



Sozial-Betriebe-Köln  
gemeinnützige GmbH

# GEWALT- SCHUTZ- KONZEPT

## der SBK-Werkstätten



SBK-Werkstätten

SBK Werkstatt Köln-Poll | Poller Kirchweg 60-68, 51105 Köln  
SBK Werkstatt Köln-Bickendorf | Wilhelm-Mauser-Str. 10-12, 50827 Köln  
Stand: Dezember 2022 | Erarbeitet von Mitarbeiter\*innen der SBK-Werkstätten

© 2023, SBK-Werkstätten

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Grundlagen der Zusammenarbeit in den SBK-Werkstätten</b> .....	4
<b>1 Charakteristika von Gewalt</b> .....	5
Definition von Gewalt	
Formen von Gewalt	
Begriffe von Gewalt	
Machtmissbrauch	
Diskriminierung	
<b>2 Präventionsstrategie</b> .....	12
Unser Verhaltenskodex	
Risikoanalyse	
Überprüfung Freiheitsentziehender Maßnahmen	
Reflexionskultur	
Beschwerdemanagement	
Interne Kontaktpersonen	
Kooperation mit Netzwerken	
Personalauswahl und Einarbeitung	
Schulungskonzept für Mitarbeiter	
Schulungskonzept für Beschäftigte	
<b>3 Interventionsstrategie</b> .....	28
Handeln in Gewaltsituationen	
Umgang mit Verdachtsfällen und unberechtigten Vermutungen	
Handlungsleitfäden	
Nachbereitung von Vorfällen	
<b>Anhänge</b> .....	31
<b>Literatur</b> .....	53

## Vorwort

Aufgabe der SBK-Werkstätten ist es, die Förderung und Betreuung, sowie die Teilhabe am Arbeitsleben von Menschen mit Beeinträchtigung zu gewährleisten. Die SBK-Werkstätten tragen dabei eine besondere Verantwortung den hier betreuten Beschäftigten sowie den hier eingesetzten Mitarbeitern gegenüber.<sup>1</sup>

Im Arbeitsalltag kann es zu unbeabsichtigten oder auch beabsichtigten Grenzverletzungen kommen. Für Menschen mit Beeinträchtigung, die auf Unterstützung angewiesen sind, besteht ein höheres Risiko, Gewalt zu erfahren, aber auch Mitarbeiter können davon betroffen sein.

Die SBK-Werkstätten lehnen jede Form von Gewalt in den Werkstätten ab. Der Umgang innerhalb der Werkstätten ist von Respekt und Wertschätzung geprägt.

Das vorliegende Konzept gibt die Orientierung, wie der Schutz vor jeglicher Form von Gewalt in den SBK-Werkstätten gewährleistet werden kann.

Es befasst sich mit dem Schutz vor Gewalt sowohl gegenüber Beschäftigten als auch gegenüber hauptamtlichen Mitarbeitern der SBK-Werkstätten.

Das Konzept ist in zwei Teile gegliedert und beschäftigt sich mit folgenden Schwerpunkten:

- Präventionsstrategie  
(Was wird getan, um Gewaltsituationen vorzubeugen?)
- Interventionsstrategie  
(Wie kann man Gewalt verhindern und Handlungssicherheit bei Vorfällen bieten?)

Es ist dabei wichtig, alle unterschiedlichen Beziehungsebenen zu beleuchten:

- Gewalt von Mitarbeitern gegenüber Beschäftigten
- Gewalt von Beschäftigten gegenüber Mitarbeitern
- Gewalt zwischen Mitarbeitern
- Gewalt zwischen Beschäftigten
- Gewalt von externen Personen

Am hier vorliegenden Konzept haben alle Organisationsebenen der SBK-Werkstätten mitgewirkt. Das Konzept wurde gemeinsam entwickelt, und inhaltlich auf allen Ebenen abgestimmt.

Es wird in den nächsten Jahren bei Bedarf nachgebessert und fortgeschrieben.

Köln, September 2021



Aaron Mathias  
(Abteilungsleitung)



Martina Henze  
(Gewaltschutzbeauftragte)

<sup>1</sup> Mit Beschäftigten ist der Personenkreis der Menschen mit Beeinträchtigung gemeint, mit Mitarbeitern der Personenkreis der hauptamtlichen Mitarbeiter.  
Aus Gründen der Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, nichtsdestotrotz beziehen sich die Angaben auf Angehörige beider Geschlechter.

## Grundlagen der Zusammenarbeit in den SBK-Werkstätten

In den SBK-Werkstätten wurden im Rahmen des Arbeitskreises „Kultur“<sup>2</sup> unter Einbindung aller Mitarbeiter die „Grundlagen der Zusammenarbeit“ und „pädagogische Grundlagen“ entwickelt (siehe Anhang).

Diese gemeinsam erarbeiteten Grundlagen gelten für alle gleichermaßen und bilden die Grundlage unseres Handelns.

Darin wird das Miteinander zwischen Beschäftigten und Mitarbeitern im Werkstattalltag beschrieben und verbindlich festgelegt.

Wichtig war uns die Haltung unserer Werkstätten dabei festzuschreiben.

**Ein gewaltfreier Umgang miteinander und das „Nicht Dulden“ jeglicher Form von Gewalt ist hier fest verankert. Dieser Grundsatz bildet für uns das Fundament und die Notwendigkeit für das hier beschriebene Gewaltschutzkonzept.**

Das auf den folgenden Seiten beschriebene Gewaltschutzkonzept ist das Resultat eines internen Arbeitskreises bestehend aus Kollegen verschiedener Fachbereiche und Hierarchieebenen. Die Beteiligten haben sich mit der Thematik Gewalt/Gewaltschutz auseinandergesetzt - u.a. wurde die folgende Kernfrage geklärt:

**Was meinen wir, wenn wir von „Gewalt“ sprechen?**

Ein gemeinsames Verständnis von Gewalt ist zwingend notwendig, um eine gemeinsame Haltung entwickeln zu können.

<sup>2</sup> Arbeitskreis Kultur ist hierarchieübergreifend zusammengesetzt und beschäftigt sich mit der Gestaltung und den Regeln des Zusammenlebens zwischen allen Personen innerhalb der Werkstätten



## Grundlagen der Zusammenarbeit in den SBK-Werkstätten

1. Wir erfüllen Grundbedürfnisse der Beschäftigten sofort
2. Wir nehmen die Beschäftigten so an wie sie sind und akzeptieren sie als gleichwertig und entwicklungsfähig
3. Wir nehmen Aktionen/ Äußerungen von Beschäftigten nicht persönlich
4. Wir beziehen die Beschäftigten in Entscheidungen ein
5. Wir machen den Beschäftigten unsere Aufgaben verständlich  
Wir wollen die Bedürfnisse der Beschäftigten verstehen  
Wir suchen nach gemeinsamen Lösungen
6. Wir sind freundlich und verbindlich!
7. Wir orientieren uns an den Fähigkeiten der Beschäftigten  
Wir stellen die Fähigkeiten in den Vordergrund und arbeiten stetig an deren Ausbau und Entwicklung
8. Wir betrachten den Beschäftigten ganzheitlich in seiner Lebenswelt  
Wir dokumentieren unser Handeln jederzeit nachvollziehbar
9. Wir gestalten und unterstützen das Gruppenleben aktiv
10. Wir sehen Arbeit als Mittel zur Förderung und Ausbildung der Beschäftigten  
Wir erwirtschaften durch unsere Arbeit die Prämie der Beschäftigten

## Grundlagen der Pädagogik in den SBK Werkstätten

Grundlage des Handelns der Mitarbeiter\*innen im Umgang mit den Beschäftigten sind die **Grundlagen der Zusammenarbeit** der SBK-Werkstätten. Darüber hinaus orientieren wir unser pädagogisches Handeln an folgenden Leitlinien.

➔ Förderung und Betreuung

➔ Inklusion

➔ Barrierefreiheit

➔ Mitwirkung

➔ Miteinander

## I

## Charakteristika von Gewalt

### Definition von Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation definiert Gewalt folgendermaßen:

*„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, Fehlentwicklungen oder Deprivation führt.“*

Gewalt bedeutet für uns, eine Handlung gegen den Willen eines Menschen.

Im Werkstattkontext gibt es ein Machtgefälle zwischen Mitarbeitern und Beschäftigten.

Die von uns entwickelte Definition von Menschen mit komplexer Beeinträchtigung lässt sich auf alle Werkstattbeschäftigten übertragen. Menschen mit Beeinträchtigungen zeigen oftmals Verhaltensweisen, die vom allgemein gesellschaftlichen Verhalten abweichend sind. Sie können ihre Vorstellungen, Wünsche, Bedürfnisse und Ansprüche bedingt durch eingeschränkte Verbalsprache nur unzureichend kommunizieren. Sie sind im besonderen Maße von der Zuwendung aller Bezugspersonen des Hilfesystems abhängig, womit die Gefahr von häufigen Beziehungswechseln und Gewalterfahrungen steigt. Es ist wichtig, sich dieses klarzumachen, um die Beschäftigten vor Gewaltausübung zu schützen. Gleichwohl kann Gewalt aber auch vom Beschäftigten ausgehen, auch dieses muss betrachtet werden.

Im Alltag beobachten wir Gewalt in unterschiedlichen Ausprägungen:

### Formen von Gewalt:

#### Physische / körperliche Gewalt

- Körperverletzungen z.B. Schläge, Tritte, Festhalten gegen den Willen
- Verletzungen durch Gegenstände

#### Psychische Gewalt

- Abwertungen von Personen
- Entzug von Aufmerksamkeit
- Mobbing

#### Verbale Gewalt

- Beschimpfungen

#### Virtuelle Gewalt

- in Sozialen Medien

#### Materielle Gewalt

- Diebstahl
- Gegenstände zerstören

#### Strukturelle Gewalt

- Ausnutzen von Machtpositionen
- ungleiche Behandlung von Personen
- Aufstellung nicht nachvollziehbarer Regeln

#### Sexualisierte Gewalt

- Handlungen mit geschlechtlichem Bezug ohne Einwilligung der betroffenen Person oder grenzverletzendes Verhalten
- unangemessene Ausdrucksweise
- sexueller Missbrauch/Vergewaltigung

## Begriffe von Gewalt

In unserem Konzept differenzieren wir zwischen

- Grenzverletzungen
- Übergriffen
- und strafrechtlich relevanten Formen von Gewalt

Wir haben uns dabei an den Begriffsdefinitionen laut Zartbitter e.V.<sup>3</sup> orientiert, weil auch wir eine Unterscheidung der Begrifflichkeiten für notwendig halten. Diese dient dazu, den Mitarbeitern eine fachliche Orientierung an die Hand zu geben, um angemessen reagieren zu können. Dem Arbeitskreis war es ein Anliegen, dass alle auf dem gleichen Wissenstand sind und mit den Begrifflichkeiten arbeiten können.

*3 Kontakt- und Informationsstelle gegen Sexuellen Missbrauch*

## Grenzverletzungen

Grenzverletzungen die unabsichtlich verübt werden und/oder aus fachlichen bzw. persönlichen Defiziten resultieren.

Beispiele

- Mangelnder respektvoller Umgang
- Missachtung einer adäquaten körperlichen Distanz
- Sich über jemanden lustig, ihn lächerlich machen
- Missachtung der Grenzen der professionellen Rolle  
z.B. Beschäftigte mit Kosenamen ansprechen
- Missachtung der körperlichen Grenzen (grenzüberschreitende Berührungen in der Pflege)
- Von Mitarbeitern verübte Grenzverletzungen bagatellisieren
- Eigene Verantwortung für den Schutz von Beschäftigten bei Grenzverletzungen durch andere leugnen, nicht einschreiten, sondern die Beschäftigten in die Verantwortung nehmen

## Übergriffe

Übergriffe als Ausdruck eines unzureichenden Respekts, grundlegender fachlicher Mängel und/oder einer gezielten Desensibilisierung im Rahmen der Vorbereitung eines (sexuellen) Missbrauchs oder eines Machtmissbrauchs.

Übergriffe unterscheiden sich von Grenzverletzungen dadurch, dass sie aus fachlichen Defiziten resultieren oder auch vorsätzlich ausgeführt werden.

Es gibt sowohl psychische, wie auch sexuelle und physische Übergriffe.

### Beispiele für psychische Übergriffe:

- Systematische Verweigerung von Zuwendung
- Bloßstellen von unverschuldeten persönlichen Defiziten (Einnässen)
- Bewusst drohen
- Bewusst ängstigen
- Beschäftigten in Überforderungssituationen die Unterstützung verweigern
- Das Vertrauen und die Zuneigung einzelner Beschäftigter erschleichen z.B. durch Bevorzugung, Überschreitung von verbindlichen zeitlichen Grenzen (Pausenzeiten überziehen, später kommen, früher gehen)
- Dynamik der Arbeitsgruppe manipulieren, um einzelne Beschäftigte zu „mobben“ z.B. auf verlangsamtes Arbeitstempo hinweisen

### Beispiele für sexuelle Übergriffe ohne Körperkontakt:

- Abwertende/sexistische Bemerkungen über Beschäftigte oder Mitarbeiter
- Sexualisierung der Gruppenatmosphäre z.B. durch anzügliche Bemerkungen
- Sexuell aufreizende Kleidung von Mitarbeitern oder Beschäftigten im Berufsalltag z. B. sehr enge Hosen, sehr kurze Röcke, tiefe Ausschnitte
- Missachtung des Rechts von Beschäftigten auf Intimität bei der Körperpflege

### Beispiele für sexuelle Übergriffe mit Körperkontakt:

- Missachtung einer adäquaten körperlichen Distanz (zu intime körperliche Nähe und Berührungen im alltäglichen Umgang z.B. Mitarbeiter lässt Beschäftigten auf seinem Schoß sitzen)
- Austausch von Zärtlichkeiten, die eher einem familiären Umgang entsprechen z. B. häufige Umarmungen

### Beispiele für physische Übergriffe

- Körperkontakte, die Ausdruck von Aggression sind und Angst oder Schmerz verursachen z.B. einen Beschäftigten oder Mitarbeiter im Schwitzkasten halten

## FEM=FreiheitsEntziehendeMaßnahmen

Grundsätzlich zeichnen sich alle Formen von FEM dadurch aus, dass sie Dritte in ihrer Bewegungsfreiheit begrenzen. Die Wirkung der Maßnahme kann dabei freiheitsbeschränkend (FBM) oder freiheitsentziehend (FEM) geartet sein.

FEM sind in ihrer Dauer, Intensität und ihren Konsequenzen bzw. Folgen besonders schmerzlich für die Betroffenen, denn die Bewegungsfreiheit wird hierbei nicht „nur“ begrenzt bspw. durch Verweigerung des Zugangs zu einem bestimmten Ort, sondern sie wird partiell oder gänzlich ausgeschlossen. FEM sind dabei alle Maßnahmen, die zu einem längerfristigen wiederkehrenden Ausschluss der körperlichen Bewegungsfreiheit führen und eine Intensität aufweisen. Dies gilt insbesondere in zeitlicher Hinsicht.

FEM werden durch Vorrichtungen, Materialien und Gegenstände umgesetzt, die entweder körpernah angebracht werden bspw. Fixierungsurte, oder körperfern erfolgen (bspw. durch Verschließen eines Zimmers, Absperrvorrichtungen).

Weiterhin können FEM auch durch die Vergabe von Medikamenten erfolgen. Haben die Medikamente sedierende Wirkung und werden nicht primär zu heilenden Zwecken eingesetzt, handelt es sich um eine sogenannte medikamentöse Fixierung. Weiter fallen unter FEM auch die Wegnahme von Hilfsmitteln z.B. Wegnahme des Rollators zur Fortbewegung, Festsetzen des Rollstuhls durch das Fixieren der Bremse.

Die Mittel zur Durchsetzung von FEM können grundsätzlich in physische, psychische und medikamentöse eingeteilt werden:

### Formen von FEM:

- Geschlossenen Türen
- Zugestellte Türen
- „Trickschlösser“
- Bettgitter
- Eine Person in seinem Rollstuhl in einen Raum schieben, aus dem er ohne fremde Hilfe nicht mehr herauskommen kann
- Hilfsmittel, z.B. Rollator entfernen, um damit die Bewegungsmöglichkeiten einzuschränken
- Gurte (Rumpf, Fuß/Arm, Kopf, etc)
- Festgestellte Rollstuhlbremsen
- Therapietische am Rollstuhl
- Sitzhosen
- Time-Out-Räume
- Personen festhalten
- Sich auf Personen setzen
- etc

Darüber hinaus gibt es Maßnahmen, die weniger eindeutig sind, z.B.:

- Medikamente
- „Vorenthalten“ von Rollatoren
- „tiefe“ Sessel, Sitzsäcke
- Transfer auf Sitzsäcke/Stühle, wenn Person zur Fortbewegung auf Rollstuhl angewiesen ist und sich nicht äußern kann
- Möbel als Barriere nutzen
- etc

**Folgende Gruppen gelten als besonders gefährdet, Adressat\*innen von FEM zu werden:**

- Menschen mit kognitiven Einschränkungen
- Menschen mit hohem Pflegebedarf
- Menschen mit Bewegungs- bzw. Laufdrang
- Menschen, die eine erhöhte Sturzgefährdung aufweisen
- Personen, die emotionalen Unruhezustände aufweisen und
- pflegebedürftige Menschen, die selbst aggressives Verhalten zeigen

Eine besondere Relevanz kommt dabei sogenannten herausfordernden Verhaltensweisen zu. Mit herausfordernden Verhaltensweisen sind insbesondere Beleidigungen, Schreien, monotone Wiederholungen von Handlungen oder Aussagen, sexuelle Belästigungen, ständiges Weglaufen etc. gemeint.

Gründe für das Anwenden von FEM bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen resultieren oftmals aus dem individuellen Verhalten eines Beschäftigten, z.B.:

- Weglauftendenz
- Sturzgefährdung
- Unwillkürliche Selbstverletzung
- Selbstaggression
- Fremdaggression

## **Strafrechtlich relevante Formen**

Strafrechtlich relevante Gewalthandlungen sind Handlungen, die nicht nur durch die Betroffenen selbst als Gewalt bezeichnet werden, sondern aufgrund des Ausmaßes strafrechtlich Werkstattverordnung sind.

### **I. Körperverletzung, § 223 StGB**

Körperverletzung zeigt sich z.B. an folgender Situation: Ein Beschäftigter nimmt eine Tasse heißen Kaffee eines anderen Beschäftigten. Ein Mitarbeiter möchte ihm die Tasse gegen den Willen des Beschäftigten mit hohem Kraftaufwand wieder abnehmen, dabei wird der Inhalt der Tasse verschüttet und landet auf der Hand des Beschäftigten, dessen Hand dabei verbrüht wird

### **II. Freiheitsberaubung, § 239 StGB**

Freiheitsberaubung wäre z.B.: Ein Mitarbeiter schickt einen Beschäftigten alleine in einen Raum und verschließt die Tür, so dass er den Raum nicht verlassen kann, um ihn für sein Verhalten zu sanktionieren

### **III. Nötigung, § 240, StGB**

Nötigung wäre z.B., wenn ein Mitarbeiter einen Beschäftigten zwingt, Nahrung und Flüssigkeit zu sich zu nehmen, obwohl er dies nicht möchte

### **IV. Straftaten gegen die sexuelle Selbstbestimmung**

- Sexueller Missbrauch von Hilfsbedürftigen in Einrichtungen, §174a StGB
- Sexueller Missbrauch unter Ausnutzung eines Betreuungsverhältnisses, § 174c StGB
- Sexuelle Nötigung oder Vergewaltigung, § 177 StGB
- Sexueller Missbrauch widerstandsunfähiger Personen, § 179 StGB

### **V. Beleidigung, § 185, StGB**

Eine Beleidigung wäre z.B., wenn ein Beschäftigter einen Fehler bei der Arbeitsausführung macht, der Mitarbeiter die Geduld verliert, schreit, extreme Schimpfwörter verwendet und ihn in der Gruppe der Lächerlichkeit preisgibt.

### **VI. Sachbeschädigung, § 303 StGB**

Sachbeschädigung bedeutet z.B., dass ein Mitarbeiter versucht einen Beschäftigten daran zu hindern, den Raum zu verlassen, dabei hält er ihn am Pullover fest, der daraufhin zerreißt

## Machtmissbrauch

Mitarbeiter in den Werkstätten haben gegenüber ihren Beschäftigten eine große Verantwortung. Die Beschäftigten erhalten einen Werkstattvertrag und eine Werkstattverordnung, die darauf hinweisen, dass sie den Anweisungen der Mitarbeiter nachkommen müssen, wobei ein Machtgefälle zwischen Beschäftigten und Mitarbeitern entsteht. Dieser Position mit der darin liegenden Verantwortung müssen sich alle Mitarbeiter der SBK-Werkstätten jederzeit bewusst sein und danach handeln. Sie müssen verantwortungsbewusst mit Macht und Autorität umgehen.

### Beispiele für Machtmissbrauch

- Beschäftigte für den Mitarbeiter Getränke, Brötchen holen lassen
- Beschäftigte einschränken, weil der Mitarbeiter das gut für den Beschäftigten findet z.B. keine Cola, keinen Kaffee geben, Mittagessen rationieren
- Vernachlässigung von Pflege z.B. notwendige Pflege zu spät durchführen
- Entwicklungsmöglichkeiten einschränken z.B. keine Praktika in anderen Bereichen oder außerhalb der Werkstatt zulassen, weil der Beschäftigte in der Gruppe eine gute und wichtige Arbeitskraft ist

Machtmissbrauch entsteht oftmals aufgrund von organisatorischen Strukturen einer Einrichtung, die die Gewalt begünstigen. Diese müssen regelmäßig überprüft und ggfs. korrigiert werden.

Nach der Auseinandersetzung mit der Beschreibung der Formen und Begrifflichkeiten von Gewalt gilt es, Strategien zu entwickeln, wie man der Gewalt vorbeugen kann.

## Diskriminierung

Eine weiterer Aspekt von Gewalt findet sich in Diskriminierungen von Personen oder Gruppen. In den Werkstätten arbeiten viele Personen aus unterschiedlichen Kulturkreisen. Dabei kommt es auch zu Diskriminierungen. Diesen muss entgegengewirkt werden. Ein erster Schritt dazu ist, sich dessen bewusst zu sein, was Diskriminierung eigentlich bedeutet.

Diskriminierung ist jede Form der ungerechtfertigten Benachteiligung oder Ungleichbehandlung von einzelnen Personen oder Gruppen aufgrund verschiedener wahrnehmbarer beziehungsweise nicht unmittelbar wahrnehmbarer Merkmale.

Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz verbietet rassistische Diskriminierung sowie Benachteiligungen aus Gründen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität (AGG, §1).

### *Beispiele für Diskriminierung und Gewaltanwendung*

Rassistische Diskriminierung aufgrund der ethnischen Herkunft

Der Begriff Rassismus bezeichnet die Einteilung von Menschen in feste Gruppen anhand tatsächlicher oder vermeintlicher körperlicher oder kultureller Merkmale, z.B. Haut- und Haarfarbe, Sprache, Herkunft, Religion und die damit verbundenen Bewertungen und Vorstellungen von Ungleichwertigkeit.

### *Rassistische Gewalt wird ausgeübt, z.B. durch*

Abwertende und entwürdigende Bemerkungen, Witze, Kommentare über Aussehen andere Personen, deren Körper, Herkunft, Lebensweise, Sprache, Religion oder Leistungen

## II

## Präventionsstrategie

Ziel der Präventionsstrategie ist es, verbindliche Standards zu etablieren, um Gewalt vorzubeugen, bzw. adäquat begegnen zu können. Ein erster Schritt könnte es sein, dass Mitarbeiter ihre Kollegen auf Fehlverhalten ansprechen und sie damit auf die gemachte Beobachtung aufmerksam machen. Sollte kein Verständnis erkennbar sein, ist als nächster Schritt die Fachbereichsleitung einzubeziehen. Wichtig ist, dass das Bewusstsein besteht, dass, wenn man einen Vorfall beobachtet, aber nicht reagiert, eine Mitschuld trägt.

***Beobachtungen von Gewaltvorfällen sind zwingend zur Kenntnis zu bringen d.h. sie sind meldepflichtig.***

Dabei geht es nicht um den Verrat am Kollegen, sondern um den zwingenden Schutz und die Unversehrtheit aller Beschäftigten.

Das beinhaltet selbstverständlich auch die Meldung von Gewaltvorfällen von Beschäftigten gegenüber Mitarbeitern. In diesem Fall sind jedoch der zuständige Soziale Dienst und die Fachbereichsleitung hinzuzuziehen.

Um ein Gewaltschutzkonzept zu entwickeln, von dem man merkt, dass es in der Institution gelebt wird, ist es wichtig, eine Grundhaltung im Sinne von Gewaltschutz bei allen Beteiligten zu etablieren.

### Unser Verhaltenskodex

Es wurden für alle Mitarbeiter Verhaltensregeln festgelegt, die sich auf den Werkstattalltag beziehen:

#### 1 Anwendung physischer, psychischer und sexueller Gewalt

Die Anwendung jeglicher Form von physischer, psychischer und sexueller Gewalt ist in den Werkstätten allen Mitarbeitern und Beschäftigten untersagt. Die Verantwortlichen auf Leitungsebene sind umgehend zu informieren. Die Abläufe der Handlungsleitfäden sind einzuhalten.

#### 2 Adäquate Gestaltung von Nähe und Distanz

Ein vertrauensvolles Miteinander ist in der pädagogischen und pflegerischen Arbeit wichtig. Unumgänglich ist dabei ein reflektiertes Verhältnis von Nähe und Distanz. Die Beschäftigten sind häufig nicht in der Lage, Nähe und Distanz angemessen zu gestalten. Es ist notwendig, sie für eigene und fremde Grenzen sowie für deren Einhaltung zu sensibilisieren.

Wir unterstützen unsere Beschäftigten, eigene und fremde Grenzen wahrzunehmen und zu achten

- Wir nehmen individuelle Grenzempfindungen ernst, sie werden geachtet und nicht bewertet
- Wir thematisieren Grenzverletzungen und sie werden nicht übergangen
- Wir lehnen private Verabredungen zwischen Mitarbeitern und Beschäftigten ab
- Wir erlauben Einladungen durch Beschäftigte zu privaten Veranstaltungen nur im Rahmen der beruflichen Rolle. Der Umfang ist mit Vorgesetzten abzustimmen und wird als Arbeitszeit behandelt
- Wir gewähren einzelnen Beschäftigten keine Privilegien oder besondere Aufmerksamkeit, sofern dies nicht mit allen Beteiligten in der Arbeitsgruppe vereinbart wurde

### 3 Sprache und Kleidung

Worte, Gesten und Kleidung werden von Menschen im Kontakt unterschiedlich wahrgenommen. Sprache und Wortwahl können zu Verletzungen und Demütigungen führen.

- Wir achten darauf, dass verbale und nonverbale Kommunikation der jeweiligen Rolle entsprechen und auf die Zielgruppe und deren Bedürfnisse angepasst sind
- Wir verwenden keine verletzende oder sexualisierte Sprache
- Wir achten darauf, dass Beschäftigte und Mitarbeiter sich nicht mit Kosenamen ansprechen
- Wir sprechen Mitarbeiter, bzw. Beschäftigte offen, aber diskret an, wenn Bekleidung der Situation nicht angemessen erscheint Länge von Hosen oder Röcken, Ausschnitt, Verschmutzung

### 4 Angemessener Körperkontakt

Körperkontakt und Berührungen müssen immer der Situation und dem Entwicklungsstand angemessen sein. Mitarbeiter sind für die Wahrung der Grenzen verantwortlich, auch wenn der Wunsch nach Nähe vom Beschäftigten ausgeht.

- Wir gestalten Körperkontakt immer sensibel, dieser muss fachlich begründet sein
- Wir achten darauf, dass Beschäftigte und Mitarbeiter das Recht haben, Körperkontakt selbstverständlich anzunehmen oder abzulehnen. Die Mitarbeiter sensibilisieren die Beschäftigten für eigene und fremde Grenzen und stärken diese darin, diese wahrzunehmen und einzuhalten.
- Wir verbieten unerwünschte körperliche Annäherung und Berührungen

### 5 Beachtung der Intimsphäre

Der Schutz der Intimsphäre ist wesentlich für einen sensiblen Umgang miteinander und für die Wahrung persönlicher Grenzen.

- Wir achten das Recht auf individuelle Bedürfnisse in der Pflegebegleitung
- Wir achten darauf, dass pflegerische Tätigkeiten grundsätzlich bei geschlossener Tür durchgeführt werden. Räumlichkeiten, in denen sich Mitarbeiter mit Beschäftigten aufhalten, müssen dabei jedoch jederzeit von außen zugänglich sein
- Wir gehen mit persönlichen Informationen sorgsam und respektvoll um

## 6 Umgang mit Sexualität

Sexualität ist ein wichtiger Bestandteil der Persönlichkeit. Während die körperliche Reifung bei Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung überwiegend altersentsprechend verläuft, ist die psychosoziale Entwicklung häufig verlangsamt bzw. verzögert. Eingeschränkte Mobilität und Kommunikationsfähigkeit bedeuten, dass sie weniger Möglichkeiten haben, die eigene Sexualität zu entdecken und zu entwickeln. Besonderen Wert legt die Werkstatt auf den Schutz vor sexualisierter Gewalt und Übergriffen.

- Wir respektieren jede Partnerschaft, auch eine gleichgeschlechtliche
- Wir unterstützen die Beschäftigten bei der Wahrung ihrer Privatsphäre z.B. bei weitergehenden Zärtlichkeiten oder sexuellen Handlungen werden Beschäftigte motiviert, dies in ihren privaten Räumen zu tun.
- Wir setzen bei Beschäftigten Grenzen, die eigenständig dazu nicht in der Lage sind, vor allem wenn sie zu grenzüberschreitendem Verhalten neigen oder wenn sie vermeintlich dazu einladen z.B. Entblößen oder sexuelle Handlungen in der Öffentlichkeit
- Wir unterstützen Beschäftigte, sexuelle Belästigungen nicht hinzunehmen, sondern aktiv anzusprechen und sich Unterstützung zu suchen

## 7 Verschließen von Räumen der Werkstatt

Räumlichkeiten der Werkstatt werden mit Ausnahmen der Sanitärbereiche nicht von innen abgeschlossen.

## 8 Umgang mit Medien und sozialen Netzwerken

Digitale Medien sind ein selbstverständlicher Bestandteil der Gesellschaft. Der leichtfertige Umgang mit sozialen Netzwerken und digitalen Medien kann auch zu Grenzverletzungen führen.

- Wir achten bei Veröffentlichungen von Fotos, Ton- oder Videomaterial z.B. auf der Homepage auf das allgemeine Persönlichkeitsrecht und auf das Recht am eigenen Bild
- Wir sensibilisieren die Beschäftigten für die Risiken der sozialen Netzwerke und digitalen Medien und sie werden in Hinblick auf den adäquaten Umgang angeleitet. Dies findet im Rahmen der 4-wöchigen Gruppenstunden „Kultur“ statt, die sich u.a. auch mit diesem Thema auseinandersetzen
- Wir untersagen die Verbreitung gewalttätiger, pornografischer oder diskriminierender Inhalte
- Wir geben private Telefonnummern oder E-Mail-Adressen nicht an Beschäftigte raus
- Wir missbilligen die Kommunikation zwischen Beschäftigten und Mitarbeitern über „WhatsApp“ oder vergleichbare Dienste und raten dringend hiervon ab. Freundschaftsanfragen über „Facebook“ sind zu ignorieren. Dies ist den Beschäftigten wertschätzend zu vermitteln. Diese Vorgehensweise gilt analog für andere Dienste z.B. „Twitter“, „Instagram“.

## 9 Umgang mit Regelverstößen

Um gemeinsam arbeiten zu können, ist es notwendig, Regeln für das Miteinander aufzustellen. Wir achten darauf, dass Beschäftigte festgelegte Regeln kennen und unterstützen sie bei der Einhaltung.

- Wir achten darauf, dass Maßnahmen immer im direkten Zusammenhang mit dem Regelbruch stehen, nachvollziehbar und angemessen sind
- Wir achten darauf, dass Maßnahmen nicht grenzverletzend oder entwürdigend sind

## 10 Datenschutz

Der Datenschutz hat das Ziel, die Wahrung der Persönlichkeitsrechte der Einzelnen sicher zu stellen. Die SBK-Werkstätten messen dem Schutz der hochsensiblen personenbezogenen Daten einen hohen Stellenwert zu, sie müssen geschützt werden.

Wir tun dies u.a., indem wir Zugriffsberechtigungen für die Einsicht und die Verarbeitung personenbezogener Daten vergeben.

Jeder Mitarbeiter ist in seinem Verantwortungsbereich für die Einhaltung des Datenschutzes verantwortlich.

Persönliche Gespräche dürfen zur Sicherheit der Privatsphäre nur in geschützten Räumen geführt werden, mit personenbezogenen Dokumenten muss achtsam umgegangen werden.

Mitarbeiter müssen darauf achten, dass Gespräche so geführt werden, dass keine sensiblen Informationen von Personen mitgehört werden können, für die sie nicht gedacht sind.

Personenbezogene Daten dürfen nicht an unbefugte Personen weitergegeben werden.

Zur Prävention ist es auch wichtig, sich mit den unterschiedlichen Bedingungen in einer Werkstatt auseinanderzusetzen, die Gewalt begünstigen können. Dazu dient:

### Erstellen einer Risikoanalyse

Strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen können Gewaltsituationen begünstigen. Daher ist es wichtig, die Strukturen eines Unternehmens sehr genau zu beleuchten.

Ein wichtiger Baustein ist eine Risikoanalyse, u.a. auch innerhalb jeder Betriebsstätte, um herauszufinden, welche strukturellen Bedingungen Gewalt begünstigen. Diese Risikoanalyse wurde mit den Beteiligten des Arbeitskreis Gewaltschutz u.a. zu den Themen „Was versteht man unter Struktureller Gewalt, was versteht man unter Psychischer Gewalt“ erstellt. Die Ergebnisse wurden dokumentiert und Maßnahmen erstellt.

Zu diversen Themen werden sich auch in Zukunft Kollegen aus unterschiedlichen Fachbereichen, unterteilt nach Betriebsstätte und Thematik, zusammensetzen, um daran zu arbeiten.

Alle Bereiche in der Werkstatt werden anhand der Risikoanalyse überprüft.

Fragen, die gestellt werden sind z.B.:

- *Welche Bedingungen in ihrem Arbeitsumfeld tragen nach ihrer Einschätzung dazu bei, dass es zu Auftreten von Gewalt kommen kann?*
- *Gibt es spezifische bauliche Gegebenheiten, die Risiken bergen?*
- *Gibt es Regeln für den angemessenen Umgang mit Nähe und Distanz?*
- *Wie wird die Privatsphäre der Beschäftigten geschützt?*
- *Gibt es einen wertschätzenden Umgang mit Beschäftigten und Mitarbeitern, die fachliches Fehlverhalten von Kollegen melden?*
- *Was versteht man unter „struktureller“ Gewalt?*
- *Was versteht man unter „psychischer“ Gewalt?*

Die Ergebnisse werden dokumentiert und ein Aktionsplan mit notwendigen kurz,- mittel,- und langfristigen Maßnahmen erstellt.

Die Risikoanalyse wird 1 x jährlich erstellt, bzw. die Ergebnisse überprüft.

Für die Erstellung und regelmäßige Überprüfung der Risikoanalyse ist der Gewaltschutzbeauftragte in Zusammenarbeit mit der Werkstattdirektion in ihren jeweiligen Betriebsstätten verantwortlich. Bei Bedarf kann eine externe Kraft hinzugezogen werden, um Sachverhalte von einer außenstehenden Person neutral begutachten zu lassen.

## Überprüfung Freiheitsentziehender Maßnahmen

Da wir auch in unseren Werkstätten Beschäftigte betreuen, die zum einen herausfordernden Verhaltensweisen zeigen, zum anderen auf Rollstühle angewiesen sind, die über unterschiedliche Sicherungssysteme verfügen, sind wir mit der Thematik FEM täglich konfrontiert.

Dabei ist es wichtig, den Mitarbeitern, einen sicheren Handlungsleitfaden zu geben.

Bei jedem Beschäftigten wird in einem ersten Schritt kritisch überprüft, ob eine FEM notwendig ist oder Alternativen zum Einsatz kommen können. Dazu werden intern Gespräche mit den GL, SD, sowie dem Gewaltschutzbeauftragten, bzw. den Vertrauenspersonen Gewaltschutz geführt, um eine gemeinsame Lösung zu finden.

Alternativen sind z.B.

- Eine veränderte Gruppenzusammensetzung
- Kleinere Gruppen
- Ein höherer Personalschlüssel
- Individuell angepasste Handlungsweisen
- Absprachen mit anderen Gruppen
- etc

Die Kernfrage dabei lautet immer:

- Wann mache ich was?
- Mit welcher Absicht mache ich was?
- Welche Alternativen gibt es dazu?

Wenn schon die Fahrt zur Werkstatt betroffen ist, werden ggf. die Eltern und/oder die Wohneinrichtungen mit hinzugezogen, um eine Lösung herbeizuführen.

Bei den Beschäftigten, die aufgrund ihrer intellektuellen Fähigkeiten selber in der Lage sind, über den Einsatz von FEM zu entscheiden, wird eine Einwilligung eingeholt und hinterlegt.

Für Beschäftigte, bei denen eine FEM unumgänglich ist, werden die Maßnahmen beim Betreuungsgericht über einen gesetzlichen Betreuer beim Betreuungsgericht beantragt. (siehe Anschreiben)

Die Maßnahmen unter Angabe vom Zeitraum der Fixierung, der Art der Fixierung und der Beobachtung, wie sich die Person im Fixierungszeitraum verhalten hat, werden in unserem Dokumentationssystem festgehalten

Alle Maßnahmen werden in einem Rhythmus von 6 Monaten überprüft, ob sie noch wirksam sind, bzw. ob Änderungen vorgenommen werden können oder müssen. Dazu finden Gespräche zwischen GL, SD und dem Gewaltschutzbeauftragten, bzw. den Vertrauenspersonen Gewaltschutz statt.

Ziel muss es sein, die FEM auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Um Gewalt vorzubeugen, ist es wichtig, zu reflektieren und mit Beschäftigten und Mitarbeitern regelmäßig in den Austausch zu gehen.

Dazu dient:

## 1 Reflexionskultur

Ziel einer Reflexion ist es, ein Geschehen oder Verhalten zu überprüfen, zu reflektieren, und damit zu Spielregeln und Normen zu gelangen, die aus eigener Ansicht gewonnen werden. Somit dient die Reflexion u.a. dem Abbau von Fremdbestimmung und dem Aufbau von Eigenverantwortung.

In allen Bereichen und auf allen Hierarchieebenen finden

- **Teamgespräche**  
(mindestens alle 2 Wochen, Teilnehmer: Mitglieder einer Arbeitsgruppe eines Fachbereichs)
- **Sozialer Dienst / Gruppenleitung Gespräche**  
(alle 2 Monate, Teilnehmer: Sozialer Dienst, Mitglieder einer Arbeitsgruppe eines Fachbereichs)
- **Kollegiale Fallberatungen**  
(1 x im Monat, Teilnehmer: Mitarbeiter unterschiedlicher Fachbereiche, Sozialer Dienst)
- **Mitarbeitergespräche**  
(1 x jährlich, Teilnehmer: Mitarbeiter und Führungskraft)
- **Mitarbeiter-Info-Veranstaltung**  
(1 x pro Quartal, Teilnehmer: alle Mitarbeiter eines Standorts und Werkstatteleitung)
- **Gruppenstunde Kultur**  
(1 x im Monat, Teilnehmer: Beschäftigte und Mitarbeiter eines Fachbereiches, Mentor)
- **Gruppenstunde**  
(mindestens alle 2 Wochen, Teilnehmer: Beschäftigte und Mitarbeiter eines Fachbereiches)

Das Thema Gewalt/Gewaltschutz wird u.a. im Rahmen dieser Gespräche thematisiert.

Ein Teil von Präventionsmaßnahmen ist u.a. die ernsthafte Bearbeitung von eingegangenen Beschwerden im Unternehmen.

## 2 Beschwerdemanagement

Im Mittelpunkt des Beschwerdemanagements steht das Prüfen und Lösen des Anliegens, um eine Lösung oder Verbesserung herbeizuführen.

Es besteht ein fest definierter Ablaufplan (s. Anhang), wie mit Ideen und Beschwerden umzugehen ist und welche Hierarchieebenen einbezogen werden müssen. Beschwerdeführer haben jederzeit die Möglichkeit, sich an die Gruppenleitung, den Sozialen Dienst, die Fachbereichsleitung oder an die Werkstatteleitung zu wenden. Dort erfolgt die direkte Hilfe, Gespräche werden schriftlich anhand eines Beschwerdeformulars (s. Anlage) festgehalten und an weiterführende Stellen weitergeleitet z.B. an die Fachbereichsleitung, die Werkstatteleitung oder die Abteilungsleitung. Selbstverständlich besteht auch die Möglichkeit, dass der Beschwerdeführer sich direkt an die Fachbereichsleitung oder darüber hinaus gehende höhere Stellen wendet.

Ideen und Beschwerden können auch anonym formuliert werden. Ein Beschwerdeformular (s. Anhang) ist jederzeit zugänglich und kann in einen dafür vorgesehenen Beschwerdekasten hinterlegt werden. Beschäftigte, die eine Beschwerde formulieren möchten, dies aber nicht verschriftlichen können oder wollen, können sich auch jederzeit Unterstützung bei einer Vertrauensperson holen, die sie unterstützt.

Entscheidend dabei ist, dass jede Beschwerde ernstgenommen wird und auf jede Beschwerde eine Reaktion erfolgt (s. Anlage Formular Beschwerdeerfassung).

Verantwortlich für die letztendliche Bearbeitung der Beschwerde:

- **Stabsstelle Unternehmensentwicklung**

Frau Henze  
Tel. 0221 98388-23  
martina.henze@sbk-koeln.de

- **Abteilungsleitung**

Herr Mathias  
Tel. 0221 98388-35 oder  
0221 7775-3102  
aaron.mathias@sbk-koeln.de

## Interne Kontaktpersonen

Interne Kontaktpersonen, sowie auch externe Beratungsstellen sind im Rahmen einer Präventionsstrategie unerlässlich und bieten die notwendige Unterstützung.

Interne Kontaktpersonen sind der Gewaltschutzbeauftragte, der für die Einhaltung der im Konzept verankerten Richtlinien sorgen soll. Dieser steht im engen Austausch mit den von ihm unterwiesenen Vertrauenspersonen, dem Werkstatttrat, der Frauenbeauftragten, dem Arbeitskreis Gewaltschutz und der Leitungsebene.

1

### Gewaltschutzbeauftragte

Martina Henze  
Tel. 0221 98388-23  
martina.henze@sbk-koeln.de

#### Aufgaben:

- ▶ Vernetzung, Austausch, Gremienarbeit über die Werkstatt hinaus
- ▶ Zusammenarbeit mit externen Fachstellen zur Gewaltprävention
- ▶ Schulung jeweils ein Mitarbeiter aus dem Sozialen Dienst beider Betriebsstätten als Vertrauenspersonen bei Gewaltvorfällen
- ▶ Information und Schulungen der Mitarbeiter zum Thema Gewalt/Gewaltschutz
- ▶ Information und Einführung neuer Mitarbeiter in das Konzept
- ▶ Information und Einführung der Menschen mit Beeinträchtigung in das Konzept in leichter/einfacher Sprache
- ▶ Information und Einführung gesetzlicher Betreuer,
- ▶ Wohnheimbetreuer in das Konzept
- ▶ Organisation von Schulungen zum Thema Gewalt/Gewaltschutz für Menschen mit Beeinträchtigung

2

### Vertrauenspersonen

Marion Joost  
**Werkstatt Poll**  
Tel. 0221 98388-36  
marion.joost@sbk-koeln.de

Tanja King-Ndoye  
**Werkstatt Bickendorf**  
Tel. 0221 7775-3120  
tanja.king-ndoye@sbk-koeln.de

#### Aufgaben:

- ▶ Offene Gesprächsangebote und regelmäßige Sprechzeiten
- ▶ Beratung, Hilfestellung der Mitarbeiter
- ▶ Beratung, Hilfestellung der Menschen mit Beeinträchtigung
- ▶ Entgegennahme von Meldungen, Bearbeitung, Dokumentation
- ▶ Weitergabe von Informationen an Verantwortliche, Eltern, etc.
- ▶ Rückmeldung an den Gewaltschutzbeauftragten bei jeder Beobachtung von Gewalt
- ▶ Veranlassen von therapeutische Beratung und Begleitung
- ▶ Teilnahme am Arbeitskreis Gewaltschutz in der jeweiligen Betriebsstätte

3

**Vorsitzender des Werkstattrats**

Günter Keltenich  
Tel. 0221 7775-3999  
guenter.keltenich@sbk-koeln.de

**Aufgaben:**

- ▶ Offene Gesprächsangebote und regelmäßige Sprechzeiten
- ▶ Beratung der Beschäftigten
- ▶ Entgegennahme von Meldungen
- ▶ Weitergabe von Informationen an Vertrauenspersonen oder Sozialen Dienst
- ▶ Rückmeldung an den Gewaltschutzbeauftragten bei der Beobachtung von Gewalt
- ▶ Teilnahme am Arbeitskreis Gewaltschutz

4

**Frauenbeauftragte**

Melanie Kahlke  
Tel.: 0221 98388-73  
melanie.kahlke@sbk-koeln.de

**Aufgaben:**

- ▶ Einsatz besonders für die Rechte der Frauen
- ▶ Anlaufstelle bei dem Vorkommen von sexueller Belästigung und sexualisierter Gewalt
- ▶ Offene Gesprächsangebote und regelmäßige Sprechzeiten
- ▶ Beratung der Beschäftigten
- ▶ Entgegennahme von Meldungen
- ▶ Weitergabe von Informationen an Vertrauenspersonen, Sozialen Dienst
- ▶ Rückmeldung an den Gewaltschutzbeauftragten bei der Beobachtung von Gewalt
- ▶ Teilnahme am Arbeitskreis Gewaltschutz

5

**Datenschutzbeauftragter**

Dr. Martin Goeke  
Tel.: 0221 7775-5423  
martin.goeke@sbk-koeln.de

## Aufgaben des Arbeitskreises Gewaltschutz

Zur Erstellung des Gewaltschutzkonzepts wurde ein Arbeitskreis bestehend aus Mitarbeitern unterschiedlicher Hierarchieebenen gegründet.

Dieser Arbeitskreis wird seine Arbeit in wechselnder personeller Zusammensetzung fortlaufend weiterführen und sich mit unterschiedlichen Schwerpunktthemen beschäftigen z.B. Vermeidung und Prävention von:

- Gewalt in Alltagssituationen
- Gewalt in der Pflege
- Gewalt bei der Buszuführung
- Gewalt in arbeitsbegleitenden Maßnahmen

Aus diesem Arbeitskreis werden Handlungsempfehlungen entstehen, die dann wiederum mit der Leitungsebene rückgekoppelt und in die Gesamtorganisation getragen werden.

Der Gewaltschutzbeauftragte und die Vertrauenspersonen treffen sich 1 x monatlich zum allgemeinen Austausch, zu anlassbezogenen Terminen und vierteljährlich mit dem Arbeitskreis Gewaltschutz, um Erfahrungen zusammenzutragen und den konzeptionellen Prozess zur Prävention und Intervention im Bereich Gewaltschutz fortzusetzen.

## Kooperation mit Netzwerken

Netzwerke sind wichtig, um Kompetenzen und Ressourcen zu bündeln. Die Kooperation mit diesen Netzwerken wie Beratungsstellen und externen Fachstellen ist wichtig, um sich kompetente Unterstützung zur Gewaltprävention oder auch bei Gewaltvorfällen zu sichern.

### Beratungsstellen

- Zartbitter Köln e.V., Sachsenring 2-4, 50677 Köln
- LOBBY FÜR MÄDCHEN e.V., Fridolinstr. 14, 50823 Köln
- KSL (Kompetenzzentrum Selbstbestimmt Leben), Pohlmannstr. 13, 50735 Köln
- BzGA (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung), Maarweg 149-161, 50825 Köln
- Gesundheitsamt Stadt Köln, Neumarkt 15-21, 50667 Köln
- Polizei Köln, Walter –Pauli –Ring 2-6, 51103 Köln

### Externe Fachstellen

- Konsulententeam des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR)  
LVR-Institut für Konsulentenarbeit – Kompass  
Hermülheimer Str. 12-14, 50354 Hürth
- Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)  
Bezirksverwaltung Köln  
Bonner Str. 337, 50968 Köln

Zu einer Präventionsstrategie gehört auch zwingend die Auseinandersetzung mit dem Thema Personalauswahl, Personaleinsatz und Schulungen, um Mitarbeiter gut in die Thematik Gewalt/ Gewaltschutz einzuarbeiten und sie auch weiter zu qualifizieren.

### Personalauswahl und Einarbeitung

Bereits im Vorstellungsgespräch, an dem ein Mitglied des Werkstattrats teilnimmt, wird die grundsätzliche Haltung des Bewerbers, seine Grundeinstellung zu Menschen mit Beeinträchtigungen und dem Thema Gewalt, geklärt. Bereits in diesem Gespräch wird das Gewaltschutzkonzept erwähnt. Im Anschluss daran erfolgt eine Hospitation im Team.

#### Regelmäßiger Wechsel der Teamkonstellation (Rotationen)

Wechsel der Teamkonstellationen sollen dazu dienen, Mitarbeiter, die aufgrund ihrer Tätigkeit hohen körperlichen und/oder psychischen Belastungen ausgesetzt sind, Veränderungen zu ermöglichen und neue Sichtweisen auf ihre Arbeit zu entwickeln.

Mit den Teamrotationen wurde in den Arbeitsbereichen mit besonderer Anleitung (Betreuung von Menschen mit komplexen Beeinträchtigungen) und dem Sozialen Dienst als Pilotprojekt begonnen.

Im Arbeitsbereich mit besonderer Anleitung erscheint die psychische Belastung aufgrund des zum Teil sehr herausfordernden Verhaltens der Beschäftigten am höchsten.

Einzelne Mitarbeiter des Arbeitsbereiches mit besonderer Anleitung rotieren zunächst innerhalb des Fachbereiches d.h., sie wechseln in eine andere Arbeitsgruppe und werden dort für 2 Jahre eingesetzt.

Intensive, regelmäßige Gespräche zwischen Mitarbeitern und Fachbereichsleitung vor, während und nach der Rotation bilden die Basis für ein gutes Gelingen.

Vor dem Einsatz findet ein Gespräch zwischen der Fachbereichsleitung und dem Mitarbeiter statt, um ihn über seine neue Einsatzstelle zu informieren.

Im Anschluss daran erfolgen 3 Gesprächstermine mit den Mitarbeitern der neuen Einsatzstelle, um den neuen Einsatzbereich und die Aufgaben zu erläutern.

Anschließend erfolgt der Einsatz im neuen Bereich mit einer 2-wöchigen Einarbeitungsphase. Während dieser Einarbeitungsphase erfolgen 2 Auswertungsgespräche mit der Fachbereichsleitung.

Im Laufe der 2 Jahre finden zwischen der Fachbereichsleitung und dem Mitarbeiter vierteljährliche Gespräche statt, um den Einsatz zu besprechen und offene Fragen zu klären. Nach Beendigung des Einsatzes erfolgt ein Abschlussgespräch, um den Einsatz zu reflektieren.

Die Einsätze werden von der Fachbereichsleitung schriftlich festgehalten, ausgewertet und an die Werkstattleitung weitergeleitet.

Ziel ist es, das Rotationssystem - sofern es aus fachlicher Sicht möglich ist - auf andere Fachbereiche zu übertragen, um auch dort einer Überlastung der Mitarbeiter vorzubeugen.

Jeder neu eingestellte Mitarbeiter wird in der Einarbeitung mit unserem Rotationssystem vertraut gemacht.

## Schulungskonzept für Mitarbeiter

Folgende Schulungen bieten wir an:

### Schulungen zum Gewaltschutzkonzept (Pflichtschulung)

Diese Schulung wird 4 x im Jahr angeboten und ist für alle Mitarbeiter hierarchieübergreifend einmalig als Pflichtveranstaltung zu besuchen.

**Dozent:** *Martina Henze, Gewaltschutzbeauftragte SBK-Werkstätten*

- Beschreibung professionellen Handelns
- Festlegung eindeutiger Zuständigkeiten und Aufgaben
- klare Vorgaben zur Dokumentation
- Benennung externer Fachstellen
- Reflexion von Gewaltvorfällen
- Nachsorge bei Gewaltopfern
- Umgang mit Verdachtsfällen und unberechtigten Vermutungen
- Meldeverfahren/Dokumentation

### Schulungen zum Thema Nähe und Distanz (Pflichtschulung)

Diese Schulung wird 4 x im Jahr angeboten und ist für alle Mitarbeiter hierarchieübergreifend einmalig als Pflichtveranstaltung zu besuchen.

**Dozent:** *Herr Martin Meyer-Marzak, Supervisor, Coach*

- Vermittlung des nötigen Maßes an Nähe aber ebenso das Wahren der notwendigen Distanz
- Erkennen, dass Grenzen überschritten wurden, wie entstehen Nähe- und Distanzprobleme, wie entwickelt man eine professionelle Distanz

### Basisschulung zur Pflegeassistenz (Pflichtschulung)

Diese Schulung wird 4 x im Jahr angeboten und ist für alle Mitarbeiter hierarchieübergreifend einmalig als Pflichtveranstaltung zu besuchen.

**Dozent:** *Frau Ursula Berns, Diakonisches Werk Bethanien*

- was muss ich beim Umgang mit den Beschäftigten beachten (Respekt, Abgrenzung, Intimsphäre)
- Hygiene
- Mahlzeitenversorgung
- Begleitung, Unterstützung bei pflegerischen Interventionen

### Deeskalationstraining (Pflichtschulung)

Diese Schulung wird 4 x im Jahr angeboten und ist für alle Mitarbeiter hierarchieübergreifend einmalig als Pflichtveranstaltung zu besuchen.

**Dozent:** *Florian Lapinski, Bodelschwingsche Anstalten Bielefeld-Bethel*

- Vermittlung von pädagogischen Interventionsmöglichkeiten bei Menschen mit herausfordernden Verhalten
- Einüben von unterschiedlichen Deeskalationsmöglichkeiten
- Vermittlung von Verhaltenskompetenz im Umgang mit abwehrendem, herausforderndem, aggressivem und befremdlichen Verhalten

### SEO - Die emotionale Entwicklung bei Menschen mit Behinderung

Diese Schulung wird 2 x im Jahr angeboten und ist für alle Mitarbeiter hierarchieübergreifend einmalig als Pflichtveranstaltung zu besuchen.

**Dozent:** *Claudia Schmidt, LVR*

- Erlangung eines Grundverständnisses für die emotionale Entwicklung bei Menschen mit kognitiven Einschränkungen
- Erlernen des Einschätzen der Verhaltensweisen des Gegenübers
- Erlernen adäquater pädagogischer Maßnahmen

*Eine wiederholte Teilnahme an den Pflichtveranstaltungen ist grundsätzlich möglich.*

### Schulung „Low-Arousal“

Diese Schulung wird 1 x im Jahr angeboten.

**Dozent:** *Mitarbeiter des Fortbildungsinstituts Autea*

- Vermittlung eines gewaltfreien, sanften und wertschätzenden Umgangs mit herausfordernden Verhaltensweisen
- Verständnis der Ursachen und Funktionen von Verhalten, der auf ein möglichst niedriges Erregungsniveau abzielt
- Erlernen des Umgangs mit den Verhaltensweisen, die als schwierig erlebt werden, bevor diese verändert werden können

## Schulungskonzept für Beschäftigte

Auch für Beschäftigte ist eine intensive Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt/Gewaltschutz wichtig. Auch sie erhalten qualifizierte Schulungen zu dieser Thematik. Wichtig dabei ist der Einsatz von einfacher/leichter Sprache zum besseren Verständnis.

- Beschreibung professionellen Handelns
- Reflexion von Gewaltvorfällen
- Festlegung eindeutiger Zuständigkeiten und Aufgaben
- Nachsorge bei Gewaltopfern
- klare Vorgaben zur Dokumentation
- Umgang mit Verdachtsfällen und unberechtigten Vermutungen
- Benennung externer Fachstellen
- Meldeverfahren/Dokumentation

## Folgende Kurse und Schulungen bieten wir an:

### Selbstbehauptung

Der Selbstbehauptungskurs findet 1 x in der Woche statt

Dozent: Student Sporthochschule Köln

- Stärkung des Selbstbewusstseins und der Selbstbestimmung der Beschäftigten (Beschäftigte sollen lernen, Grenzen zu ziehen und deutlich zu äußern, was sie wollen und was nicht)
- Erarbeitung eines adäquaten Selbstkonzepts durch reflexive Gespräche und alltagsnahe, bzw. realsituative Praxisübungen, die zielführend, im Kontext der Angstbewältigung für ein selbstbewusstes Auftreten sorgen

### Sport

Fußball, Schwimmen und andere Arten von Bewegungsübungen finden 1 x in der Woche statt.

Dozenten: Mitarbeiter der Werkstatt unter Beteiligung einer Studentin der DLRG

- Entspannung und Abbau von Aggressionen
- Einüben des sozialen Miteinanders

### Einsatz als Streitschlichter

Beschäftigte wurden zu Streitschlichtern ausgebildet d.h., sie versuchen Streitigkeiten der Beschäftigten untereinander zu schlichten.

Die Streitschlichter werden bei Bedarf von anderen Beschäftigten angefordert.

- Ziel ist, dass die Beschäftigten lernen, Konflikte untereinander friedlich zu lösen ohne die Unterstützung von Mitarbeitern, Unterstützung ist aber bei Bedarf vorhanden
- Vermittlung unter den streitenden Konfliktparteien und Aushandeln von Verträgen, um den Konflikt zu beenden

### Einsatz als Verkehrshelfer

Ausbilder: Polizei Bergisch Gladbach

Beschäftigte begleiten morgens und nachmittags die Zuführungssituation in der Werkstatt d.h., sie stehen unterstützend zur Seite, wenn Beschäftigte mit den Bussen in die Werkstatt gebracht, bzw. wieder abgeholt werden.

- Sorgetragen für ein gefahrloses Überqueren der Fahrbahn
- Sorgetragen für einen sicheren Weg in die Werkstatt
- Erkennen und Umgehen mit Gefahrensituationen

### Schulung des Werkstattrates zum Thema Gewaltschutz

Schulungen finden 1 x jährlich statt

Dozenten: Bildung und Beratung Bethel

- Umgang mit Konflikten
- Gewalt verhindern
- Umgang mit Gewaltvorfällen

### Schulung der Frauenbeauftragten zum Thema Gewaltschutz

Schulungen finden 1 x jährlich statt

Dozenten: Verein Lobby für Mädchen

- Erkennen von Grenzen und Grenzverletzungen
- Aktivierung von Stärken und Ressourcen
- Erweiterung von Handlungsstrategien
- Förderung der Selbstbestimmung und Selbstbehauptung
- Umgang mit Gewaltvorfällen

## III

## Interventionsstrategie

*Aufgrund der Tatsache, dass es trotz einer guten Präventionsstrategie nicht auszuschließen ist, dass es zu Gewaltvorfällen kommt, wurde eine Interventionsstrategie entwickelt. Diese Interventionsstrategie enthält konkrete Vorgaben, wie mit Gewalt umzugehen ist.*

Die Interventionsstrategie dient dazu, allen Beteiligten Orientierung und Sicherheit bei Gewaltvorfällen oder dem Verdacht darauf zu bieten.

Es regelt die Zuständigkeiten und Aufgaben der Beteiligten oder der zu beteiligenden Personen und enthält Vorgaben zur Dokumentation und zur Nachsorge.

Wir **unterscheiden** zwischen dem Umgang mit Grenzverletzungen und dem Umgang mit Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt.

Wir tun dies aus der Überzeugung, dass Grenzverletzungen oftmals unbeabsichtigt, nicht immer zu verhindern sind und zum beruflichen Alltag gehören. Wichtig ist, dass sich alle Mitarbeiter dessen bewusst sind und sich an den gemeinsam vereinbarten Verhaltenskodex halten. Eine respektvolle Grundhaltung den Beschäftigten gegenüber, die Bereitschaft, das eigene Handeln immer wieder zu hinterfragen, es bei Bedarf zu verändern und die Bereitschaft, Beobachtungen dem Kollegen gegenüber offen anzusprechen sind eine notwendige Voraussetzung dafür, dass Grenzverletzungen wahrgenommen werden und das Verhalten geändert werden kann. Genauso stehen die Vorgesetzten in der Pflicht, Mitarbeiter anzuleiten, entsprechende Fortbildungen zu initiieren, auf bestehende Konzepte und Dienstanweisungen hinzuweisen und Defizite jeder Art aufzuarbeiten.

### Handeln in Gewaltsituationen

1

Jede Situation, in der Beschäftigte oder Mitarbeiter Opfer von physischer, sexualisierter und/oder psychischer Gewalt wird, ist als akute Gewaltsituation zu betrachten und muss sofort beendet werden. Die im Deeskalationstraining erlernten Verhaltensweisen sind anzuwenden.

Der Schutz der vom Gewaltgeschehen betroffenen Person hat oberste Priorität. Sie muss bei Bedarf in Sicherheit gebracht und betreut werden. Auch im Anschluss an das Geschehen finden Gespräche zur Aufarbeitung und Bewältigung mit der betreffenden Person und der Vertrauensperson Gewaltschutz oder der Gewaltschutzbeauftragten statt. Bei Bedarf können weitere Teilnehmer hinzugezogen werden.

Verbindliche Termine zur Nachbereitung und Aufarbeitung des Geschehen werden festgelegt, diese können individuell vereinbart werden, es sollten aber nicht mehr als 3-4 Wochen vergangen sein.

Ferner wird nach 3 Monaten ein weiteres Gesprächsangebot für den Betroffenen angeboten.

### Strafrechtlich relevante Vorfälle

2

Jeder Gewaltvorfall ist zu dokumentieren (siehe Anhang).

Verletzungen müssen direkt nach Auftreten in das digitale Verbandbuch (siehe Anhang) für die Berufsgenossenschaft eingetragen werden (Arbeitsunfall).

### Maßnahmen und Sanktionen

3

Eine Trennung der beteiligten Personen nach der Grenzüberschreitung bis zur endgültigen Klärung des Sachverhaltes wird vorgenommen.

Geeignete Sanktionen und Maßnahmen gegenüber Mitarbeitern und Beschäftigten infolge eines Gewaltvorfalls erarbeiten die Führungskräfte der Werkstätten. Sie beziehen den Werkstattrat und die Frauenbeauftragte mit ein (siehe Handlungsanweisungen).

Wenn Beschäftigte einer Gewaltanwendung überführt werden, entscheiden die Mitarbeiter mit dem Sozialen Dienst, der Fachbereichsleitung, dem Werkstattrat, der Frauenbeauftragten, der Gewaltschutzbeauftragten, ggfs. der Werkstattleitung und der Abteilungsleitung über die weiteren Konsequenzen. Abhängig von der Schwere des Vergehens sind Maßnahmen wie Ermahnung, Abmahnung bis hin zur fristlosen Kündigung und strafrechtliche Schritte möglich.

Wenn Mitarbeiter einer Gewaltanwendung überführt werden, entscheiden die Führungskräfte und die Personalabteilung über die weiteren Konsequenzen, hierin wird der Betriebsrat miteinbezogen. Abhängig von der Schwere des Vergehens sind Maßnahmen wie Ermahnung, Abmahnung bis hin zur fristlosen Kündigung und strafrechtliche Schritte möglich.

## Umgang mit Verdachtsfällen und unberechtigten Vermutungen

Auch bei Verdachtsfällen ist es wichtig, sich ein Bild von der Situation zu machen und die Anschuldigungen ernst zu nehmen. Fakten werden gesammelt und dokumentiert, um zu einem verwertbaren Ergebnis zu kommen (siehe Anhang).

Erweist sich der Verdacht gegenüber Beschäftigten oder Mitarbeitern als unbegründet, muss für seine Rehabilitation gesorgt werden.

Es erfolgen zeitnah unter Beteiligung der Leitungskräfte Gespräche in den betroffenen Bereichen mit den Beschäftigten und den Mitarbeitern, um den Sachverhalt richtig zu stellen. Alle anderen Mitarbeiter und Beschäftigte der Werkstatt werden zeitnah informiert, wenn sich ein Verdacht als unbegründet erweist.

Nach 3 Monaten, nach Bedarf auch früher, finden erneut Gespräche mit allen Beteiligten statt, um zu ermitteln, ob die Situation hinreichend aufgearbeitet wurde oder noch Handlungsbedarf besteht.

## Handlungsleitfäden

Zur Abwicklung und Dokumentation von Übergriffen und strafrechtlich relevanten Gewaltvorfällen wurden die nachfolgenden Handlungsleitfäden entwickelt:

- Gewalt durch Mitarbeiter – Vermutung
- Gewalt durch Mitarbeiter – Beobachtung
- Gewalt durch Beschäftigte – Vermutung
- Gewalt durch Beschäftigte – Beobachtung
- Gewalt durch Außenstehende (keine Mitarbeiter der Einrichtung z.B. Busfahrer, Passanten, Mitarbeiter der anliegenden Geschäfte) – Beobachtung
- Gewalt durch Außenstehende (keine Mitarbeiter der Einrichtung z.B. Busfahrer, Passanten, Mitarbeiter der anliegenden Geschäfte) – Vermutung
- Von Gewalt betroffene Beschäftigte wenden sich hilfeschend an Mitarbeiter der SBK-Werkstätten

Die Handlungsleitfäden sollen gewährleisten, dass Gewalthandlungen aufgedeckt werden und eine angemessene Reaktion erfolgt. Sie bieten damit Handlungssicherheit.

Bei allen Interventionen sind die Bestimmungen des Datenschutzes einzuhalten.

## Nachbereitung von Vorfällen

Ein Gewalterlebnis ist für betroffene Personen mit starkem Stressempfinden verbunden. Wer sich hilflos und ausgeliefert fühlt, kann psychische Verletzungen davontragen. Es ist wichtig, dass sich Opfer von Gewalt nach dem Vorfall nicht allein gelassen fühlen.

Zur professionellen Nachbereitung von Vorfällen werden diese mit den Betroffenen (sofern sie es wollen), den Mitarbeitern, dem Gewaltschutzbeauftragten und den Leitungskräften ausgewertet und nach Bedarf eine Beratung von außen hinzugezogen.

Über die Berufsgenossenschaft kann ein Termin beim psychologischen Dienst vereinbart werden. Oder es können auch die schon benannten Stellen kontaktiert werden.

# 1 Anhang

## 1.1 Grundlage der Zusammenarbeit in den SBK-Werkstätten

### Grundlage 1

#### 1. Wir erfüllen Grundbedürfnisse der Beschäftigten sofort

##### GS 1.1

##### Nahrungsaufnahme

- 1.1.1 wir stellen sicher, dass alle Beschäftigten ein Angebot für ein warmes Mittagessen erhalten
- 1.1.2 wir stellen sicher, dass feste Essens- und Pausenzeiten eingehalten werden
- 1.1.3 wir stellen sicher, dass jeder Beschäftigte die Nahrung an den dafür vorgesehenen Orten einnimmt, wenn möglich wird nicht am Arbeitsplatz gegessen
- 1.1.4 wir begleiten die Mahlzeiten und unterstützen bei Bedarf; wir unterstützen die selbständige Nahrungsaufnahme
- 1.1.5 wir erfassen den Unterstützungsbedarf durch gezieltes Erfragen und Beobachten und geben Hilfen
  - bereiten Nahrung z.B. mundgerecht zu
  - wir bieten Hilfsmittel an (z.B. Teller mit Randerhöhung, etc.)
  - wir schaffen einen ruhigen Rahmen wenn erforderlich
- 1.1.6 wir achten auf persönliche Vorlieben und Abneigungen und sprechen uns, wenn notwendig, mit den Betreuungspersonen ab
- 1.1.7 wir achten darauf, dass die Mahlzeiten ansprechend aussehen (vor allem bei pürierter Nahrung)
- 1.1.8 wir sind geschult im Anreichen von Nahrung (wenn erforderlich)
- 1.1.9 wir achten auf regelmäßige und ausreichende Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme, besonders zu heißen Zeiten
- 1.1.10 wir pflegen Rituale zur Stärkung der Gemeinschaft (z.B. Tee + Kuchen zu festgelegten Zeiten) und schaffen eine angenehme Atmosphäre
- 1.1.11 wir vermitteln Grundlagen der gesunden Ernährung
- 1.1.12 wir setzen gesetzliche Anforderungen im Umgang mit Nahrungsmitteln um

## GS 1.2 Ausscheidungen, persönliche Hygiene

- 1.2.1 wir beachten die pers. Hygiene wir geben Rückmeldung an die Beschäftigten bei mangelnder Eigenhygiene und schulen Beschäftigte, selbst auf ihre persönliche Hygiene zu achten
- 1.2.2 wir achten auf saubere (Arbeits-) Kleidung
- 1.2.3 wir schieben Pflege nicht auf und reagieren sofort
- 1.2.4 wir versuchen gleichgeschlechtliche Pflege zu ermöglichen
- 1.2.5 wir bewahren die Intimsphäre und handeln respektvoll und sensibel
- 1.2.6 wir sprechen Vorgehensweisen mit den Beschäftigten ab
- 1.2.7 wir stellen sicher, dass saubere sanitäre Einrichtungen vorhanden sind und genutzt werden können
- 1.2.8 wir sorgen dafür, dass die Hygienebedarfe der Beschäftigten auch bei Einsätzen außerhalb der Werkstatt Berücksichtigung finden
- 1.2.9 wir stellen sicher, dass Hilfsmittel und Unterstützung gewährleistet sind; wir organisieren die Hilfen dort, wo sie gebraucht werden
- 1.2.10 wir sind gute Vorbilder in Bezug auf Körperhygiene u. Arbeitshygiene

## GS 1.3 Nähe und Distanz

- 1.3.1 wir schaffen eine Vertrauensbasis
- 1.3.2 wir setzen bewusst Grenzen und reflektieren unser Handeln, wir sagen / signalisieren Beschäftigten gegenüber deutlich „nein“, wenn sie persönliche Grenzen überschreiten
- 1.3.3 wir achten auf ein angemessenes Nähe- / Distanzverhältnis auch unter den Beschäftigten und zu Kontaktpersonen
- 1.3.4 wir gestalten Nähe-/Distanz-Regulierung bewusst (ein Beschäftigter benötigt mehr Nähe als ein anderer bzw. ein Beschäftigter kann keine Nähe ertragen) und machen sie bei Bedarf transparent
- 1.3.5 wir leiten die Beschäftigten darin an, verantwortungsvoll mit privaten und betrieblichen Informationen umzugehen (Informationelle Selbstbestimmung, Datenschutz)
- 1.3.6 wir haben einen klaren Umgang mit Grenzen: Es geht nicht darum, Zuneigung und Körperkontakt zu vermeiden, sondern Grenzen zu achten
- 1.3.7 wir beantworten Übergriffe von Beschäftigten mit klaren Regeln und Absprachen
- 1.3.8 wir vermitteln soziale Regeln und Umgangsformen aus unserem Kulturkreis

**GS 1.4**
**Mobilität**

- 1.4.1 wir begleiten Beschäftigte, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind und/oder Schwierigkeiten in Bezug auf Orientierung haben
- 1.4.2 wir motivieren und aktivieren zur Bewegung und unterstützen Maßnahmen zur Steigerung der Mobilität (z.B. Krankengymnastik, Ergotherapie, Arbeitsbegleitende Maßnahmen, Mobilitätstrainings, ...)
- 1.4.3 wir schulen in Gruppenstunden und bei Einkäufen das Verhalten im Straßenverkehr und nehmen mit Beschäftigten aktiv am Straßenverkehr teil
- 1.4.4 wir üben mit den Beschäftigten die Handhabung von Hilfsmitteln und setzen uns dafür ein, dass entsprechende Hilfsmittel beschafft werden (z.B. Rollstuhl, Elektrorollstuhl, Gehhilfen, ...)
- 1.4.5 wir fördern das Orientierungsverhalten und die Kontaktbereitschaft (z.B. durch Botengänge, eigene Wegfindung, Routenplanung, ...)
- 1.4.6 wir benutzen bevorzugt mit den Beschäftigten öffentliche Verkehrsmittel
- 1.4.7 wir achten auf richtiges Schuhwerk
- 1.4.8 wir fördern, dass sich Beschäftigte gegenseitig bei der Mobilität unterstützen
- 1.4.9 wir berücksichtigen die Barrierefreiheit bei Planungen (Feste, Ferienfreizeiten, Ausflüge, Um- und Neubauten, ...)

**GS 1.5**
**Sicherheit**
**Sicherheit**

- 1.5.1 wir sind erreichbar und präsent
- 1.5.2 wir bieten gesundheitliche Sicherheit durch kontrollierte Medikation und Beobachtung
- 1.5.3 wir schaffen Sicherheit durch
  - eine bekannte Umgebung    - bekannte Personen                    - bekannte Gegenstände
  - bekannte Regeln            - bekannte Struktur und Abläufe
- 1.5.4 wir sind gleichbleibend zugewandt, verbindlich und personenzentriert
- 1.5.5 wir geben individuellen Bedürfnissen Raum, wenn das Gruppengeschehen davon nicht negativ beeinflusst wird (z.B. durch Anpassung der Tagesstruktur)
- 1.5.6 wir machen individuelle Absprachen so weit transparent, dass die Gruppenmitglieder diese nachvollziehen können

**Arbeitssicherheit**

- 1.5.7 wir sorgen für regelmäßige Sicherheitsunterweisungen und Unterweisungen an Arbeitsgeräten
- 1.5.8 wir stellen sicher, dass benötigte PSA vorhanden ist und genutzt wird
- 1.5.9 wir überprüfen Arbeitsprozesse auf Sicherheit und optimieren diese bei Bedarf
- 1.5.10 wir führen bei jeder Neuaufnahme einen Einarbeitungsplan durch und sorgen für eine ordnungsgemäße Einarbeitung und/oder Anleitung
- 1.5.11 wir machen (Arbeits-) Sicherheit zum Thema in den Gruppenstunden

**GS 1.6****Sinnvolle Beschäftigung**

- 1.6.1 wir bieten individuell und gezielt Arbeits- und Beschäftigungsangebote an und setzen damit Förderziele um
- 1.6.2 wir setzen Hilfsmittel ein (z.B. Zählhilfen, Ampelwaagen, Greifhilfen, Gripability, Automatisierung, ...)
- 1.6.3 wir beobachten wechselnde Interessenlagen und versuchen die Arbeitseinsätze zu variieren
- 1.6.4 wir erklären den Beschäftigten wofür ihre (einzelne) Tätigkeit sinnvoll ist bzw. in welchem größeren Zusammenhang die Tätigkeit steht  
Ziel: die Beschäftigten sollen Stolz auf Ihren Beitrag / Anteil am Gesamtergebnis sein

## Grundlage 2

### Wir nehmen die Beschäftigten so an wie sie sind und akzeptieren sie als gleichwertig und entwicklungsfähig

**GS 2.1****Ernstnehmen**

- 2.1.1 wir nehmen die Beschäftigten in ihren Anliegen ernst
- 2.1.2 wir versuchen durch Beobachten, Achten auf Mimik und Gestik, Beschäftigte zu verstehen, die sich verbal nicht äußern können
- 2.1.3 wir vermitteln das Gefühl, gehört und ernstgenommen zu werden
- 2.1.4 wir halten die Bedürfnisse der Beschäftigten nicht für Bagatellen
- 2.1.5 wir passen unser Sprachniveau den Beschäftigten an, wir vermeiden es zu verkindlichen und zu verniedlichen
- 2.1.6 wir beziehen- wenn notwendig – Angehörige und Betreuer mit ein
- 2.1.7 wir achten die Meinung der Beschäftigten
- 2.1.8 wir nehmen uns bewusst Zeit für Gespräche mit den Beschäftigten
- 2.1.9 wir lachen Niemanden aus und machen uns nicht lustig
- 2.1.10 wir weisen niemanden grundsätzlich ab und bieten ggf. Alternativen

**GS 2.2****Dialogorientierung**

- 2.2.1 wir suchen das Miteinander auf Augenhöhe
- 2.2.2 wir suchen aktiv das Gespräch, sprechen Themen aktiv an und stimmen uns regelmäßig mit den Beschäftigten ab
- 2.2.3 wir reden nicht über, sondern mit den Beschäftigten und beziehen sie bei Entscheidungen mit ein; wir richten uns nach dem Grundsatz „nicht über uns ohne uns“
- 2.2.4 wir führen Einzel- und Gruppengespräche, erklären Sachverhalte und helfen bei der Formulierung von Fragen
- 2.2.5 wir verwenden UK und benutzen einfache Sprache
- 2.2.6 wir ermuntern zur aktiven Teilnahme und Meinungsmitteilung und beziehen jeden ein (z.B. in der Gruppenstunde)
- 2.2.7 wir lassen ausreden

**GS 2.3****Gleichwertigkeit**

- 2.3.1 wir vermitteln unseren Beschäftigten, dass jede Arbeit gleich wichtig ist
- 2.3.2 wir unterscheiden nicht zwischen „starken“ und „schwachen“ Beschäftigten; wir grenzen niemanden aus
- 2.3.3 wir machen keine Unterschiede und begegnen allen Beschäftigten mit Respekt
- 2.3.4 wir vermitteln das individuelle Stärken + Begabungen nichts über die Wertigkeit der Person aussagen
- 2.3.5 wir vermitteln die Wichtigkeit des Einzelnen und den Wert der Gruppe

**GS 2.4****Entwicklungsfähigkeit**

- 2.4.1 wir benutzen Hilfsmittel, wenn und solange sie benötigt werden
- 2.4.2 wir vergeben Arbeiten, die den Einzelnen fördern, aber nicht überfordern
- 2.4.3 wir passen Maßnahmen und Ziele dem Entwicklungsstand der Beschäftigten an
- 2.4.4 wir versuchen die Leistungsfähigkeit der Beschäftigten zu erhalten und zu fördern
- 2.4.5 wir versuchen die Beschäftigten für den ersten Arbeitsmarkt vorzubereiten
- 2.4.6 wir bieten Berufsbegleitende und Persönlichkeitsbildende Maßnahmen an (Lesekurse, Schreibkurse, Theater AG, ...)
- 2.4.7 wir handeln nach dem Grundsatz „Jeder kann sich entwickeln“
- 2.4.8 wir lassen Fehler zu und lernen daraus
- 2.4.9 wir bieten Beschäftigten die Möglichkeit zu Praktika im Rahmen ihrer Wünsche und Fähigkeiten an
- 2.4.10 wir geben die Möglichkeit, Erfolgserlebnisse zu erfahren
- 2.4.11 wir geben die Möglichkeit, Ziele kontinuierlich zu verfolgen

## Grundlage 3

### Wir nehmen Aktionen / Äußerungen von Beschäftigten nicht persönlich

**GS 3.1****Professionelle Einstellung**

- 3.1.1 wir trennen Arbeits- und Privatleben
- 3.1.2 wir kleiden uns angemessen (achten z.B. auf ein gepflegtes Äußeres)
- 3.1.3 wir sind uns unserer Wirkung nach außen bewusst, dementsprechend klären wir verschiedene Ansprüche einvernehmlich
- 3.1.4 wir sind uns unseres Auftrages bewusst, handeln entsprechend und lassen uns nicht provozieren
- 3.1.5 wir sind bereit uns durch Schulung, Training und Reflexion fachlich und persönlich weiterzuentwickeln
- 3.1.6 wir verfügen über entsprechende pädagogische Werkzeuge
- 3.1.7 wir bewahren die Distanz trotz einer vertrauensvollen Beziehung
- 3.1.8 wir betreiben Nachsorge und Aufarbeitung bei Krisen und Eskalationen

**GS 3.2****Selbstkontrolle**

- 3.2.1 wir sprechen nachvollziehbar und in angemessenem Tonfall
- 3.2.2 wir sind geduldig
- 3.2.3 wir sind uns unserer Vorbildfunktion bewusst
- 3.2.4 wir verfügen über Techniken der Deeskalation
- 3.2.5 wir lassen uns nicht provozieren und bleiben sachlich
- 3.2.6 wir erkennen Eskalationen frühzeitig
- 3.2.7 wir holen uns Hilfe
- 3.2.8 wir reflektieren uns selbst und im Team
- 3.2.9 wir entscheiden aktiv, wie wir Äußerungen an uns heranlassen

**GS 3.3****Unterstützungskultur**

- 3.3.1 wir bieten sachliche Lösungen/ Unterstützung für Probleme an
- 3.3.2 wir reagieren bedarfsorientiert und flexibel
- 3.3.3 wir erkennen wo Hilfe gebraucht wird und bieten sie an
- 3.3.4 wir arbeiten gemeinsam, auch gruppen- und fachbereichsübergreifend, an angemessenen Lösungen
- 3.3.5 wir respektieren, wenn keine Unterstützung gewünscht wird, sofern das Wohl der Person, der Gruppe und der Einrichtung nicht gefährdet ist
- 3.3.6 wir fragen nach Befindlichkeit
- 3.3.7 wir sind ansprechbar

## Grundlage 4

### Wir beziehen Beschäftigte in Entscheidungen ein

**GS 4.1****Mitwirkung**

- 4.1.1 wir befähigen die Beschäftigten zur Mitwirkung und fordern diese ein
- 4.1.2 wir beachten und unterstützen die Mitwirkungsrechte des Werkstattrates und der Frauenbeauftragten
- 4.1.3 wir gestalten unsere Prozesse so, dass Mitwirkung möglich ist (z.B. Barrierefreiheit, Unterstützte Kommunikation, leichte/einfache Sprache, Visualisierung, ...)
- 4.1.4 wir berücksichtigen Vorschläge
- 4.1.5 wir informieren die Beschäftigten
- 4.1.6 wir stellen sicher, dass die Beschäftigten ihre Rechte und Pflichten im Betrieb kennen

## GS 4.2 Nachvollziehbarkeit / Transparenz

- 4.2.1 wir beziehen die Beschäftigten in die Förderplanung ein und vereinbaren Lernziele
- 4.2.2 wir erklären unser Handeln
- 4.2.3 wir geben regelmäßig Rückmeldung z.B. durch Rückmeldegespräche
- 4.2.4 wir dokumentieren Vereinbarungen und schreiben sie fort
- 4.2.5 Wenn wir nach unserer Meinung gefragt werden zeigen wir Handlungsoptionen und deren Auswirkungen auf
- 4.2.6 wir handeln nach dem Grundsatz „Nicht über uns ohne uns!“
- 4.2.7 wir machen uns verständlich und nutzen entsprechende Techniken z.B. leichte Sprache, UK
- 4.2.8 wir richten uns nach Handlungsleitfäden (QM-Handbuch, Dienstanweisungen, dieses Dokument, ...)

## Grundlage 5

### GS 5 Absprachen und Vereinbarungen treffen

- 5.1 wir klären aktiv mit den Beschäftigten ihre Bedürfnisse
- 5.2 wir beziehen das Umfeld / Netzwerk in die Bedürfnisklä rung ein (soweit erforderlich, vom Beschäftigten gewollt oder für dessen Schutz erforderlich)
- 5.3 wir bringen die Bedürfnisse der Beschäftigten und der Werkstatt in Einklang und formulieren Kompromisse
- 5.4 wir halten Absprachen ein und vermitteln Beschäftigten individuell deren Sinn
- 5.5 wir geben Zeit zur Entscheidungsfindung und achten auf Vertraulichkeit
- 5.6 wir lassen nicht zu, dass sich Störungen auf der Beziehungsebene in Absprachen niederschlagen
- 5.7 wir sind offen für die Veränderung von Absprachen und Vereinbarungen, wenn Bedingungen / Umstände sich verändern
- 5.8 wir nehmen es nicht persönlich, wenn Beschäftigte Absprachen und Vereinbarungen brechen

## Grundlage 6

### Wir sind freundlich und verbindlich!

#### GS 6.1

#### Freundlichkeit

- 6.1.1 wir betrachten Freundlichkeit als bewusste Entscheidung
- 6.1.2 wir sind grundsätzlich zugewandt, kontakt- und gesprächsbereit
- 6.1.3 wir machen keine Unterschiede (kein „Nasenfaktor“)
- 6.1.4 wir reagieren nicht „genervt“, auch wenn wir es innerlich sind
- 6.1.5 wir tragen unsere persönliche Befindlichkeiten nicht ungefiltert in den Arbeitsalltag hinein

#### GS 6.2

#### Verbindlichkeit

- 6.2.1 wir sind verlässlich in unserem Verhalten
- 6.2.2 wir sind eindeutig und nachvollziehbar in unserem Handeln
- 6.2.3 wir können unser Handeln jederzeit erklären und begründen
- 6.2.4 wir setzen um, was wir verabredet haben

## Grundlage 7

#### GS 7

#### Orientierung an Fähigkeiten

- 7.1 wir stellen die Fähigkeiten in den Vordergrund und zeigen Entwicklungsmöglichkeiten auf, leiten Förderbedarfe ab und nutzen diese zur Schaffung von Erfolgserlebnissen
- 7.2 wir nutzen den Kriterienkatalog zur Einschätzung der Leistungsfähigkeit und dokumentieren den Förderverlauf
- 7.3 wir streben die Anhebung und den Erhalt der (Leistungs-) Fähigkeit an
- 7.4 wir bemühen uns, versteckte Fähigkeiten zu erkennen
- 7.5 wir schließen die Entwicklungsfähigkeit eines Menschen niemals aus
- 7.6 wir suchen Alternativen zu stigmatisierenden Begriffen wie:
  - „schwach“ und „stark“ > „Fähigkeiten positiv hervorheben“
  - „Behinderung“ > „Beeinträchtigung“
  - „Schwerst- und Mehrfachbehinderung“ > „komplexe Beeinträchtigung“

## Grundlage 8

### GS 8

#### Beschäftigtendokumentation

- 8.1 Unsere Beschäftigtendokumentation ist durchgängig geführt und immer auf aktuellem Stand
- 8.2 wir holen Informationen, die wir für unseren Förder- und Betreuungsauftrag benötigen, aktiv ein (z.B. durch Gespräche und Beobachtungen)
- 8.3 wir nutzen nur zulässige Informationsquellen und erklären, wofür wir welche Informationen benötigen
- 8.4 wir geben Informationen nur an Berechtigte weiter; bei Bedarf holen wir das Einverständnis der Betroffenen ein
- 8.5 wir stehen im Kontakt zu Bezugspersonen und dokumentieren den Informationsaustausch
- 8.6 wir gehen vertraulich mit Informationen um und achten die Privatsphäre
- 8.7 Beschäftigte dürfen auf Wunsch ihre Einträge einsehen

## Grundlage 9

### Wir gestalten und unterstützen das Gruppenleben aktiv

#### GS 9.1

#### Struktur und Rituale

- 9.1.1 wir machen den Tages-/Wochen-/Monats-/Jahresablauf für die Beschäftigten überschaubar, soweit dies möglich und sinnvoll ist
- 9.1.2 wir erklären und/oder visualisieren die Tagesstruktur (z.B. durch Symbole und Piktogramme)
- 9.1.3 wir versuchen die Struktur des Tages in der Struktur des Raumes abzubilden (z.B. Essen in der Kantine, Arbeiten im Gruppenraum, Stuhlkreis für Gruppenstunden)
- 9.1.4 wir sorgen dafür, dass der Arbeitsplatz für den nächsten Tag gemeinsam vorbereitet wird

**GS 9.2****Wahrgenommen werden**

- 9.2.1 wir begrüßen und verabschieden die Beschäftigten zu den entsprechenden Tageszeiten
- 9.2.2 wir nennen bei Neu- oder Erstkontakten unseren Namen und stellen uns vor
- 9.2.3 wir klären die Form der Ansprache („Siezen“ oder „Duzen“ wir uns?)
- 9.2.4 wir sprechen die Beschäftigten aktiv an und reagieren auf deren Ansprache
- 9.2.5 wir nutzen alle Wahrnehmungskanäle und nehmen aktiv Kontakt auf
- 9.2.6 wir sorgen dafür, dass alle Beschäftigten am Gruppenleben beteiligt werden
- 9.2.7 wir geben wertschätzend Rückmeldung auf das Verhalten und fragen, wie Situationen erlebt werden

**Grundlage 10****GS 10****Förderung durch Arbeit**

- 10.1 wir prüfen bei der Annahme von Aufträgen, ob diese von den Beschäftigten bearbeitet werden können und welches Förderpotenzial diese haben
- 10.2 wir versuchen die Komplexität der Aufträge an die Möglichkeiten der Beschäftigten anzupassen
  - wir untergliedern Arbeitsaufträge (Arbeitsschritte, Teilaufträge) so, dass möglichst alle Beschäftigten beteiligt werden können
  - wir entscheiden bewusst, welchem Beschäftigten wir welche Aufträge oder Arbeitsschritte zuordnen; wir beziehen den Förderaspekt, die Machbarkeit und das Wunsch- und Wahlrecht der Beschäftigten in unsere Überlegungen ein
  - wir setzen Hilfs- und Betriebsmittel ein, damit jeder teilnehmen kann
- 10.3 wir beziehen Rückmeldungen zur sozialen Machbarkeit von Aufträgen in zukünftige Entscheidungen ein
- 10.4 Wenn keine externe Auftragsarbeit da ist, dann
  - fördern und trainieren wir die Sozialkompetenz einzelner oder der Gruppe in allen Bereichen des täglichen Lebens
  - trainieren wir Arbeitsabläufe
  - vermitteln wir Kulturtechniken und Allgemeinbildung
  - nutzen wir die Zeit für zusätzliche und wiederholte Unterweisungen
  - bieten wir kreative Förderaufgaben
  - zeigen wir Sport- und Gesundheitsangebote auf
  - helfen wir in anderen Fachbereichen aus

## 1.2 Grundlagen der Pädagogik in den SBK-Werkstätten

Grundlage des Handelns der Mitarbeiter\*innen im Umgang mit Beschäftigten sind die **Grundlagen der Zusammenarbeit** der SBK-Werkstätten. Darüber hinaus orientieren wir unser pädagogisches Handeln an folgenden Leitlinien.

### → Professionalität

Unsere Mitarbeiterteams verfügen über eine den Anforderungen der jeweiligen Stelle entsprechende Ausbildung.

Fachbereichs- und Gruppenleiter\*innen absolvieren darüber hinaus eine sonderpädagogische Zusatzausbildung. Diese wird in den SBK-Werkstätten in der Regel in Form der **geprüften Fachkraft für Arbeits- und Berufsförderung (gFAB)** erbracht.

Die Teilnahme an regelmäßigen **Fortbildungen** und **Schulungen** hält uns auf aktuellem Stand.

Die kontinuierliche Eigenreflexion und die Überprüfung der eigenen Wirksamkeit sind für uns selbstverständlich. Kollegiale Rückmeldungen sehen wir als Hilfestellung an.

### → Förderung und Betreuung

Die Beschäftigten der SBK-Werkstätten erhalten eine bedürfnisgerechte Förderung, Begleitung und Betreuung. Wir berücksichtigen die individuellen Wünsche, Ressourcen, Bedürfnisse und Lebensentwürfe der Beschäftigten.

Wir handeln nach dem Grundsatz „Förderung durch angemessene Forderung“ und setzen dies in unserer täglichen Arbeit mit folgenden Instrumenten und Werkzeugen um:

- Klärung der Bedürfnisse, Wünsche und Perspektiven
- Wir nutzen Testverfahren zur Feststellung der kognitiven und motorischen Voraussetzungen der Beschäftigten z.B. HAMET
- Potenzialanalyse auf Basis des eigenentwickelten SBK Kriterienkataloges und kontinuierliche Fortschreibung des Förderverlaufes
- Gemeinsame Vereinbarung von Förderzielen und Ableitung von Maßnahmen
- Kontinuierliche Verlaufsdocumentation („Gelbe Mappe“)
- Anforderungsprofile der Fachbereiche unterstützen die Findung des angemessenen Arbeitsplatzes innerhalb des Angebotes der SBK-Werkstätten und den Übergang zwischen Fachbereichen und auf den allgemeinen Arbeitsmarkt
- Wir unterstützen die ganzheitliche Entwicklung der Persönlichkeit durch ein vielfältiges Angebot an arbeitsbegleitenden Maßnahmen, die sich an den Bedürfnissen der Beschäftigten orientieren.

Die Pädagogische Arbeit wird darüber hinaus durch regelmäßige Team- und Fallbesprechungen unterstützt.

## → Inklusion

Arbeit in der Werkstatt ist gelebte Inklusion im Sinne der selbstverständlichen Zusammenarbeit von Menschen mit und ohne Beeinträchtigung. Wir leben dies auch über die Arbeit in der Werkstatt hinaus. Wir beteiligen uns aktiv am gesellschaftlichen Leben durch die Teilnahme an öffentlichen Veranstaltungen und schaffen vielfältige Möglichkeiten zur Begegnung von Menschen mit und ohne Beeinträchtigung.

Als Kernziel der Werkstattarbeit sehen wir die Vorbereitung der Beschäftigten auf den allgemeinen Arbeitsmarkt und die Schaffung von Begegnungsmöglichkeiten auf dem Weg dorthin.

## → Barrierefreiheit

Die Abschaffung sprachlicher und räumlicher Barrieren ist für uns selbstverständlich. Sprachliche Barrieren überwinden wir z.B. durch unser Konzept zur Unterstützten Kommunikation und die Visualisierung durch Piktogramme und Bilder. Wir orientieren unsere Sprache an den Verständnismöglichkeiten der Beschäftigten und verwenden einfache und/oder leichte Sprache.

## → Mitwirkung

Wir beziehen die Beschäftigten in wichtige und für sie bedeutsame Entscheidungen hinsichtlich des Werkstattgeschehens ein. So gibt es z.B. auch die Möglichkeit, über den Werkstatttrat an der Weiterentwicklung der Werkstätten (Teilnahme an in- und externen Arbeitskreisen, regionale und überregionale Vernetzung) mitzuwirken und Verantwortung zu übernehmen.

Jede/r Beschäftigte entscheidet mit, in welchem Umfang er/sie Hilfe und/oder Assistenz benötigt.

## → Miteinander

Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen und mit verschiedenen religiösen Hintergründen empfinden wir als Bereicherung. Gegenseitige Toleranz und Respekt sind für uns dabei die Grundlagen des Sozialen Miteinanders

Die SBK-Werkstätten bieten keinen Raum für **jegliche** Diskriminierung und Abwertung von Menschen. Im speziellen sexuell motivierte Übergriffe, verbale und körperliche Gewalt sowie der Gebrauch von Drogen werden in keiner Form geduldet.

Wir pflegen eine konstruktive Streitkultur. Konflikte sind „normal“ und wir bearbeiten diese zeitnah und lösungsorientiert. Es werden einvernehmliche Lösungen angestrebt und es wird bei Bedarf in- und externe Unterstützung hinzugezogen.

### 1.3 Voraussetzungen für Handlungssicherheit im professionellen Kontakt zu Beschäftigten

Professioneller Kontakt zu Beschäftigten und anderen Schutzbefohlenen beinhaltet die folgenden Überlegungen und Handlungen\*:

- **sich selbst vor der Unterstellung „unlauterer Motive“ schützen**
- **sich der „besonderen“ Verantwortung bewusst sein**
- **Kontakt darf nicht der eigenen Bedürfnisbefriedigung dienen**
  - Faszination / Attraktion
  - Mitleid / Helfersyndrom
  - eigene Einsamkeit / Langeweile / Wut / Aggression / Frust / schlechte Laune
- **Transparenz innerhalb der Organisation (Vorgesetzter / Sozialer Dienst)**
- **Transparenz der Motive (Frage: „Warum mache ich das?“)**
- **Kontrolle der möglichen Auswirkungen**
  - Versteht die/der Beschäftigte die eigene Rolle und kann damit umgehen?
  - Werde ich emotional?
  - Gerate ich in Rollenkonflikte?
  - Wie reagiert die Gruppe der/des Beschäftigten auf die Situation?
- **Bereitschaft zur selbstkritischen Reflexion**
  - Ist etwas gut gelaufen?
  - Hat mein Handeln Folgen für die/den Beschäftigten oder die Gruppe?
  - Fühle ich mich ausgeglichen und handlungssicher?
- **Helfersystem des Beschäftigten ist informiert (eingebunden)**

---

\* Erarbeitet im Arbeitskreis „Kultur“ der SBK-Werkstätten

## 1.4 Handlungsleitfäden

### 1.4.1 Gewalt durch Mitarbeiter – Vermutung

- a) Mitarbeiter vermutet eine eindeutige Gewalthandlung durch Mitarbeiter
- b) Gespräch mit Betroffenen führen (genaue Analyse der Situation)

#### **Gespräch mit dem Betroffenen**

Sozialer Dienst und eine Vertrauensperson des Betroffenen (eventuell Werkstattrat, Frauenbeauftragte) besprechen mit Betroffenen den Vorfall; Sozialer Dienst informiert Vertrauensperson Gewaltschutz/Fachbereichsleitung/Werkstattleitung/ ggfs. Abteilungsleitung und bespricht das weitere Vorgehen.

#### **Gespräch mit Beschuldigten**

Falls sich der Verdacht erhärtet, führen Fachbereichsleitung, Werkstattleitung und Abteilungsleitung ein Klärungsgespräch mit dem Betroffenen, ihm muss die Hinzuziehung des Betriebsrats angeboten werden. Eine Abmahnung oder die sofortige Freistellung sowie eine Versetzung und evtl. Kündigung erfolgen in Abstimmung mit der SBK Geschäftsführung und der Personalabteilung. Die Abteilungsleitung stellt ggfs. Strafanzeige nach vorheriger Abstimmung mit der Geschäftsführung.

Fachbereichsleitung, Werkstattleitung und Abteilungsleitung dokumentieren den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

### 1.4.2 Gewalt durch Mitarbeiter – Beobachtung

- a) Mitarbeiter beobachtet eine eindeutige Gewalthandlung durch Mitarbeiter
- b) Direktes Eingreifen: Maßnahmen treffen, die den Schutz Betroffener sicherstellen räumliche Trennung Betroffener und Beschuldigter
- c) Information (an Fachbereichsleitung, Werkstatteleitung, Abteilungsleitung, Vertrauensperson Gewaltschutz, Mitarbeiter der Gruppe, Sozialen Dienst, Werkstattrat, ggfs. Frauenbeauftragte)
- d) Fachbereichsleitung, Sozialer Dienst, Werkstatteleitung, Abteilungsleitung, Vertrauensperson Gewaltschutz sammeln alle Fakten und entscheiden umgehend über das weitere Vorgehen.

#### **Gespräch mit Betroffenen**

Der Soziale Dienst, ggfs. die Vertrauensperson Gewaltschutz besprechen mit dem Betroffenen das weitere Vorgehen.

Wenn vom Betroffenen gewünscht, kann der Werkstattrat und ggfs. die Frauenbeauftragte hinzugezogen werden. Der Soziale Dienst informiert den gesetzlichen Vertreter - wenn vorhanden.

Fachbereichsleitung, Werkstatteleitung und Abteilungsleitung entscheiden über notwendige Unterstützungsmaßnahmen für Betroffene und das Team.

#### **Gespräch mit Beschuldigten**

Fachbereichsleitung/ Werkstatteleitung/Abteilungsleitung führen ein Klärungsgespräch mit dem Beschuldigten und sprechen ggfs. eine Ermahnung aus. Dem Betroffenen muss die Hinzuziehung des Betriebsrats angeboten werden. Eine Abmahnung oder die sofortige Freistellung sowie eine Versetzung und evtl. Kündigung erfolgen in Abstimmung mit der SBK Geschäftsführung und der Personalabteilung. Die Abteilungsleitung stellt ggfs. Strafanzeige nach vorheriger Abstimmung mit der Geschäftsführung.

Fachbereichsleitung, Werkstatteleitung und Abteilungsleitung dokumentieren den Fall entsprechend dem Formular.“ Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“. Die erstellte Dokumentation wird zur Personalakte und an die Gewaltschutzbeauftragte gegeben.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

### 1.4.3 Gewalt durch Beschäftigte – Vermutung

- a) Mitarbeiter vermuten eine Gewalthandlung durch Beschäftigte
- b) Nachfragen bei Kollegen, ob es ähnliche Wahrnehmungen oder mögliche Erklärungen gibt
- c) Information (je nach Einschätzung der Situation) an zuständigen Gruppenleitung, Sozialen Dienst und Vertrauensperson Gewaltschutz
- d) Gruppenleitung, Gruppenhelfer und Sozialer Dienst sammeln alle Fakten und entscheiden über das weitere Vorgehen. Vermutung wird dokumentiert. Je nach Sachlage werden Fachbereichsleitung und Werkstattleitung informiert.
- e) Verpflichtung zu Maßnahmen, die den Schutz Betroffener sicherstellen z.B. räumliche Trennung von Betroffenen und Beschuldigten.

#### Gespräch mit dem Betroffenen

Gruppenleitung, Sozialer Dienst, ggfs. die Vertrauensperson Gewaltschutz führen mit dem Betroffenen ein Gespräch. Wenn vom Betroffenen gewünscht, kann der Werkstattrat und ggfs. die Frauenbeauftragte hinzugezogen werden.

Mögliche Maßnahmen:

ggfs. Information an gesetzliche Betreuung, wenn vorhanden.

weitere Überlegungen, wie der Betroffene geschützt werden kann.

Abklärung, ob weitere Beratung oder therapeutische Angebote erforderlich sind

#### Gespräch mit Beschuldigten

mit dem Ziel der Abklärung der Einsichtsfähigkeit und ggfs. folgende Maßnahmen *(Falls sich der Verdacht erhärtet, führt die Gruppenleitung und der Soziale Dienst, ggfs. die Vertrauensperson Gewaltschutz, ein Klärungsgespräch mit dem Betroffenen. Der Werkstattrat, ggfs. die Frauenbeauftragte, können falls gewünscht, hinzugezogen werden).*

- Information an gesetzliche Betreuung
- Beratung durch interne oder externe Stellen
- Gruppenwechsel
- Ermahnung
- Abmahnung
- Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses

Der zuständige Mitarbeiter dokumentiert den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Die erstellte Dokumentation wird in der Beschäftigtenakte und bei dem Sozialen Dienst und der Gewaltschutzbeauftragten abgelegt.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

#### 1.4.4 Gewalt durch Beschäftigte – Beobachtung

- a) Mitarbeiter beobachten eine eindeutige Gewalthandlung durch Beschäftigte
- b) Direktes Eingreifen: Maßnahmen treffen, die den Schutz Betroffener sicherstellen (z.B. räumliche Trennung Betroffene und Beschuldigte)
- c) Information an Gruppenleitung, Sozialen Dienst und Vertrauensperson Gewaltschutz, Werkstattrat, Frauenbeauftragte
- d) Gruppenleitung, Gruppenhelfer und Sozialer Dienst sammeln Fakten und entscheiden über das weitere Vorgehen. Je nach Sachlage werden Fachbereichsleitung und Werkstatteleitung informiert.

#### **Gespräch mit Betroffenen**

*Mögliche Maßnahmen:*

- ggfs. Information an gesetzliche Betreuung, wenn vorhanden
- weitere Überlegungen, wie Betroffene geschützt werden können
- Abklärung, ob weitere Beratung oder therapeutische Angebote erforderlich sind

#### **Gespräch mit Beschuldigten (Versuch der Ursachenklärung) mit dem Ziel der Abklärung der Einsichtsfähigkeit und ggfs. Veranlassung folgende Maßnahmen:**

Falls sich der Verdacht erhärtet, führt die Gruppenleitung und der Soziale Dienst, ggfs. die Vertrauensperson Gewaltschutz, ein Klärungsgespräch mit dem Betroffenen. Der Werkstattrat, ggfs. die Frauenbeauftragte, können falls gewünscht, hinzugezogen werden.

- Information an gesetzliche Betreuung, wenn vorhanden
- Beratung durch interne oder externe Stellen
- Gruppenwechsel
- Ermahnung
- Abmahnung
- Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses

Der zuständige Mitarbeiter dokumentiert den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Die erstellte Dokumentation wird in der Beschäftigtenakte abgelegt.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

#### **1.4.5 Gewalt durch Außenstehende (keine Mitarbeiter der Einrichtung z.B. Busfahrer, Passanten, Mitarbeiter der anliegenden Geschäfte) – Beobachtung**

- a) Mitarbeiter beobachten eine eindeutige Gewalthandlung durch Außenstehende (keine Mitarbeiter der SBK-Werkstätten)
- b) Direktes Eingreifen: Maßnahmen treffen, die den Schutz Betroffener sicherstellen (z.B. räumliche Trennung Betroffener und Beschuldigter)
- c) Information an zuständigen Mitarbeiter, Sozialen Dienst, Vertrauensperson Gewaltschutz, Fachbereichsleitung, Werkstattleitung, Abteilungsleitung, Werkstattrat, Frauenbeauftragte
- d) Gruppenleitung, Gruppenhelfer und Sozialer Dienst sammeln alle Fakten und entscheiden über das weitere Vorgehen. Je nach Sachlage werden Fachbereichsleitung und Werkstattleitung informiert.

##### **Gespräch mit dem Betroffenen**

Der Soziale Dienst, ggfs. die Vertrauensperson Gewaltschutz besprechen mit dem Betroffenen das weitere Vorgehen. Wenn vom Betroffenen gewünscht, kann der Werkstattrat und ggfs. die Frauenbeauftragte hinzugezogen werden. Der Soziale Dienst informiert die gesetzliche Vertretung.

Fachbereichsleitung, Werkstattleitung und Abteilungsleitung entscheiden über notwendige Unterstützungsmaßnahmen für den Betroffenen

##### *Mögliche Maßnahmen:*

- ggfs. Information an gesetzliche Betreuung, wenn vorhanden
- weitere Überlegungen, wie Betroffene geschützt werden können
- Abklärung, ob weitere Beratung oder therapeutische Angebote erforderlich sind

##### **Gespräch mit dem Beschuldigten**

Information und ggfs. Handlungsabsprachen mit Fachbereichsleitung/ Werkstattleitung/Abteilungsleitung treffen mit ggfs. folgenden Maßnahmen:

- Aussprache eines Hausverbots
- Bei externem Fahrdienst Information an das Unternehmen
- ggfs. Einschalten der Polizei

Der zuständige Mitarbeiter dokumentiert den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Die erstellte Dokumentation wird bei den internen Ansprechpartnern abgelegt.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

#### **1.4.6 Gewalt durch Außenstehende (keine Mitarbeiter der Einrichtung z.B. Busfahrer, Passanten, Mitarbeiter der anliegenden Geschäfte) – Vermutung**

- a) Mitarbeiter vermuten eine Gewalthandlung durch Außenstehende (kein Mitarbeiter der Einrichtung)
- b) Nachfragen bei Kollegen, ob es ähnliche Wahrnehmungen oder mögliche Erklärungen gibt
- c) Information an zuständige Mitarbeiter oder Sozialen Dienst und Vertrauensperson Gewaltschutz
- d) Gruppenleitung, Gruppenhelfer und Sozialer Dienst sammeln alle Fakten und entscheiden über das weitere Vorgehen in einem zeitlich überschaubaren Rahmen. Je nach Sachlage werden Fachbereichsleitung und Werkstatteleitung informiert.
- e) Verpflichtung zu Maßnahmen, die den Schutz Betroffener sicherstellen z.B. räumliche Trennung Betroffener und Beschuldigter

##### **Gespräch mit dem Betroffenen**

Gruppenleitung, Sozialer Dienst, ggfs. Vertrauensperson Gewaltschutz führen mit dem Betroffenen ein Gespräch. Wenn vom Betroffenen gewünscht, kann der Werkstattrat, ggfs. die Frauenbeauftragte hinzugezogen werden.

##### *Mögliche Maßnahmen:*

- wenn sich der Verdacht bestätigt ggfs. Information an gesetzliche Betreuung, wenn vorhanden
- weitere Überlegungen, wie Betroffene geschützt werden können
- Abklärung, ob weitere Beratung oder therapeutische Angebote erforderlich sind

##### **Gespräch mit dem Beschuldigten**

Erst nach Bestätigung des Verdachts Information und ggfs. Handlungsabsprachen mit Werkstatteleitung/Abteilungsleitung treffen mit ggfs. folgenden Maßnahmen:

- Aussprache eines Hausverbots
- bei externem Fahrdienst Information an das Unternehmen

Der zuständige Mitarbeiter dokumentiert den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Die erstellte Dokumentation wird bei den internen Ansprechpartnern abgelegt.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

#### 1.4.7 Von Gewalt betroffene Beschäftigte wenden sich hilfesuchend an Mitarbeiter

- a) Betroffene vertrauen einer Person an, dass sie Opfer einer Grenzverletzung geworden sind
- b) Vertrauensperson (Mitarbeiter der Gruppe/Sozialer Dienst, Vertrauensperson Gewaltschutz) informieren

##### **Gespräch mit Betroffenen**

Sozialer Dienst und eine Vertrauensperson des Betroffenen besprechen mit Betroffenen den Vorfall; Aussagen werden protokolliert

##### **Gespräch mit Beschuldigten (Differenzierung zwischen Beschäftigtem und Mitarbeiter)**

Sozialer Dienst, bzw. Fachbereichsleitung/Werkstattleitung/Abteilungsleitung führen ein Klärungsgespräch mit Beschuldigtem.

Ist ein Beschäftigter der Beschuldigte, greifen ggfs. folgende Maßnahmen:

- Information an den gesetzl. Betreuer, wenn vorhanden
- Beratung durch interne oder externe Stellen
- Gruppenwechsel
- Ermahnung
- Abmahnung
- Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses

Sind Mitarbeiter Beschuldigte, dann führen Fachbereichsleitung, Werkstattleitung und Abteilungsleitung ein Klärungsgespräch mit dem Beschuldigten und sprechen ggfs. eine Ermahnung aus. Dem Betroffenen muss die Hinzuziehung des Betriebsrats angeboten werden. Eine Abmahnung oder die sofortige Freistellung sowie eine Versetzung und evtl. Kündigung erfolgen in Abstimmung mit der SBK Geschäftsführung und der Personalabteilung. Die Abteilungsleitung stellt ggfs. Strafanzeige nach vorheriger Abstimmung mit der Geschäftsführung.

Fachbereichsleitung und Sozialer Dienst, bzw. die Werkstattleitung und Abteilungsleitung dokumentieren den Fall entsprechend dem Formular „Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt“.

Alle am Prozess Beteiligten werden über das Ergebnis informiert.

### 1.5 Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt, Teil 1

#### 1.5.1 Vermutung:

Beteiligte Personen:

Beschuldigter:

Betroffene/r:

Weitere Beteiligte/Zeugen:

Beschreibung:

Wo? (Genaue Beschreibung des Ortes des Vorfalls):

Wann? (Datum/Zeit):

Was? (Genaue Beschreibung des Vorfalls):

Weiteres Vorgehen:

*Informationsweitergabe an:*

- Fachbereichsleitung
- Werkstattdleitung
- Abteilungsleitung
- Sozialer Dienst
- Werkstattrat
- Kollegen
- Vertrauensperson  
Gewaltschutz

*Ersteller:*

Name

Datum

Unterschrift

#### 1.5.2 Beobachtung:

Beteiligte Personen

Beschuldigter:

Betroffene/r:

Weitere Beteiligte/Zeugen:

Fragebogen zur Erfassung von grenzverletzendem Verhalten:

*Informationsweitergabe an:*

- Fachbereichsleitung
- Werkstattdleitung
- Abteilungsleitung
- Sozialer Dienst
- Werkstattrat
- Kollegen
- Vertrauensperson  
Gewaltschutz

*Ersteller:*

Name

Datum

Unterschrift

## 1.6 Dokumentationsbogen Grenzverletzung und Gewalt Teil 1a

### Fragebogen zur Erfassung von grenzverletzendem Verhalten

Erfassungsbogen für verbale Übergriffe und physische Angriffe von Mitarbeitern, Beschäftigte, Besuchern oder Begleitpersonen

Kein Ersatz für den erforderlichen Eintrag ins Verbandbuch und eine Unfallanzeige, falls Betriebsangehörige verletzt wurden.

#### 1. Name des Erstellers/Abteilung/Funktion

#### 2. Beteiligte Person

1.

2.

#### Wann ereignete sich der Vorfall?

Datum	Uhrzeit	Wochentag	
		Montag	<input type="checkbox"/>
		Dienstag	<input type="checkbox"/>
		Mittwoch	<input type="checkbox"/>
		Donnerstag	<input type="checkbox"/>
		Freitag	<input type="checkbox"/>

#### Wo ereignete sich der Vorfall?

[bitte angeben].

#### Wer führte den Angriff oder Übergriff aus?

	männlich	weiblich	divers
Mitarbeiter im Gruppendienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betreute Person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besucher/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wer oder was war das Ziel des Angriffs oder Übergriffs?			
Betriebseigene Personen	männlich	weiblich	divers
Betreute Person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mitarbeiter im Gruppendienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verwaltung / Leitungskraft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungskraft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hausmeister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schüler/-in, Auszubildende/-r	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktikant/-in, Freiwilligendienstleistende/-r	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitender Dienst: Therapeut/-in; Sozialarbeiter/-in, Psychotherapeut/-in	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betriebsfremde Personen	männlich	weiblich	divers
Busfahrer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitperson Bus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[bitte angeben].	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Gegenstände oder Möbel</b> <input type="checkbox"/>	[bitte angeben].		

Wie oder womit wurde der Angriff oder Übergriff ausgeführt?		
Verbal	Körperlich	Gegenstände oder Möbel
Bedrohung <input type="checkbox"/>	Berühren, festhalten <input type="checkbox"/>	[bitte angeben].
Beschimpfung <input type="checkbox"/>	Haare ziehen <input type="checkbox"/>	
Nötigung <input type="checkbox"/>	Schlagen, kratzen <input type="checkbox"/>	
Erpressung <input type="checkbox"/>	Treten <input type="checkbox"/>	
	Beißen <input type="checkbox"/>	
	Spucken <input type="checkbox"/>	
Anderes [bitte angeben].	Anderes [bitte angeben].	

Beschreibung des Vorfalls

In welchem Zustand befand sich der Aggressor die Aggressorin?		
Verwirrt <input type="checkbox"/>	Unter Drogeneinfluss <input type="checkbox"/>	Schmerzgeplagt <input type="checkbox"/>
Anderes [bitte angeben].		

<b>Wodurch</b> wurde der Angriff oder Übergriff vermutlich ausgelöst?	
War schon bei Dienstbeginn/Arbeitsaufnahme aggressiv	<input type="checkbox"/>
Kein erkennbarer Auslöser	<input type="checkbox"/>
Anderes	<input type="checkbox"/>
[bitte angeben].	

<b>Welche Folgen</b> hatte der Übergriff für die betroffene Person?	
<b>Körperliche Angriffe</b>	<b>Emotionale oder psychische Angriffe</b>
Vorübergehende Schmerzen <input type="checkbox"/>	Belästigung <input type="checkbox"/>
Fortdauernde Schmerzen <input type="checkbox"/>	Kränkung, psychische Verletzung <input type="checkbox"/>
Leichte Verletzung <input type="checkbox"/>	Bedrohung <input type="checkbox"/>
Mittelschwere Verletzung <input type="checkbox"/>	Todesangst <input type="checkbox"/>
Schwere Verletzung <input type="checkbox"/>	
Andere Folgen [bitte angeben].	Andere Folgen (bitte angeben)

<b>Welche Unterstützung</b> ist im Anschluss erforderlich?	
Keine	<input type="checkbox"/>
Ärztliche Versorgung erforderlich	<input type="checkbox"/>
Psychologische Unterstützung erforderlich	<input type="checkbox"/>
Informationen an Eltern/Wohnhaus erforderlich	<input type="checkbox"/>
Informationen an gesetzlichen Betreuer erforderlich	<input type="checkbox"/>

<b>Wie</b> konnte der Angriff oder Übergriff gestoppt werden? <b>Durch wen?</b>	
Kollegen/Kolleginnen <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Führungskräfte <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstige <input type="checkbox"/>	Sonstige <input type="checkbox"/>
[bitte angeben].	[bitte angeben].

<b>Gab es Augenzeugen?</b>	
<b>Wie lange</b> dauerte der Angriff oder Übergriff?	[bitte angeben].
<b>Wie viele</b> weitere Personen waren beteiligt?	
<b>Weitere Vorgehensweise: Waren Sofortmaßnahmen notwendig?</b>	
<b>Wenn ja, welche Maßnahmen wurden durchgeführt, bzw. werden noch durchgeführt?</b>	
[bitte angeben].	

Unterschrift Ersteller

## 1.7 Dokumentation Grenzverletzung und Gewalt, Teil 2 Fortführung der Dokumentation (Was geschieht nach der Erstdokumentation?)

### 1. Fakten sammeln

(Welche Personen wurden zur Klärung des Vorfalls miteinbezogen?)

### 2. Vorgehen definieren

### 3. Mögliche Maßnahmen festlegen:

### 4. Informationsweitergabe klären:

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fachbereichsleitung | <input type="checkbox"/> Abteilungsleitung | <input type="checkbox"/> Kollegen                         |
| <input type="checkbox"/> Werkstatteleitung   | <input type="checkbox"/> Sozialer Dienst   | <input type="checkbox"/> Vertrauensperson<br>Gewaltschutz |
|  | <input type="checkbox"/> Werkstattrat      |   |

Alle am Prozess Beteiligten wurden über die Ergebnisse informiert.

Ersteller:

Name

Datum

Unterschrift



Sozial-Betriebe-Köln  
gemeinnützige GmbH

### Werkstatt für behinderte Menschen Gewaltschutzbeauftragte

Poller Kirchweg 60 - 68, 51105 Köln

Auskunft erteilt: Martina Henze  
Telefon: 0221 98 388 -23  
Telefax: 0221 98 388 - 24  
E-Mail: martina.henze@sbk-koeln.de

Sprechzeiten: nach Vereinbarung  
KVB: Linie 7, Haltestelle Raiffeisenstr.

SBK Sozial-Betriebe-Köln GmbH  
Werkstatt für behinderte Menschen  
Poller Kirchweg 60 - 68, 51105 Köln

Ihr Schreiben

Mein Zeichen

Datum

H302-Hz

### Beantragung Freiheitsentziehender Maßnahmen

Sehr geehrte ,

Frau/Herr-----, geb. am -----, wohnhaft ----- in -----, ist in unserem Arbeitsbereich ----- in unserer Werkstatt in Köln ----- tätig.

Bei Ihrer Betreuten werden Maßnahmen zum Schutz, zur Sicherheit und zur Stabilisierung angewendet. Hierbei bitten wir um Prüfung durch das **Betreuungsgericht**, ob es sich bei diesen Maßnahmen, um **freiheitsentziehende Maßnahmen** handelt.

Bitte beantragen Sie den entsprechenden Beschluss beim zuständigen Betreuungsgericht für Köln: Amtsgericht, Abteilung 175.

Legen Sie dem Antrag ein aktuelles **ärztliches Attest** bei, in dem der behandelnde Arzt den **Anlass, die Art** und **die Dauer** der jeweiligen Maßnahme beschreibt.

Bei Ihrer Tochter handelt es sich um folgende Maßnahmen:  
**Beckengurt, Fußfixierung, Schultergurt**

Die Beschlüsse müssen schnellstmöglichst in der Werkstatt vorliegen.

Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an die oben angegebene Telefonnummer.

Mit freundlichen Grüßen  
SBK Sozial-Betriebe-Köln GmbH

Martina Henze  
(Gewaltschutzbeauftragte)



## Ideen und Beschwerden

Hier können Sie uns Ihre Ideen und Beschwerden mitteilen!



Wir möchten uns kontinuierlich verbessern und Ihre Rückmeldung ist uns dabei sehr wichtig.

Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen, damit wir über Ihre Ideen und Beschwerden sprechen und gemeinsame Lösungen finden können.

### Unser Angebot richtet sich an:

- Beschäftigte
- Eltern, Angehörige
- Mitarbeiter\*innen
- Alle, die eine Idee oder eine Beschwerde haben

### Kontakt:

Sie können uns Ihre Ideen und Beschwerden auf folgendem Weg mitteilen:

**Telefon:** 0221/98388-23

**E-Mail:** [martina.henze@sbk-koeln.de](mailto:martina.henze@sbk-koeln.de)

**Post:** Formular ausfüllen und an folgende Adresse schicken:

Sozialbetriebe Köln

Ideen und Beschwerden

z.Hd. Frau Henze

Poller Kirchweg 60-68

51105 Köln

Wir melden uns innerhalb von sieben Tagen bei Ihnen.

Ihre Mitteilung an uns wird selbstverständlich vertraulich behandelt.

Bevor wir mit anderen Personen über Ihr Anliegen sprechen, führen wir ein Gespräch mit Ihnen und klären, welche Vorgehensweise für Sie passend ist.



Sozial-Betriebe-Köln  
gGmbH

## Ideen und Beschwerden

Formular

SBK  
Ideen und Beschwerden  
Frau Henze  
Poller Kirchweg 60-68  
51105 Köln

Sie können das Formular an der Zentrale abholen,  
dort abgeben oder per Post an uns schicken  
(Adresse siehe linke Seite).  
Sie können das Formular auch einscannen und  
per E-Mail schicken an:  
martina.henze@sbk-koeln.de

Datum:

### Formular für Ideen und Beschwerden

Bitte füllen Sie das Formular aus. Ihre Angaben sind freiwillig:

Ich habe eine Idee

Ich habe eine Beschwerde

Bitte beschreiben Sie hier Ihre Idee oder Beschwerde:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Meine Kontaktdaten:

Ich möchte anonym bleiben

Ich benötige Unterstützung von einer Vertrauensperson oder dem Sozialen Dienst (In diesem Fall bitte Namen und Gruppe mitteilen)

Meinen Namen darf die SBK wissen

Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

Beschäftigte\*r     Eltern/Angehörige     rechtliche\*r Betreuer

Mitarbeiter\*in     Andere

Vielen Dank. Wir melden uns bei Ihnen.



Sozial-Betriebe-Köln  
gGmbH

**Beschwerdeerfassung**  
Formular

Formular zur Beschwerdeerfassung	
SBK Werkstatt Köln Poller Kirchweg 60-68 51105 Köln	
Beschwerdeeingang	
Datum der Beschwerde	
Entgegengenommen durch (Name und Arbeitsbereich)	
Beschwerdeführer	
Name	
Anschrift	
Telefon	
ggf. Email	
Grund der Beschwerde	
kurze Beschreibung des Problems	
Sofortmaßnahmen	
Wurden Sofortmaßnahmen eingeleitet?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein



Wenn ja: Wer hat die Sofortmaßnahmen eingeleitet?	
Wenn ja: Beschreibung der Sofortmaßnahme	
Wenn ja: War die Sofortmaßnahme erfolgreich? Ist der Beschwerdeführer, die Beschwerdeführerin, mit der Lösung zufrieden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Ist bereits mit der Sofortmaßnahme die Beschwerde abschließend bearbeitet?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
<b>Vereinbarung mit dem Beschwerdeführer, der Beschwerdeführerin</b>	
Wurde mit dem Beschwerdeführer, der Beschwerdeführerin eine Vereinbarung getroffen, wie das Problem abgestellt werden kann?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: Wie lautet der Inhalt der Vereinbarung?	
Muss die Beschwerde für die weitere Bearbeitung an einen anderen Mitarbeiter, eine andere Mitarbeiterin, übergeben werden?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Wenn ja: An welchen Mitarbeiter, welche Mitarbeiterin?	



Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der Mitarbeiterin, der/die die Beschwerde angenommen hat

### Lösung des Problems

Welche Schritte wurden eingeleitet, um die Ursache des Problems zu beseitigen?

Bis wann kann das Problem beseitigt werden?

### Abschluss der Beschwerdebearbeitung

Wurde das Problem gelöst?

Ja  Nein

Wenn ja: Wie wurde das Problem gelöst?

Wenn ja: Wann wurde der Beschwerdeführer, die Beschwerdeführerin über die Lösung des Problems informiert?

Wenn ja: War der Beschwerdeführer, die Beschwerdeführerin mit der Lösung zufrieden?

Wenn nein: Warum wurde das Problem nicht gelöst?



Wurde sichergestellt, dass das Problem nicht wieder auftaucht?	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nein
Weitere Anmerkungen:	
Datum, Unterschrift des Mitarbeiters, der Mitarbeiterin, der/die für die Bearbeitung der Beschwerde zuständig ist	Datum, Unterschrift des Beschwerdeführers, der Beschwerdeführerin

## Literatur

### **Gewalt in Diensten und Einrichtungen verhindern**

*Eine Praxishilfe der Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V. (Hg., 2016)*

### **Grenzen achten, Schutz vor sexuellem Missbrauch in Institutionen**

Ein Handbuch für die Praxis

*Ursula Enders (Hg., 2012)*

### **Macht und Missbrauch in Institutionen**

Interdisziplinäre Perspektiven auf institutionelle Kontexte und Strategien der Prävention

*Helmut Willems, Dieter Ferring (Hg., 2014)*

### **Missbrauch durch Mitarbeiter\*innen aus Institutionen**

[www.zartbitter.de](http://www.zartbitter.de)

### **Zur Differenzierung zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt im pädagogischen Alltag.**

[www.zartbitter.de](http://www.zartbitter.de)

### **Papier der LAG WfbM Berlin**

### **Papier Bundesvereinigung Lebenshilfe**







