



Gewaltprävention in der Betreuung und Pflege von Menschen mit geistiger Behinderung im Wohnalltag

Eine Konzeption der Lebenshilfe Wiesbaden e.V.



0 Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Einleitung	3
2 Gewalt – Definition	3
2.1 Physische Gewalt	4
2.2 Psychische Gewalt	4
2.3 Verbale Gewalt	4
2.4 Sexualisierte Gewalt	5
2.5 Strukturelle Gewalt	5
3 Ursachen von Gewalt	5
3.1 Unbeabsichtigte Gewalt	6
3.2 Absichtliche Gewaltanwendung	7
4 Maßnahmen zur Gewaltprävention	8
4.1 Personalauswahl und Einarbeitung	8
4.2 Stärkung der Betreuten	8
4.3 Schaffung und Verbesserung von Strukturen	9
4.4 Begleitung der Mitarbeiter im Arbeitsalltag	9
4.5 Die Arbeit der Mitarbeiter	9
4.6 Umgang mit Fehlverhalten	10
5 Interventionsmaßnahmen	10
5.1 Was tun, wenn man eine Gewalthandlung erlebt?	10
5.2 Was tun bei Gewalthandlungen seitens der Betreuten?	12

1. Einleitung

Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. begleitet in ihren Wohneinrichtungen und im Betreuten Wohnen erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung in ihrem Wohnalltag.

Das Leben von Menschen mit geistiger Behinderung ist oftmals geprägt von Abhängigkeit gegenüber nichtbehinderten Menschen. Sie verfügen häufig über mangelnde Fähigkeiten, sich Informationen über Hilfsangebote und Leistungen selbst zu verschaffen. Sie können ihre Bedürfnisse und Wünsche nur bedingt formulieren und Dritten gegenüber vertreten. Sie sind oftmals auch zusätzlich im Bereich ihrer Grundkompetenzen, wie z.B. Bewegung, Artikulation und Kontaktfähigkeit, eingeschränkt und somit angewiesen auf Hilfestellung im Alltag.

Durch diese Hilfebedürftigkeit ist die Begegnung zwischen Menschen mit geistiger Behinderung und nichtbehinderten Menschen gekennzeichnet durch Abhängigkeit und Machtgefälle. Der für nichtbehinderte Menschen selbstverständlich erscheinende Zugang zu Ressourcen ist gerade in den Wohneinrichtungen häufig geregelt durch Institutionsregeln und den Umgang der Mitarbeiter mit diesen. Weiterhin stehen die personellen und institutionellen Möglichkeiten der Wohneinrichtungen und des Betreuten Wohnens im Spannungsfeld mit den individuellen Bedürfnissen und Wünschen der Betreuten. Diese Asymmetrie in der Beziehungsgestaltung zwischen Mitarbeitern und Betreuten birgt die Gefahr von Übergriffigkeit und Gewalt in sich.

Die vorliegende Konzeption soll eine Handreichung für die Arbeit in den Bereichen Wohnen und Maßnahmen zur Strukturierung des Tages darstellen. Wir möchten damit sicherstellen, dass den Mitarbeitern die unterschiedlichen Formen der Gewalt gerade im institutionellen Rahmen bewusst werden und sie ihr Handeln dahingehend reflektieren. Weiterhin gibt die Konzeption verbindliche Handlungsvorgaben für die Mitarbeiter im Umgang mit Übergriffigkeit und Gewalt vor.

2. Gewalt – Definition

Von Gewalt spricht man, wenn mit physischer oder auch psychischer Macht etwas gegen den Willen einer anderen Person durchgesetzt werden soll. Dabei lässt sich der Begriff Gewalt gar nicht allgemeingültig oder abschließend definieren. Ursprünglich bedeutet Gewalt das Vermögen, eine Handlung (gegen einen Widerstand) durchzuführen und ist wertneutral. Dies kommt beispielsweise in den Begriffen "Elterliche Gewalt" oder "Gewaltenteilung" zum Ausdruck. Diese Begriffe machen deutlich, dass die Anwendung von Gewalt – wie z. B. Elterliche Gewalt, aufgrund derer Eltern für ihre noch nicht volljährigen Kinder bestimmen – gerechtfertigt sein kann. Gewalt darf aber in keinem Zusammenhang willkürlich angewendet werden.

Die Definition und Bewertung des Begriffes Gewalt hängt damit von der jeweiligen Profession ab. Für die Arbeit in der Lebenshilfe Wiesbaden e. V., in der Menschen mit geistiger und körperlicher Behinderung begleitet, betreut und gepflegt werden, sollen insbesondere die Aspekte von interpersonaler und struktureller Gewalt in den Blick genommen werden, die für dieses Arbeitsfeld relevant sind. Für den Begriff Gewalt wird eine Definition gewählt, die niederschwellig und offen

formuliert ist: "Gewalt liegt dann vor, wenn eine Person daran gehindert wird, ihrem aktuellen Wunsch, ihren aktuellen Bedürfnissen und Impulsen entsprechend zu handeln". Gewalt übergeht damit ein ausgesprochenes oder unausgesprochenes Bedürfnis einer Person und ist eine Einwirkung, in die diese Person nicht eingewilligt hat und mit der sie nicht einverstanden ist.

Im Folgenden werden verschiedene Formen von Gewalt aufgeführt. Dabei treten die unterschiedlichen Formen meist nicht isoliert auf, sondern können sich überschneiden und auch wechselseitig verstärken.

2.1. Physische Gewalt

Unter physischer Gewalt versteht man körperliche An- und Übergriffe in vielfältigen Formen. Dazu gehören Beißen, Kneifen, Kratzen, den Kopf oder andere Teile des Körpers an eine Wand oder ähnliches anschlagen, des weiteren gewaltsames Festhalten und Schlagen. Neben diesen einfachen Formen der Körperverletzung kann es auch zu gravierenderen Übergriffen kommen bis hin zu Tatbeständen, die strafrechtlich verfolgt werden.

Physische Gewalt ist eine direkte und offene Form von Gewalt, die oftmals direkt beobachtet werden kann und die ggf. spezifische sichtbare Spuren hinterlässt. Sie kann sowohl von den Betreuten ausgehen als auch von den Mitarbeitern.

2.2. Psychische Gewalt

Psychische Gewalt liegt darin, wenn Zwang ausgeübt und eine Person zu etwas gedrängt oder genötigt wird, was diese nicht möchte. Dazu gehören unterdrücken, erniedrigen, einschüchtern oder drohen. Auch Sarkasmus (spöttisches, höhnisches, bitteres Reden) und Reden über den Kopf der Betreuten hinweg zählen hierzu. Emotionale Kälte enthält die notwendige emotionale Zuwendung vor, Duzen ohne Einverständnis setzt sich über die Selbstbestimmung der Bewohner hinweg. Neben diesen aktiven Formen psychischer Gewalt gibt es auch passive Formen, wie z.B. den Anderen nicht beachten, ihn übersehen, ignorieren und ausgrenzen.

Psychische Gewalt ist in ihren Ausdrucksformen zwar versteckter und weniger sichtbar, ist in ihren Auswirkungen jedoch erheblich und nicht zu unterschätzen. Die Betreuung ohne Gewalt bemüht sich darum, den Bewohnern den Raum zu geben, in dem ihre Wünsche und Bedürfnisse wahrgenommen werden. Die Mitarbeiter sollen die Meinung und die Wünsche der Bewohner erfragen und ergründen. Wenn die Worte fehlen, können verschiedene Auswahlmöglichkeiten angeboten werden, aus denen die Betreuten auswählen können.

2.3. Verbale Gewalt

Die verbale Gewalt setzt eine Sprech- und Sprachfähigkeit voraus, über die nicht alle Menschen gleichermaßen und in ausreichender Weise verfügen. Verbale Gewalt ist sicht- und hörbar und kommt in den verschiedensten Lautstärken zum

Ausdruck. Dazu gehört Anschreien, Beschimpfen, Herabsetzen, Beleidigen, üble Nachrede und dergleichen mehr.

In der Sprachkompetenz sind die Betreuten in aller Regel den Mitarbeitern mehr oder weniger unterlegen. Gerade deshalb sollten sich die Mitarbeiter bemühen, mit den Betreuten auf deren Ebene zu kommunizieren und sich ihnen gut verständlich zu machen.

2.4. Sexualisierte Gewalt

Gewalt gegen die sexuelle Integrität einer Person kann in Andeutungen, Absichten oder Handlungen gegen die sexuelle Selbstbestimmung zum Ausdruck kommen. Verwiesen sei hier auf die Sexualpädagogische Konzeption der Lebenshilfe Wiesbaden e. V. (2014), insbesondere auf Punkt 13 Sexuelle Übergriffe, sowie auf die Vorgaben im Qualitäts-Management. Dort sind die Werte und Normen im Bereich der Sexualbegleitung verbindlich formuliert.

Schon die Körperpflege "berührt" im wörtlichen Sinne die Würde und Intimsphäre der Menschen und erfordert ein einfühlsames und respektvolles Vorgehen. Zur Prävention gegen sexualisierte Gewalt gehört die Akzeptanz der je eigenen sexuellen Wünsche und Bedürfnisse der Menschen mit geistiger Behinderung, der angemessene Umgang mit Nähe und Distanz, sowie die Wahrung ihrer Intimsphäre.

2.5. Strukturelle Gewalt

Menschen mit Behinderung sind oftmals darauf angewiesen, in einer Einrichtung zu leben. Sie brauchen Unterstützung in ihren alltäglichen Verrichtungen und Abläufen und sind dadurch auf die Mitarbeiter angewiesen. Damit einher geht ein Machtgefälle, in dem die Bewohner immer die Schwächeren sind. Sie machen Erfahrungen, in denen sie sich abhängig und ohnmächtig fühlen.

In der Einrichtung müssen sie sich an die Strukturen des Hauses anpassen, die mit Sachzwängen verbunden sind und die ihnen Grenzen setzen. Der Alltag und das Zusammenleben sind vorgegeben und schränken ihre persönlichen Freiheiten ein. Ihr Zugang zu Nahrung, Kleidung, Ausgestaltung ihres Alltages usw. hängen von der Einrichtung ab, sowie deren Mitarbeitern. Das beschränkt und begrenzt ihre eigenen Vorstellungen und Wünsche.

3. Ursachen von Gewalt

So unterschiedlich die Formen der Gewalt sind, genau so unterschiedlich sind die Ursachen für Übergriffigkeit und Gewaltanwendungen seitens der Mitarbeiter. Häufig sind sich diese im Alltag nicht bewusst über ihr Handeln, sondern möchten schwierige Situationen lösen und Schaden von sich selbst oder den Betreuten abwenden.

3.1. Unbeabsichtigte Gewalt

Gewalt kann viele Ursachen haben. Sie kann unüberlegt und unbeabsichtigt ausgeübt werden. Dies kommt vor, wenn Mitarbeiter sich im Stress oder unzufrieden fühlen.

Im Umgang mit den Betreuten treten oft schwierige Situationen auf. Diese als solche erzeugen Stress bei den Mitarbeitern. Sie wissen in solchen Momenten nicht, wie sie mit diesen Situationen umgehen sollen und fühlen sich hilflos und überfordert. Die Mitarbeiter sind dann verunsichert und greifen unüberlegt und unbeabsichtigt zu Gewalt als Lösungsstrategie, anstatt in Ruhe professionell angemessene Lösungen für die Situationen zu suchen.

Schwierige Situationen entstehen oft durch herausforderndes Verhalten der Betreuten. Manchmal wird das Verhalten der Betreuten von den Mitarbeitern auch missverstanden, z.B. als Provokation. Die Betreuten können ihre Bedürfnisse oft nur eingeschränkt adäquat äußern. Versuche nonverbaler Kommunikation seitens der Betreuten werden manchmal falsch interpretiert. Ebenso stoßen Versuche von Mitarbeitern, Konflikte mit Betreuten durch Reden zu lösen, oft an Grenzen.

Schwierige Situationen können auch dadurch entstehen, dass die Mitarbeiter mehrere Aufgaben gleichzeitig im Blick haben und erledigen müssen. Oft kommt etwas dazwischen, wenn Mitarbeiter mit einer Tätigkeit beschäftigt sind. Dies löst Stress aus und kann leicht dazu führen, dass Situationen unnötig verkompliziert werden.

Gerade bei mangelnder Aus- und Fortbildung der Mitarbeiter können diese in schwierigen Situationen überfordert und verunsichert sein und dann zu Gewalt als Lösungsstrategie greifen.

Mitarbeiter, die zusätzlich schon vor Eintreten der schwierigen Situation aus anderen Gründen gestresst und unzufrieden sind, sind noch weniger zu ruhigem überlegtem Vorgehen in der Lage, als emotional ausgeglichene Mitarbeiter.

Auch kleine unscheinbare Quellen von Stress und Unzufriedenheit – ob nun innerhalb oder außerhalb des Arbeitsumfelds gelegen – können einzeln oder in ihrer Summe zur Gewaltausübung führen, ohne dass den Mitarbeitern dieser Zusammenhang wirklich bewusst wäre. Denn Stress und Unzufriedenheit führen zu Gereiztheit und erschweren es, in schwierigen Situationen ruhig und angemessen zu handeln.

So kann ein angespanntes Verhältnis zu Vorgesetzten, Team-Kollegen oder Angehörigen der Betreuten (z.B. durch unangemessene Ansprüche und Forderungen seitens der Angehörigen) ebenso wie ein Mangel an Wertschätzung von diesen Seiten Unzufriedenheit und Stress auslösen.

Auch ein Mangel an Erfolgserlebnissen oder Feedback von Seiten der Betreuten kann zu Frust bei den Mitarbeitern führen. Dies geschieht dann, wenn die Mitarbeiter ihr eigenes Idealbild von Betreuung und Pflege nicht ausreichend erfüllen (können) oder wenn ihre (unbewussten) Erwartungen, dass Betreute Ent-



wicklungsfortschritte machen und dankbar für das Engagement der Mitarbeiter sind, nicht erfüllt werden.

Außerhalb des Arbeitsumfelds kann Stress und Unzufriedenheit im privaten Bereich der Mitarbeiter entstehen. Privater Kummer, Ärger und auch persönliche Faktoren, wie Krankheit oder einfach Unausgeschlafenheit, können sich leicht negativ auf den Umgang mit den Betreuten auswirken.

Auch Rahmenbedingungen - wie z.B. ungünstige Arbeitszeiten oder Personalengpass, die zu Zeitmangel führen und damit zum Überschreiten der persönlichen Belastungsgrenzen, können Stress und Unzufriedenheit bei den Mitarbeitern und damit Gewalt verursachen.

Gewalt kann auch einfach aus Gedankenlosigkeit oder Bequemlichkeit ausgeübt werden, z.B. wenn Mitarbeiter zu wenig auf die Bedürfnisse und Gefühle der Betreuten achten oder wenn Mitarbeiter zu wenig die Auswirkungen ihres Verhaltens auf die Betreute reflektieren.

3.2. Absichtliche Gewaltanwendung

Letztlich kann Gewalt auch überlegt und mit Absicht ausgeübt werden

Gewalt wird hier zumeist angewendet in der Absicht, dem Wohl der Betreuten zu dienen. Dahinter steht die Einstellung „Ich weiß, was für dich gut ist“.

Gewaltanwendung erscheint meist als unabdingbar aus Fürsorge für die Betreuten, z.B. wenn Mitarbeiter und Mitbetreute vor Gewalt von Seiten eines Betreuten geschützt werden oder wenn gesundheitlich notwendige Maßnahmen gegen den Willen des Betreuten durchgesetzt werden müssen.

Gewalt wird manchmal auch angewendet in der Absicht, ein pädagogisch für wichtig erachtetes Ziel gegen den Willen des Betreuten zu erreichen.

Aktivismus, Ungeduld und unrealistische Erwartungen von Seiten der Mitarbeiter können zum Aufstellen überfordernder Ziele für die Betreuten führen, zu deren Durchsetzung dann Gewalt angewendet wird, weil die Betreuten sonst nicht in der Lage sind, die Ziele zu erreichen.

Mitarbeiter laufen dabei Gefahr, ihre eigenen persönlichen Ansichten, Ansprüche und Prioritätensetzungen den Betreuten gegen deren Willen aufzunötigen. Die Mitarbeiter lassen dann von den eigenen Vorstellungen abweichende Bedürfnisse und Meinungen der Betreuten nicht gelten.

In manchen Fällen wird Gewalt auch als „pädagogische Maßnahme“ unkritisch eingesetzt, weil Mitarbeiter mit dieser „Methode“ so gute „Erfolge“ erzielt haben. Ziele konnten erreicht und Gefahren abgewendet werden. Aber es wird nicht hinterfragt, ob dies nicht auch durch andere, gewaltlose pädagogische Maßnahmen hätte besser erreicht werden können oder wo die eigentliche Ursache des Problems liegt.

Strafe wird leicht als „negative Verhaltenskonsequenz“ deklariert. Es erscheint manchmal einfacher, eine Strafe und damit Gewalt einzusetzen, als sich eine für den Betreuten nachvollziehbare und einleuchtende Konsequenz zu überlegen.

Gewalt kann auch durch Machtkonflikte zwischen Mitarbeiter und Betreutem entstehen. Mitarbeiter lassen sich dann auf Machtspiele ein, weil sie meinen, ihre Arbeit nur dann angemessen ausführen zu können, wenn sie sich auf jeden Fall gegenüber den Betreuten durchsetzen. Es wird übersehen, dass es jedoch oft - nicht immer - viel effektiver wäre, Einwände und Bedürfnisse der Betreuten ernst zu nehmen und sich auf Kompromisse einzulassen.

4. Maßnahmen zur Gewaltprävention

4.1. Personalauswahl und Einarbeitung

Bereits bei der Auswahl neuer Mitarbeiter muss neben der fachlichen Qualifikation die persönliche Werthaltung des Bewerbers geprüft werden. Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. legt hierauf sowohl im Vorstellungsgespräch, wie auch in der Hospitation im künftigen Arbeitsbereich ein besonderes Augenmerk. Weiterhin erfolgt vor Einstellung eine Prüfung formaler Kriterien anhand Qualifikation und erweitertem Führungszeugnis.

Mit dem Arbeitsvertrag wird eine Ehrenerklärung an den Bewerber ausgegeben, auch hierin weist der Arbeitgeber ausdrücklich den Mitarbeiter auf den Verzicht von Gewalt und Übergriffigkeit am Arbeitsplatz hin.

Nach der Einstellung erfolgt eine sorgfältige Einarbeitung auf der Gruppe durch das geschulte Personal nach den Maßgaben des Qualitätsmanagements, dem Leitbild der Lebenshilfe Wiesbaden e.V. und den Konzeptionen zu den Themen Pflege, Sexualität, Gewaltprävention und Vermeidung von Freiheitsentziehenden Maßnahmen.

Die Einrichtungsleitung ist verpflichtet, bei den Betreuten und dem Einrichtungsbeirat eine Rückmeldung über den neuen Mitarbeiter zu erfragen.

4.2. Stärkung der Betreuten

Eine wichtige Aufgabe der pädagogischen Arbeit ist die Stärkung der Betreuten hinsichtlich des Aufbaus ihres Selbstbewusstseins, der Wahrnehmung eigener und fremder Grenzen und das damit verbundene Einüben und Akzeptieren des Nein-Sagens. Dies erfordert auch bei den Mitarbeitern ein geschultes Bewusstsein bezüglich des Ungleichgewichtes im Machtgefälle zwischen Betreuten und Mitarbeitern, sowie eine Sensibilisierung für die Rechte der Betreuten auf Intimsphäre, Eigentum und selbständige Entscheidungen und Lebensführung.

Grundlage dafür ist die Fähigkeit zur Kommunikation bei den Betreuten. Sind verbale Sprachfähigkeiten nicht oder nur sehr eingeschränkt vorhanden, sollten hier die Möglichkeiten aus der Unterstützen Kommunikation geprüft werden.

Weiterhin ist die dauerhafte Sensibilisierung der Betreuten für einen wertschätzenden Umgang – sowohl seitens der Mitarbeiter aber auch untereinander - eine wichtige Aufgabe im pädagogischen Alltag.

4.3. Schaffung und Verbesserung von Strukturen

Die personelle Ausstattung der Einrichtungen beeinflusst direkt das Zusammenleben im Alltag. Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. zeigt sich verantwortlich für eine grundlegend ausreichende Personalausstattung und die fachliche Qualifikation und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Ein gutes Krisenmanagement bei Personalausfällen und bei akut auftretenden problematischen Verhaltensweisen seitens der Betreuten ist weiterhin obligat. Beides ist verankert im Qualitätsmanagement der Lebenshilfe Wiesbaden e.V. In diesem sind auch die Abläufe für die Bewältigung von Krisensituationen bei den Betreuten beschrieben und die Nachsorge für eskalierte Situationen sichergestellt.

4.4. Begleitung der Mitarbeiter im Arbeitsalltag

Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. steht für offene und transparente Kommunikationsstrukturen in ihren Einrichtungen. Dazu zählen in erster Linie regelmäßige stattfindende Teambesprechungen. In diesen soll eine kontinuierliche Reflektion der Arbeit stattfinden und zwischen den Teammitgliedern eine gemeinsame pädagogische Haltung entwickelt werden. Weiterhin muss ausreichend Zeit geboten werden, um kritische und belastende Situationen zu identifizieren und gemeinsam Lösungsstrategien zu entwickeln.

Neben den Teambesprechungen sind regelmäßige Supervisionsangebote und Schulungen für die Mitarbeiter, aber auch Führungskräfte, die zum direkten Austausch zur Verfügung stehen, dringend erforderlich.

4.5. Die Arbeit der Mitarbeiter

Für die Prävention von Gewalt in der Betreuung ist aber nicht nur die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. als Träger, sondern auch jeder einzelne Mitarbeiter verantwortlich.

Jeder Mitarbeiter hat die Aufgabe, das eigene Handeln, die eigenen Werte und Haltung, Schwächen und Grenzen zu reflektieren. Weiterhin sollten die Mitarbeiter sich Ursachen und Mechanismen im pädagogischen Alltag bewusst machen und Fortbildungs- und Supervisionsangebote wahr- und wichtig nehmen.

Es darf auch nicht vergessen werden, dass gewaltfreies Kommunizieren und Handeln bereits in der Teaminteraktion beginnt. Ein wertschätzendes Verhalten der Mitarbeiter untereinander und die Schaffung einer offenen Teamatmosphäre, in der gegenseitig positive und negative Kritik vorgetragen werden kann, ist Aufgabe eines jeden Mitarbeiters.

Grundsätzlich gilt, dass die Mitarbeiter auch Vorbild für die Betreuten sind. Ihr Umgang mit den Betreuten und ihre Art der Kommunikation spiegeln sich oftmals in den Wohngruppen und im Umgang der Betreuten untereinander wider.

4.6. Umgang mit Fehlverhalten

Trotz aller präventiven Maßnahmen können Fehlverhalten, Grenzverletzung oder Übergriffe geschehen.

Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. steht für eine positive Fehlerkultur. Fehler und Fehlverhalten werden als Anlass für Reflektion und Verbesserung der pädagogischen Arbeit verstanden. Es soll in den oben angeführten Gesprächen ein offenes, vertrauensvolles und wertschätzendes Klima geschaffen werden, so dass Fehlverhalten geäußert und künftig vermieden werden kann. Ein fairer Umgang mit Mitarbeitern ist dabei obligat.

5. Interventionsmaßnahmen

Trotz des Wissens über Definition und Ursachen von Gewalt, sowie adäquater Maßnahmen, um Gewalt vorzubeugen, kann es passieren, dass ein Mitarbeiter Zeuge einer Gewaltsituation per Definition wird, oder aber sich selbst als Ausübenden von Gewalt erlebt.

Nicht jede Situation von Gewalt ist einheitlich zu bewerten. Es gibt nicht nur Unterschiede in Form und Schwere der Handlung. Es gilt viel mehr zu hinterfragen, was den Mitarbeiter dazu bewegt hat, eine Form von Gewalt als Lösung einer Situation zu wählen. Hierbei ist es aber wichtig, den Mitarbeiter nicht an den sprichwörtlichen Pranger zu stellen, sodass als Folge über schwierige Situationen nicht mehr offen gesprochen werden kann, aus Angst, schwerwiegende Konsequenzen zu erwarten.

Das Konzept der gewaltfreien Betreuung soll den Mitarbeitern als Hilfe zur Seite gestellt werden, um bei sich und im kollegialen Umfeld eskalierende Situationen zu erkennen und Sicherheit zu schaffen. Dadurch wird nicht nur der Betreute geschützt, sondern ebenso der Mitarbeiter.

Im Weiteren werden Maßnahmen beschrieben, die den Mitarbeiter unmittelbar unterstützen, sowie den Bewohner schützen sollen.

5.1. Was tun, wenn man eine Gewalthandlung erlebt?

Generell gilt: Niemand darf Wegsehen! Der Alltag bringt herausfordernde Situationen mit sich, bei denen eine der genannten Formen von Gewalt auftreten kann.

Beobachtet ein Mitarbeiter einen anderen, der überfordert mit einer Situation zu sein scheint, kann dieser Mitarbeiter durch Ablösung aus der Situation herausgeholt werden. Überforderung kann sich beispielsweise zeigen in Anschreien des Betreuten, Beschimpfungen, Beleidigungen, oder gar in starkem Festhalten dessen. Der betreffende Mitarbeiter sollte ehrlich zu sich sein und die angebotene Hilfe annehmen oder auch selbst nach Unterstützung fragen, wenn eine Situation „aus dem Ruder“ zu laufen scheint. So kann verhindert werden, dass es zu einer Eskalation mit schwerwiegenderen Handlungen kommt.



Niemand möchte, dass schlecht über einen geredet wird. Das gilt auch für die Betreuten, die ein Recht auf Respekt seitens der Mitarbeiter haben. Beobachtet ein Mitarbeiter, wie ein anderer schlecht oder herablassend über einen Betreuten redet, wird dieser Mitarbeiter angesprochen und darauf aufmerksam gemacht, dass auch dies eine Form von Gewalt darstellt. Gerade weil diese Form versteckter und im ersten Moment oberflächlich ist, kann so ein Bewusstsein aufrechterhalten werden. Es kann jedoch sein, dass Ironie eine adäquate Form der Verarbeitung darstellt und dem Mitarbeiter hilft, durch den manchmal sehr herausfordernden Alltag zu kommen, sowie Situationen gelassener zu sehen. Hier kommt es auf die Haltung eines jeden Mitarbeiters an, die generell positiv gegenüber dem Betreuten sein sollte.

Bewusstsein sollte auch darüber herrschen, dass ein Leben in einer Einrichtung Strukturen unterworfen und somit eine Form von Gewalt allgegenwärtig ist. Besonders wichtig dabei ist das Machtgefälle im Zugang zu Ressourcen zwischen den Mitarbeitern und den Betreuten. Wird eine Handlung im Rahmen dieser strukturellen Gewalt beobachtet, wird der Mitarbeiter gefragt, woran es liegen könnte, dass er beispielsweise Bedürfnisse oder Wünsche des Betreuten nicht erfüllen kann. Gemeinsam mit dem Team und / oder der Einrichtungsleitung kann hier ein Gespräch darüber stattfinden, welcher Verbesserungen oder Unterstützungen es bedarf, damit der Betreute bedürfnisorientierter begleitet werden kann.

Das Erleben einer Gewalthandlung kann verunsichernd und stark belastend sein. Man möchte den Kollegen nicht kränken oder ihm etwas unterstellen, schließlich können Anschuldigungen schwere Konsequenzen haben. Auch fällt es schwer zuzugeben, eine Situation nicht unter Kontrolle gehabt zu haben, sodass die Ausübung einer Form von Gewalt als einziger Ausweg gesehen wurde. So wird das Reden über das Erlebte nicht einfach.

Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. lebt eine positive Fehlerkultur, in der offen über schwierige Situationen gesprochen werden kann. Es gibt daher immer die Möglichkeit, in den jeweiligen Kleinteams über schwierige Situationen zu sprechen, um gemeinsam mit Kollegen in Austausch und Reflexion zu kommen und Lösungsstrategien zu entwickeln. Ebenso kann jeder Mitarbeiter sich jederzeit einem vertrauten Kollegen zuwenden, um mit ihm über das Erlebte zu sprechen.

Kommt es zu keiner Lösung oder ist das Erlebte immer noch sehr präsent, kann die Ansprache der Führungskräfte hilfreich sein. Gemeinsam wird die Situation reflektiert und ggf. nach Lösungen und Unterstützungsmaßnahmen gesucht.

Manchmal kann es auch hilfreich sein, mit einer unabhängigen Person zu sprechen. Die Lebenshilfe Wiesbaden e.V. hat daher einen Beauftragten für Gewaltvorkommnisse eingesetzt, der von den Mitarbeitern als unabhängiger Berater kontaktiert werden kann. An ihn können sich Mitarbeiter wenden, die z.B. eine kritische Situation erlebt oder gesehen haben und nicht wissen, wie sie das Gesehene einordnen oder auch ansprechen können.

5.2. Was tun bei Gewalthandlungen seitens der Betreuten?

Manchmal ist es unumgänglich Gewalt einzusetzen, um eskalierende Situationen zu bewältigen. Andere Betreute oder sogar Mitarbeiter müssen beispielsweise geschützt werden oder der Betreute gar vor sich selbst. Für dieses Einsetzen von Gewalt sollten klare Regeln und Begrenzungen gelten.

Zunächst gilt, immer die niederschwelligste Form von Gewalt anzuwenden. Weiter sollten körperliche Maßnahmen nur eingesetzt werden, um eine Gefahr abzuwenden und auch nur, wenn andere Methoden der Beruhigung, oder Deeskalation nicht wirken. Dabei ist wichtig, dass nur das Verhalten bekämpft wird, nicht der Mensch selbst. Die Wahrung von Würde und Wertschätzung ist also selbstverständlich. Gewalteinwirkungen dürfen nicht länger als wirklich notwendig eingesetzt werden. Bei allen Maßnahmen sollte das Ziel sein, dass der Betreute immer noch handlungsfähig und selbstbestimmt bleibt.

Die Abläufe beim Beobachten der beschriebenen Szenarien finden sich im Qualitätsmanagement der Lebenshilfe Wiesbaden e.V. wieder. Ebenso sind dort die Abläufe beim Beobachten von Gewalthandlungen geregelt, bei denen die Ausübung der Gewalt seitens des Mitarbeiters so schwerwiegend ist, dass die körperliche sowie psychische Gesundheit des Betreuten unmittelbar bedroht sind. Hierbei müssen Maßnahmen einer eventuellen strafrechtlichen Verfolgung intensiv geprüft werden.