig, dass in Fällen von Unsicherheiten oder in Krisensituationen die Koordinator:innen erreichbar sind.

Das Schaffen von klaren Strukturen sorgt für Orientierung und Handlungssicherheit, um im Sinne der Prävention das Auftreten von Gewalt zu verhindern. Das Wissen über Abläufe, Umgangsformen und Handlungsleitlinien ist daher für Mitarbeiter:innen im Arbeitsfeld AUF aufgrund der engen Begleitung der Nutzer:innen besonders relevant.

Das verpflichtende Angebot von Einführungsschulungen, die Teilnahme an Fortbildungen sowie der Austausch mit den zuständigen Koordinator:innen tragen dazu bei, dass Handlungssicherheit in der Abteilung AUF besteht und somit Gewalt vermieden werden kann.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Beratung

Risikoanalyse

In der Abteilung Beratung erfolgt die Beratung der Nutzer:innen in der Regel im Einzelkontakt. Dies bringt Risiken für beide Seiten mit sich, da keine weitere Aufsicht durch Dritte erfolgt und sofortiges Eingreifen in Krisenfällen nicht möglich ist.

In den meisten Fällen erfolgt eine Beratung der Angehörigen oder die Nutzer:innen werden von Angehörigen zur Beratung begleitet. Dadurch ist das Risiko in ein Abhängigkeitsverhältnis zu gelangen, bereits minimiert.

Dennoch kann es Situationen geben, in denen sich ein Machtgefälle zwischen Mitarbeiter:innen und den Nutzer:innen ergibt, mit dem verantwortungsvoll umgegangen werden muss. Ebenso kann es für die Mitarbeiter:innen bedeuten, dass sie in herausfordernden Situationen in Form von z.B. Fremdaggression der Nutzer:innen alleine für ihren Schutz sorgen müssen und die Situation insgesamt im Blick halten müssen.

In einigen Fällen findet die Beratung der Nutzer:innen im häuslichen Bereich statt, so dass deshalb in besonderem Maße auf die Achtung von persönlichen Grenzen und der Intimsphäre der Nutzer:innen geachtet werden muss.

Die Reflexion der eigenen Rolle sowie ein professionelles Verhältnis von Nähe und Distanz gegenüber den Nutzer:innen sollte gewahrt bleiben. So können Belastungssituationen oder Grenzverletzungen vermieden werden.

Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse

Aus der Risikoanalyse ergeben sich für die Abteilung Beratung, dass Reflexion der eigenen Machtposition, sowie das transparente und klare Handeln im Umgang mit Nutzer:innen auf Augenhöhe wichtige präventive Faktoren darstellen.

Das Schaffen von klaren Strukturen schafft Orientierung und Handlungssicherheit um im Sinne der Prävention, um das Auftreten von Gewalt zu verhindern. Das Wissen über Abläufe, Umgangsformen und Handlungsleitlinien ist daher für Mitarbeiter:innen im Arbeitsfeld Beratung aufgrund der engen Begleitung der Nutzer:innen besonders relevant.

Das Angebot von Supervision und Fortbildungen sowie regelmäßigem kollegialem Austausch trägt dafür Sorge, dass die Handlungsleitlinien bei den Mitarbeiter:innen präsent sind und somit Gewaltsituationen vermieden werden können.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Jugendhilfe

Risikoanalyse

Unser Mitarbeiter:innen arbeiten vorrangig im unmittelbaren Wohnumfeld der Familien. Sie treffen dabei auf unterschiedlichste „Familienkonzepte“, Kulturen, Milieus und Religionszugehörigkeiten und sollten in der Lage sein, diesen in ihrer Arbeit grundsätzlich unvoreingenommen und respektvoll zu begegnen. Ein Machtgefälle ergibt sich dadurch, dass erwachsene Mitarbeiter:innen mit Minderjährigen sehr häufig im Einzelkontakt arbeiten, (teilweise ab Säuglingsalter). Dazu kommt, dass die Lebenshilfe Köln im Rahmen von Jugendhilfe Schwerpunktträger für Menschen mit Behinderung ist. Unsere Mitarbeiter:innen arbeiten daher fast ausnahmslos mit Menschen, die teilweise nur eingeschränkte Fähigkeiten haben, eigene Bedürfnisse zu äußern. In einigen Fällen sind die Kinder oder Jugendlichen auf Grundpflege angewiesen.

Familiensysteme, die ambulante Kinder- und Jugendhilfe als freiwilliges Angebot annehmen, befinden sich häufig in akuten oder „chronischen“ Krisensituationen. Teilweise haben die Familien bereits Erfahrungen mit Gewaltgeschehen gemacht, was manchmal erst im Hilfeverlauf zur Sprache kommt. In Kinderschuttfällen müssen Familien aufsuchende Jugendhilfeangebote als Auflage durch Jugendämter annehmen. Daher ist davon auszugehen, dass Mitarbeiter:innen mit Kindern und Jugendlichen aber auch Eltern arbeiten, die bereits beispielsweise von Vernachlässigung, psychischer, emotionaler oder sexualisierter Gewalt betroffen sind oder waren, und als Folgeerscheinungen häufig bereits auffällige Verhaltensweisen entwickelt haben (zum Beispiel auffälliges bzw. unsicheres Bindungsverhalten). Im Vergleich zu Familien, die keine Hilfen zur Erziehung erhalten, sind hier Kinder und/oder Eltern mit höherer Wahrscheinlichkeit von psychischer Erkrankung bedroht. Es handelt sich also um besonders belastete und schutzbedürftige Familienmitglieder. Zum anderen werden die Mitarbeiter:innen, die in diesen Familien eingesetzt sind, mit ihren Kontrollfunktionen häufig von den Erziehungsberechtigten als bedrohlich wahrgenommen, da sie dem Jugendamt Informationen weiterleiten könnten. Die große Sorge hierbei ist dann, dass die Kinder aus der Familie genommen werden könnten.

Da besonders für junge Menschen soziale Medien und Internetnutzung generell einen immer höheren Stellenwert haben, entstehen aktuell neue Herausforderungen für die Beratung im Arbeitsfeld Jugendhilfe, z. B. durch altersungeeignete Informationen/ Darstellungen, oder Cybermobbing und -grooming.

Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse

Aus der Risikoanalyse ergibt sich im Besonderen, dass in den Fällen der ambulanten Kinder- und Jugendhilfe nur pädagogisch qualifiziertes Personal eingesetzt werden kann, welches bei Bedarf auch weitere Qualifikationen sowie Praxiserfahrungen vorweisen sollte.

Wichtige Aufgaben der Koordinator:innen sind die sorgfältige Auswahl des Personals für jeden individuellen Fall und die fachliche Anleitung zur zielgerichteten pädagogischen Arbeit gemäß den Vereinbarungen im Hilfeplanverfahren. Die fallverantwortlichen Koordinationskräfte bzw. die Leitung achten darauf, dass sie für Mitarbeiter:innen und Familien möglichst gut erreichbar sind. Falls nötig, werden Rufbereitschaften eingerichtet.

Neben klaren Vorgaben zur professionellen Beziehungsgestaltung/ Nähe und Distanz sollen regelmäßige Fallabsprachen mit der fallverantwortlichen Koordination und mit Kolleg:innen, sowie die fallbegleitende Supervisionsangebote und regelmäßiger Austausch in Teams den Fachkräften helfen,

Rollenkonflikte zu erkennen und einen guten Umgang (wieder) zu finden. Die Fachkräfte sollen auf diese Weise auch in Konflikten und Krisen die Arbeitsbeziehungen zu den Kindern, Jugendlichen und ihren Erziehungsberechtigten aufrecht erhalten, wertschätzend und grenzwahrend mit den Kindern, Jugendlichen und den Erziehungsberechtigten bleiben und ihre eigenen persönlichen Grenzen rechtzeitig erkennen und Unterstützung/Hilfe einfordern können.

Mitarbeiter:innen benötigen entsprechende Medienkompetenz, um Gefahren im digitalen Raum zu erkennen. Damit eine Beratung von Kindern und Jugendlichen angenommen wird, muss sie altersangemessen und ansprechend gestaltet werden. Zu diesem Zweck ist die Vernetzung mit entsprechenden Beratungsstellen unerlässlich. Abteilungsinterne Fortbildungen und Schulungen zum Thema „Soziale Medien/ Internet – Chancen und Gefahren“ sollen weiter ausgebaut werden.

Für eine möglichst umfassende und Fallbearbeitung in der Jugendhilfe und zur Orientierung/Handlungssicherheit trägt auch eine gute Vernetzung zu Schule bzw. Betreuungseinrichtung oder zu therapeutischen Angeboten bei. Für eine präventive oder anlassbezogene Beratung werden beispielsweise Beratungsstellen wie pro familia Köln, LOBBY FÜR MÄDCHEN e.V., Kinderschutzbund Köln, Zartbitter Köln e.V. genutzt.

Ein wichtiger Ansprechpartner ist grundsätzlich das zuständige Jugendamt. Während des gesamten Hilfeverlaufs bestehen Verpflichtungen zur Dokumentation der Einsätze und besonderer Vorkommnisse. Die Absprachen und Vorgehensweisen sind in Kapitel 9 „Kooperationen“ zusammengefasst.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: JULE-Club

Risikoanalyse

Der JULE-Club der Lebenshilfe Köln bietet ein vielfältiges Ferien- und Freizeitprogramm für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene im Alter von 6 bis 27 Jahren an. Zu den Angeboten gehören Ausflugsstage, regelmäßige Gruppenangebote, sowie Stadtranderholungen.

Das bedeutet, dass die Zusammensetzung von Mitarbeiter:innen und Teilnehmer:innen jeweils für einen begrenzten Zeitraum besteht, bzw. sich ständig ändern kann. Die Regeln für einen achtsamen Umgang miteinander müssen immer wieder neu abgestimmt und kommuniziert werden.

Die Betreuung der Teilnehmer:innen findet in der Gesamtgruppe beziehungsweise in Kleingruppen statt. In Pflegesituationen muss darauf geachtet werden, dass sich die zu pflegende Person und die Mitarbeiter:in räumlich getrennt von der Gruppe befinden.

Durch das junge Alter und den Entwicklungsstand der Teilnehmer:innen kann ein zusätzliches Machtgefälle zwischen Mitarbeiter:innen und Teilnehmer:innen entstehen. Die Mitarbeiter:innen müssen die individuellen persönlichen Grenzen und die Intimsphäre aller Teilnehmer:innen in den Blick nehmen und beachten.

Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse

In der Abteilung JULE-Club werden auch Mitarbeiter:innen ohne pädagogische Ausbildung beschäftigt. Daraus ergibt sich eine besondere Verpflichtung der Koordinationskräfte, die Mitarbeiter:innen vor ihren Einsätzen gut zu schulen und zu begleiten, damit diese ihre Aufgabe verantwortungsbewusst und sensibel ausführen können. Regelmäßige Schulungsinhalte sind die Reflexion der eigenen Rolle als Mitarbeiter:in, ein professionelles Verhältnis von Nähe und Distanz gegenüber den Teilnehmer:innen, sowie Partizipationsmöglichkeiten der Teilnehmer:innen.

Es ist zudem wichtig, dass die Koordinator:innen während mehrtägiger Veranstaltungen auch nach Dienstende erreichbar sind, um in Fällen von Unsicherheiten oder in Krisensituationen die Teams beraten und unterstützen zu können.

Das Schaffen von klaren Strukturen schafft Orientierung und Handlungssicherheit, um im Sinne der Prävention das Auftreten von Gewalt zu verhindern. Das Wissen über Abläufe, Umgangsformen und Handlungsleitlinien ist daher für Mitarbeiter:innen im Arbeitsfeld JULE-Club für jede neue Gruppenkonstellation sicher zu stellen. Dies geschieht in verpflichtenden Einführungsschulungen, weiteren Fortbildungen sowie Vorbereitungstreffen vor Veranstaltungen, sowie Reflexionsterminen mit den Koordinator:innen.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Individuelle Assistenz in der Kindertagesstätte

Risikoanalyse

In diesem Bereich sind die begleiteten Kinder in einem Alter, in dem sie auf intensive Begleitung und Unterstützung in fast allen Lebensbereichen angewiesen sind. Ihre Kommunikationsmöglichkeiten, sowie ihre Fähigkeit zur Selbst- und Fremdwahrnehmung sind altersbedingt eingeschränkt. Zusätzlich handelt es sich um Kinder mit Behinderungen und Teilhabeeinschränkungen, was die Abhängigkeit von Pflege, Kommunikations- und Alltagsassistenz noch erhöht. Dies führt insgesamt zu einer erhöhten Gefährdung.

Der Assistenzbedarf einiger Kinder entsteht durch herausfordernde Verhaltensweisen aufgrund der Beeinträchtigung. Gerade der Umgang damit stellt für die eingesetzten Mitarbeiter:innen eine hohe Anforderung dar und ist mit einem erhöhten Risiko verbunden.

Immer wieder sind Mitarbeiter:innen mit den Kindern in Einzelsituationen (z.B. bei der Pflege), was ebenfalls ein erhöhtes Risiko für die Kinder darstellt.

Alle mit der Lebenshilfe Köln kooperierenden Kitas arbeiten inklusiv. Auch hierdurch entstehen besondere Herausforderungen an die Arbeit der Mitarbeiter:innen: Sie müssen die besonderen Bedarfe des Kindes im Blick haben, gleichzeitig aber auch mit dafür sorgen, dass das Kind Teil der Gemeinschaft bleibt.

Die in der Kita-Assistenz durch Drittanbieter eingesetzten Mitarbeiter:innen sind nicht in der Kita angestellt, müssen sich aber trotzdem an die dort gelebten Strukturen und Handlungsanforderungen halten. Das kann insbesondere dann schwierig sein, wenn pädagogischen Grundhaltungen der Kita von der des Drittanbieters abweichen.

Handlungsleitlinien/Potenzialanalyse

Alle Mitarbeiter:innen der Kita-Assistenz müssen ein gutes Grundwissen über kindliche Entwicklung, Behinderungsformen, Kommunikationsbeeinträchtigungen und den Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen haben. Hierzu ist es erforderlich, dass der Drittanbieter das Personal sorgfältig auswählt und schult. So durchlaufen sowohl Fach- als auch Assistenzkräfte zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Grundschulung.

Auch müssen die besonderen Bedarfe des einzelnen Kindes ausreichend bekannt sein und die Mitarbeiter:innen im spezifischen Umgang gut angeleitet werden. Hierzu ist eine enge Zusammenarbeit mit der Einrichtung sowie ggf. auch mit den Erziehungsberechtigten erforderlich.

Eine enge Zusammenarbeit des Drittanbieters mit der Kita hilft den Mitarbeiter:innen, sich an vorgegebene Strukturen anzupassen. Auch muss immer wieder die Rolle als Einzelbegleitung im System Kita reflektiert werden.

Um mit fordernden Situationen angemessen umgehen zu können, sind eine enge Begleitung, Anleitung und Supervisionsmöglichkeiten erforderlich.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Schulkinderbetreuung im Offenen Ganztag (OGS)

Risikoanalyse

In diesem Bereich sind die begleiteten Kinder in einem Alter, in dem sie häufig auf Begleitung und Unterstützung in vielen Lebensbereichen angewiesen sind. Ihre Kommunikationsmöglichkeiten, sowie ihre Fähigkeit zur Selbst- und Fremdwahrnehmung sind altersbedingt eingeschränkt. Zusätzlich werden in den Angeboten Kinder mit Behinderungen und Teilhabebeeinträchtigungen betreut, bei denen die Abhängigkeit von Pflege, Kommunikations- und Alltagsassistenten noch erhöht ist.

Der Assistenzbedarf einiger Kinder entsteht durch herausfordernde Verhaltensweisen aufgrund ihres sozialen Hintergrundes oder einer Beeinträchtigung. Gerade der Umgang damit stellt für die eingesetzten Mitarbeiter:innen eine hohe Anforderung dar und ist mit einem erhöhten Risiko verbunden.

Im Einzelfall sind Mitarbeiter:innen mit den Kindern in Einzelsituationen (z.B. bei der Pflege), was ebenfalls ein erhöhtes Risiko für die Kinder darstellt.

Alle mit der Lebenshilfe Köln kooperierenden Schulen in diesem Bereich arbeiten inklusiv. Auch hierdurch entstehen besondere Herausforderungen an die Arbeit der Mitarbeiter:innen: Sie müssen die besonderen Bedarfe der einzelnen Kinder im Blick haben, gleichzeitig aber auch mit dafür sorgen, dass das Kind Teil der Gemeinschaft bleibt.

Die in der OGS eingesetzten Mitarbeiter:innen sind nicht in der Schule angestellt, müssen sich aber trotzdem an die dort gelebten Strukturen und Handlungsanforderungen halten. Das kann insbesondere dann schwierig sein, wenn pädagogische Grundhaltungen nicht ausreichend abgestimmt sind.

Vertragspartner:innen/ Auftraggeber:innen in der OGS sind die Erziehungsberechtigten. Auch hier können unzureichende Abstimmungen oder differente Grundhaltungen zu Problemen führen.

Handlungsleitlinien/Potenzialanalyse

Alle Mitarbeiter:innen der OGS müssen ein gutes Grundwissen über kindliche Entwicklung, Behinderungsformen, Kommunikationsbeeinträchtigungen und den Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen haben. Wichtig ist außerdem ein hohes Wissen zum Thema Kultursensibilität, sowie ein Wissen um Gruppenstrukturen. Hierzu ist es erforderlich, dass die Lebenshilfe das Personal sorgfältig auswählt und schult. So durchlaufen sowohl Fach- als auch Assistenzkräfte zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Grundschulung.

Auch müssen die besonderen Bedarfe des einzelnen Kindes ausreichend bekannt sein und die Mitarbeiter:innen im spezifischen Umgang gut angeleitet werden. Hierzu ist eine enge Zusammenarbeit mit der Schule sowie ggf. auch mit den Erziehungsberechtigten erforderlich.

Eine enge Zusammenarbeit mit der Schule hilft den Mitarbeiter:innen, sich an vorgegebene Strukturen anzupassen. Auch muss immer wieder die Rolle als OGS-Mitarbeiter:in Kita reflektiert werden.

Um mit fordernden Situationen angemessen umgehen zu können, sind eine enge Begleitung, Anleitung und Supervisionsmöglichkeiten erforderlich.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Schulbegleitung

Risikoanalyse

In diesem Bereich sind die begleiteten Kinder und Jugendlichen teilweise in einem Alter, in dem sie auf Begleitung und Unterstützung in einigen Lebensbereichen angewiesen sind. Ihre Fähigkeit zur Selbst- und Fremdwahrnehmung, sowie ihre sozialen Kompetenzen sind altersbedingt eingeschränkt. Zusätzlich handelt es sich um Kinder und Jugendliche mit Behinderungen und Teilhabeeinschränkungen, wodurch die Abhängigkeit von Pflege, Kommunikations- und Alltagsassistenz noch erhöht ist. Dies führt insgesamt zu einer erhöhten Gefährdung.

Der Assistenzbedarf vieler Schüler:innen entsteht durch herausfordernde Verhaltensweisen aufgrund der Beeinträchtigung. Gerade der Umgang damit stellt für die eingesetzten Mitarbeiter:innen eine hohe Anforderung dar und ist mit einem erhöhten Risiko verbunden.

Immer wieder sind Mitarbeiter:innen mit den Kindern in Einzelsituationen (z.B. bei der Pflege), was ebenfalls ein erhöhtes Risiko für die Kinder darstellt.

Viele der mit der Lebenshilfe Köln kooperierenden Schulen sind inklusiv. Auch hierdurch entstehen besondere Herausforderungen an die Arbeit der Mitarbeiter:innen: Sie müssen die besonderen Bedarfe der Schüler:innen im Blick haben, gleichzeitig aber auch mit dafür sorgen, dass sie Teil der Gemeinschaft bleiben.

Die in der Schulbegleitung eingesetzten Mitarbeiter:innen sind nicht in der Schule angestellt, müssen sich aber trotzdem an die dort gelebten Strukturen und Handlungsanforderungen halten. Das kann insbesondere dann schwierig sein, wenn pädagogischen Grundhaltungen der Schule oder einzelner Lehrkräfte von denen der Lebenshilfe Köln abweichen.

Handlungsleitlinien/Potenzialanalyse

Alle Mitarbeiter:innen der Schulbegleitung müssen ein gutes Grundwissen über kindliche Entwicklung, über Behinderungsformen, Kommunikationsbeeinträchtigungen und den Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen haben. Hierzu ist es erforderlich, dass die Lebenshilfe Köln das Personal sorgfältig auswählt und schult. So durchlaufen sowohl Fach- als auch Assistenzkräfte zu Beginn ihrer Tätigkeit eine Grundschulung.

Auch müssen die besonderen Bedarfe der einzelnen Schüler:innen ausreichend bekannt sein und die Mitarbeiter:innen im spezifischen Umgang gut angeleitet werden. Hierzu ist eine enge Zusammenarbeit mit der Schule sowie ggf. auch mit den Erziehungsberechtigten erforderlich.

Eine enge Zusammenarbeit der Lebenshilfe Köln mit der Schule hilft den Mitarbeiter:innen, sich an vorgegebene Strukturen anzupassen. Auch muss immer wieder die Rolle als Einzelbegleitung im System Schule reflektiert werden.

Um mit fordernden Situationen angemessen umgehen zu können, sind eine enge Begleitung, Anleitung und Supervisionsmöglichkeiten erforderlich.

Hervorzuhebende Risikofaktoren und Handlungsleitlinien

Abteilung: Wohnen

Risikoanalyse

Durch die Assistenz und Begleitung der Nutzer:innen in allen Lebensbereichen kann das Abhängigkeitsverhältnis und das Machtgefälle zwischen Mitarbeitenden und Nutzer:innen im Bereich Wohnen stärker ausgeprägt sein. Im Wohnkontext können Nutzer:innen immer wieder in Situationen geraten, in denen sie hochgradig abhängig von dem Wohlwollen und Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter:innen sind. Dies erhöht das Risiko von grenzverletzendem Verhalten oder Gewaltgeschehen.

Die Mitarbeiter:innen arbeiten in der Regel mit Nutzer:innen sowohl im Gruppenkontext als auch in Einzelsituationen ohne weitere Aufsicht. Insbesondere die Nachtdienste stellen durch die Einzelbesetzung ein Risikopotenzial dar.

Auch in Pflegesituationen und bei emotionalen Krisengesprächen befinden sich Mitarbeiter:innen meist allein mit Nutzer:innen.

Im Bereich Wohnen haben die Themen „pflegerische Unterstützung“, „Medikamentenvergabe“ und „Umgang mit FEM (freiheitsentziehende Maßnahmen)“ aufgrund der intensiven Betreuung und Assistenz eine stärkere Relevanz. Es besteht durch die hohe Abhängigkeit der Nutzer:innen in diesen Bereichen ein Risikopotenzial, welches besondere Aufmerksamkeit erfordert.

Da für junge Nutzer:innen der Wohnprojekte soziale Medien und Internetnutzung generell einen immer höheren Stellenwert haben, entstehen dadurch neue Herausforderungen für die Begleitung im Arbeitsfeld Wohnen, z. B. durch altersungeeignete Informationen/ Darstellungen oder Cybermobbing.

Handlungsleitlinien/ Potenzialanalyse

Aus der Risikoanalyse ergeben sich für die Abteilung Wohnen, dass Reflexion der eigenen Machtposition, sowie das transparente und klare Handeln im Umgang mit Nutzer:innen auf Augenhöhe wichtige präventive Faktoren darstellen.

Klare Strukturen schaffen Orientierung und Handlungssicherheit, um im Sinne der Prävention das Auftreten von Gewalt zu verhindern. Das Wissen über Abläufe, Umgangsformen und Handlungsleitlinien ist daher für Mitarbeiter:innen im Arbeitsfeld Wohnen aufgrund der engen Begleitung der Nutzer:innen besonders relevant.

Die Förderung von Partizipation und Selbstbestimmung der Nutzer:innen in den Wohnprojekten, die Option niedrigschwelliger Beschwerdeverfahren und die Vermittlung von Wissen, z.B. über eigene Rechte, Medienkompetenz oder Sexualität, haben im Bereich Wohnen einen besonderen Stellenwert, um das Risiko von Gewalt zu minimieren.

Beschwerdemanagement – interner Standard

Es ist ein wichtiges Ziel der Lebenshilfe Köln, eine hohe Qualität in der Dienstleistung und reibungslose Abläufe unserer Angebote zu gewährleisten.

Leider kommt es vor, dass unsere Kund:innen oder Mitglieder unzufrieden mit einem Angeboten oder einer Dienstleistung sind.

Sie haben die Möglichkeit, ihre Unzufriedenheit in Form einer Beschwerde zu äußern. Eine Beschwerde ist eine kritische oder negative Äußerung von Kund:innen, Kooperationspartner:innen oder Mitgliedern zur Dienstleistung, zur Leistungserbringung oder zum Leistungserbringer.

Unabhängig davon, ob diese Beschwerde mündlich oder schriftlich vorgetragen wird, wird sie immer ernst genommen und bearbeitet. Dabei ist es unerheblich, bei wem und auf welchem Weg sie vorgetragen wird.

Mitarbeiter:innen und Leitungen sind bereit, sich mit den Themen „Umgang mit Fehlern, Kritik und eigener Haltung“ auseinanderzusetzen. Sie nehmen Beschwerden als Lernchancen wahr. Leitungen übernehmen im Umgang mit Beschwerden eine Vorbildfunktion.

Beschwerden werden nach einem standardisierten Ablauf bearbeitet (s.u.). Sie werden in geeigneter Form dokumentiert, sobald es sich als notwendig erweist, den/die nächste:n Vorgesetzte:n über den entsprechenden Vorfall zu informieren.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden die Beschwerdeführer:innen immer informiert, wenn die Beschwerde unter Namensnennung weitergegeben und dokumentiert wird.

Beschwerdeführer:innen können sich mit ihrer Beschwerde auch an BuBl wenden, die bundesweite unabhängige Beschwerdestelle für die Lebenshilfe.

Beschwerden zum Thema „Kindeswohlgefährdung“ werden i.d.R. nach dem festgelegten Verfahren nach § 8a SGB VIII bearbeitet. Bei Beschwerden zum Thema Gewalt kommt das entsprechende Verfahren zum Einsatz (s. Gewaltschutzkonzept).

Bei Beschwerden ist folgender Ablauf verpflichtend:

Zeitraumen für die Bearbeitung von Beschwerden:

Beschwerden werden immer sehr zeitnah bearbeitet, in der Regel am nächsten Werktag. Dies gilt unabhängig davon, ob die Beschwerden über Social Media, das Kontaktformular auf der Homepage, im persönlichen Gespräch, telefonisch oder per E-Mail eingegangen.

Vorgehensweise bei der Bearbeitung von Beschwerden:

- 1) Bei Beschwerden über eine:n Mitarbeiter:in, die direkt an sie/ihn gerichtet werden:
 - Gespräch mit dem/ der Beschwerdeführer:in zur ersten Klärung des Sachverhalts
 - immer: Info an den/die nächste:n Vorgesetzte:n => ggf. Info des/der Vorgesetzten an den Vorstand => ggf. Info des Vorstands an den Aufsichtsrat
 - weitere Klärungsgespräche mit dem/der Beschwerdeführer:in

- 2) Bei Beschwerden über einen Vorfall/Vorgang, die an eine:n unbeteiligte:n Mitarbeiter:in oder eine:n Vorgesetzte:n gerichtet werden:
 - Gespräch mit dem/der Beschwerdeführer:in zur ersten Klärung des Sachverhalts
 - Info an den/die betroffene:n Mitarbeiter:in bzw. die betroffene Abteilung
 - ggf. Info an den/die nächste:n Vorgesetzte:n
 - Gespräch des/der Vorgesetzten mit dem/ der betroffenen Mitarbeiter:in bzw. der betroffenen Abteilung
 - ggf. Info des/der Vorgesetzten an den Vorstand > ggf. Info des Vorstands an den Aufsichtsrat
 - weitere Klärungsgespräche mit dem/der Beschwerdeführer:in

- 3) Bei Beschwerden über Social Media (Facebook, Instagram) oder über das Kontaktformular der Homepage
 - Bei Beschwerden auf der Facebook/ Instagram-Seite: Zunächst schnellstmöglich Rückmeldung an den/die Beschwerdeführer:in per PN (Privatnachricht), dass Beschwerde angekommen ist und bearbeitet wird.
 - Weiter wie Punkt 2

Weiterleitung von Beschwerden an Vorgesetzte:

- Wann die Beschwerde an den/die nächste Vorgesetzte, den Vorstand bzw. den Aufsichtsrat weitergegeben wird, ist abhängig von Art und Inhalt der Beschwerde. Im Zweifelsfall soll immer der/die nächste Vorgesetzte informiert werden.
- Wenn der/die Beschwerdeführer:in dies wünscht, wird die Beschwerde immer an die nächsthöhere Stelle weitergeleitet.
- Wenn es um Straftaten, Formen von Gewalt, sexuellen Missbrauch oder um eine schwere Imageschädigung der Lebenshilfe geht, ist immer der Vorstand zu informieren.
- Der Vorstand informiert den Aufsichtsrat immer dann, wenn mit schwerwiegenden Folgen für die Lebenshilfe zu rechnen ist.

Organigramm der Schutzfachkräfte der Lebenshilfe Köln e.V.

Fachkräfte für Schutz und Vorbeugung
& Gewaltschutzbotschafter:innen



zuständig für

Beratung und Einschätzung von
potenziellen Gewaltgeschehen bei
Erwachsenen

Schulungen für Mitarbeiter:innen
und Nutzer:innen

Weiterentwicklung des Konzepts



9 Personen

Insoweit erfahrene Fachkräfte
gem. §8a SGB VIII



zuständig für

Beratung und Einschätzung von
potenziellen Gewaltgeschehen bei
Kindern und Jugendlichen

Schulungen für Mitarbeiter:innen

Weiterentwicklung des Konzepts



6 Personen

Impressum

Lebenshilfe Köln e. V.

Berliner Straße 140-158
51063 Köln

Telefon: 0221 983414-40

Fax: 0221 983414-20

www.lebenshilfekoln.de

Die Handreichung wurde sorgfältig erarbeitet.
Eine Gewährleistung für Aktualität, Richtigkeit und
Vollständigkeit kann jedoch nicht übernommen werden.

Erstellt von den Mitglieder der AG Gewaltprävention:
André Carstensen, Norbert Kopka, Annette Lantiat, Silke Mertesacker,
Viola Unruh

Verantwortlich: Silke Mertesacker, Matthias Toetz

Lektorat: Annette Lantiat

Gestaltung: Barbara Höppner

Titel: Wir danken unserer Kollegin Stefanie Overbeck,
die uns für die Titelaufnahme ihre Playmobil® Figuren
zur Verfügung gestellt hat.

Stand: Juni 2024