

## Einleitung

Aggression und Gewalt sind allgegenwärtig. Sie gehören zu unserem Leben und sind seit jeher ein urmenschliches Phänomen. Macht, Gewalt und Verantwortung spielen besonders im Leben von Menschen mit Behinderung, die in Institutionen wohnen und arbeiten, eine grosse Rolle, weil sie sich in grösserer Abhängigkeit von anderen Menschen befinden. Kommt es zu Konflikten und Gewalt, benötigt dies ein bewusstes und professionelles Handeln. (Insos, Gewalt in Institutionen, 2008, S.4)

## 1. Grundsatzklärung

Die Stiftung arwole lehnt den Einsatz jeglicher Art von Gewalt grundsätzlich ab und fördert eine gewaltfreie Betreuung.

Eine gewaltfreie Betreuung erfordert die Einführung von notwendigen Massnahmen, um die Person vor jedem Missbrauch und jeder herabwürdigenden Behandlung zu schützen und um ihre Fähigkeit zur Selbstbestimmung zu stärken. Diese Haltung beruht auf der Achtung des Andersseins der Bewohner und/oder Arbeitnehmer mit Behinderung und auf den Grundsätzen der gesellschaftlichen Eingliederung (Lebensqualität – Prävention – gewaltfreie Betreuung, INSOS).

Ziele des Konzeptes „Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt“ sind:

- die Sensibilisierung der Mitarbeiter
- das Festlegen von Massnahmen zur Prävention von Gewalt
- sowie die Festlegung des Vorgehens bei Vorfällen von Gewalt.

## 2. Definition von Gewalt

**Gewalt ist jede Verletzung der physischen oder psychischen Integrität eines Menschen.**

### 3. Formen von Gewalt

Gewalt kann sowohl im Wohn- als auch im Arbeitsbereich der Stiftung arwole auftreten:

- Von Bewohner zu Bewohner/ von betreutem Mitarbeiter zu betreutem Mitarbeiter
- Von Bewohner zu Mitarbeiter/ von betreutem Mitarbeiter zu Mitarbeiter
- Von Mitarbeiter zu Bewohner/ von Mitarbeiter zu betreutem Mitarbeiter

Bei Menschen mit Behinderung wird bei Gewaltanwendungen durch das Personal das Machtgefälle ausgenutzt. Es ist manchmal schwierig, Gewalthandlungen als solche wahrzunehmen und von noch akzeptablen Interventionen abzugrenzen.

Nachfolgend werden im Sinne der Prävention unterschiedliche Formen der Gewalt, die von einzelnen Mitarbeitern, Teams oder von den strukturellen Bedingungen der Institution ausgehen können, exemplarisch aufgezeigt.

#### Physische Gewalt

- Affekthandlungen (z.B. Ohrfeigen oder andere körperliche Übergriffe)
- Bewusste Gewaltanwendung als „Erziehungsmassnahme“.
- Strafen oder Interventionen mit Rache-Charakter (z.B. ruppige Pflegeverrichtungen, zu heiss oder zu kalt baden, fester zupacken als erforderlich)
- Einen Menschen mit Behinderung packen, zerrren, etc., um einen Ablauf schneller und einfacher verrichten zu können
- Freiheitseinschränkende Massnahmen und Zwangsmassnahmen (z.B. angurten, einschliessen, Zwangsmedikation, Zwangsernährung)

#### Psychische Gewalt

- Verbale Entgleisungen (z.B. Drohungen, Beschimpfungen, Blossstellungen)
- Handlungen, welche zur Befriedigung eigener Bedürfnisse dienen (z.B. nicht einhalten der rollenkonformen und altersentsprechenden Distanz; den Menschen mit Behinderung als Blitzableiter zum Spannungsabbau benutzen)

- Bewusstes Ignorieren von Bedürfnissen und/oder Unterlassen von unterstützenden Massnahmen
- Bewusste Über- oder Unterforderung (z.B. zu schwierige Ämtli, keine Angebote machen)
- Willkürliche Einschränkung der Selbstbestimmung, ohne Begründung (z.B. „du kommst jetzt mit, weil ich das sage“)

## **Strukturelle Gewalt**

*„Strukturelle Gewalt ist die vermeidbare Beeinträchtigung grundlegender menschlicher Bedürfnisse, die den realen Grad der Bedürfnisbefriedigung unter das herabsetzt, was potentiell möglich ist.“ (Johan Galtung)*

- Abläufe und Strukturen, die einengend, starr und unflexibel sind und Regeln (mit Sanktionen), die die Autonomie einschränken (z.B. Essenszeiten so strikt einhalten, dass Freizeitaktivitäten nicht möglich sind)
- Mitentscheidungsrecht vorenthalten (z.B. starke Beeinflussung ausüben, so dass die Meinung des Betreuers übernommen wird)
- Informationen vorenthalten (z.B. mit der Begründung: „Die verstehen das eh nicht.“)
- Kultur des „über andere sprechen“ im abwertenden und/oder diskretionsverletzenden Sinn (z.B. Informationen über Bewohnern austauschen mit aussenstehenden Personen oder im Beisein von anderen Bewohnern)
- Ungeeignete Wohn- oder Arbeitsgruppenzuteilung (z.B. zu schwache oder zu starke Gruppe)
- Ungeeignete Wohn- und Arbeitsräume (z.B. Treppen, zu enge Räume)
- Keine Auswahlmöglichkeiten anbieten (z.B. monotone Arbeiten)

## **Sexuelle Gewalt**

Hierunter verstehen wir nicht nur die psychische und physische Ausübung von Gewalt (Macht) zur Befriedigung von sexuellen Bedürfnissen, sondern auch Handlungen, die die sexuelle Selbstbestimmung einschränken oder die sexuelle Integrität einer Person verletzen.

- Nicht-Einhalten der Intimsphäre
- Vorenthalten von sexueller Aufklärung
- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Unterbinden von Beziehungen
- Anzügliche Bemerkungen
- Sexuelle Übergriffe: Belästigung, Nötigung
- Sexueller Missbrauch, Vergewaltigung

## **4. Präventive Massnahmen**

Die Leitungsebene schafft durch geeignete Strukturen optimale Voraussetzungen für eine wirksame Prävention. Die Handlungskompetenzen dazu gibt es auf allen Ebenen.

### **Ebene Leitung**

- Enttabuisierung des Themas Gewalt durch Einführung und Implementierung des vorliegenden Konzeptes
- Erstellen von Richtlinien für Notfälle
- Meldepflicht bei Gewaltübergriffen und bei Verdacht auf Übergriffe einführen
- Festlegen von Sanktionen bei Gewaltanwendung
- Weiterbildung und Schulung zum Thema Gewalt, Deeskalation, Prävention und Sexualität anbieten
- Einrichten einer internen Vertrauensstelle für Menschen mit Behinderung und Personal
- Sexualethik als Mittel der Prävention gegen sexuelle Übergriffe einführen und implementieren

- Genügend und fachlich ausgebildetes Personal beschäftigen – Achtsamkeit bei der Personalauswahl ist gegeben
- Offene Kommunikation und konstruktiven Umgang mit Kritik und Konflikten fördern
- Die Befähigung der Menschen mit Behinderung fördern, ihre Bedürfnisse und Anliegen auszudrücken
- Erstellen, dokumentieren und regelmässiges kritisches Überprüfen von Betreuungsvereinbarungen bei notwendigen autonomieeinschränkenden Massnahmen
- Zusammenarbeit mit und Transparenz gegenüber gesetzlichen Vertretern und Angehörigen gewährleisten

### **Ebene Personal**

- Grundhaltung: respektvollen Umgang und Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung mit den Menschen mit Behinderung
- Konzept kennen und umsetzen
- Offene Kommunikation und Feedbackkultur leben; wichtig: Unsicherheiten und Überforderungssituationen offen ansprechen und Unterstützung verlangen
- Wachsam sein in Bezug auf Grenzüberschreitungen in Bereich Nähe/Distanz
- Meldepflicht bei Gewaltübergriffen und begründetem Verdacht einhalten, im Zweifelsfall die Vertrauensstelle einbeziehen
- Das eigene Handeln reflektieren (eventuell mit Hilfe der Intervention)
- Die Bewohner/betreuten Mitarbeiter befähigen, Bedürfnisse und Anliegen zu äussern und sie sensibilisieren, die eigenen Grenzen klar anzugeben und die des Gegenübers zu respektieren
- Sich zum Thema Gewalt, Deeskalation, Prävention und Sexualität weiterbilden
- Fallbesprechungen bei Verhaltensänderungen oder -problemen frühzeitig beantragen
- Dokumentieren und weiterleiten von relevanten Informationen
- Konstruktive Zusammenarbeit und transparente Kommunikation mit den gesetzlichen Vertretern und Angehörigen.

## **Ebene Bewohner/betreute Mitarbeiter**

- Pflegen einen respektvollen Umgang miteinander und mit den Betreuern
- Respektieren die Grenzen des gegenüber (ein Nein ist ein Nein)
- Respektieren die Hausordnung und die Gruppenregeln
- Haben ein angemessenes Mitspracherecht
- Wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

## **5. Interventionen und Massnahmen bei Gewaltvorfällen**

Gewaltvorfälle sind trotz präventiven Massnahmen nicht auszuschliessen. Kompetentes Handeln in der Situation, professionelle Bearbeitung des Vorfalls und Transparenz werden durch die folgenden Massnahmen gewährleistet.

Bei sexueller Gewalt von Menschen mit Behinderung wird der gleiche Ablauf eingehalten. Die Bearbeitung der Vorfälle wird spezifisch an der Problemstellung angepasst.

### **Gewalt von Menschen mit Behinderung untereinander**

- Deeskalation
- Situative Interventionen, wobei Opferschutz und Opferhilfe im Vordergrund stehen
- Räumliche Trennung der Betroffenen
- Wenn möglich klärendes Gespräch, Konfliktlösungsansätze
- Information an Vorgesetzten und eventuellen Einbezug von Leitung Agogik
- Informationen an gesetzlichen Vertreter
- Bei Bewohnern: Information an den anderen Bereich
- Je nach Schweregrad des Vorfalls Wiedergutmachung und Entschuldigung oder Sanktionen (Verwarnung, Freistellung von der Arbeit, Kündigung, Aufnahme in der Psychiatrie)
- Dokumentieren
- Nachbearbeitung mit den Beteiligten: Opferhilfe (Begleitung in der Aufarbeitung, Erhöhen der Resilienz), alternative Handlungsmöglichkeiten für und mit dem Täter ausarbeiten und üben, Interventionen des Personals reflektieren und überprüfen.

- Präventive Massnahmen im Team auf Basis der systemischen Analyse des Vorfalls erarbeiten (Gründe, Auslöser, Reaktionen, eventuellen Verstärker, alternative Handlungsmöglichkeiten) und Frühwarnzeichen eruieren.

### **Gewalt von Menschen mit Behinderung gegenüber Mitarbeitern**

- Bei drohender Gewalt: nach Möglichkeit deeskalieren
- Sich schützen, sich befreien
- Hilfe herbeiführen
- Situative Interventionen
- Auf Distanz gehen, Grenzen setzen
- Wenn möglich: Situation beruhigen lassen und klärendes Gespräch führen
- Information an Vorgesetzten und eventuellen Einbezug von Leitung Agogik
- Informationen an gesetzlichen Vertreter
- Bei Bewohnern: Information an den anderen Bereich
- Weiteres Vorgehen festlegen: Je nach Schweregrad des Vorfalls Wiedergutmachung und Entschuldigung oder Sanktionen (Verwarnung, Freistellung von der Arbeit, Kündigung bei schweren und/oder wiederholten Vorfällen, Aufnahme in die Psychiatrie)
- Dokumentieren
- Nachbearbeitung des Vorfalls: Opferhilfe (Unterstützung in der Aufarbeitung), eigene Rolle im Geschehen sowie Interventionen reflektieren und überprüfen
- Präventive Massnahmen im Team auf Basis der systemischen Analyse des Vorfalls erarbeiten (Gründe, Auslöser, Reaktionen, eventuellen Verstärker, alternative Handlungsmöglichkeiten) und Frühwarnzeichen eruieren

## **Gewalt von Mitarbeiter gegenüber Menschen mit Behinderung**

Autonomieeinschränkende Massnahmen werden nur angewendet, wenn alle anderen Massnahmen keine Wirkung zeigen. Sie werden in einer Betreuungsvereinbarung festgelegt, dokumentiert und regelmässig auf ihre Notwendigkeit kritisch überprüft.

Situative Gewaltanwendungen wie z.B. bei Abwehr von Aggressionen oder zum Schutz von Menschen mit Behinderung werden den direkten Vorgesetzten unmittelbar gemeldet. Dieser entscheidet über die Weitermeldung des Vorfalls an GF und Kernkader. Die gesetzlichen Vertreter werden informiert. Die Leitung Agogik wird bei der Nachbearbeitung des Vorfalls und der Ausarbeitung von präventiven Massnahmen einbezogen.

Strukturelle und psychische Gewaltanwendungen, die aus der Grundhaltung eines Mitarbeiters entstehen, werden durch den direkten Vorgesetzten angesprochen, gemeinsam reflektiert und entsprechende Massnahmen und Zielsetzungen werden vereinbart. Falls diese Zielsetzungen nicht erreicht werden, werden Konsequenzen verordnet.

Bei nicht begründbaren, schweren physischen Gewaltanwendungen und bei sexuellen Übergriffen und Missbrauch erfolgen unmittelbar Sanktionen:

- Freistellung bis zur Abklärung des Geschehens
- Bei Bestätigung der Vorfälle: fristlose Kündigung
- Rechtliche Schritte werden eingeleitet.

Opferhilfe und Opferschutz stehen im Vordergrund. Wir verpflichten uns zu bedingungsloser Transparenz gegenüber Betroffenen und ihren gesetzlichen Vertretern.

## **6. Meldepflicht/Vertrauensperson**

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, jegliche Art von Gewalt dem Vorgesetzten zu melden, sowie das „FO Melde- und Bearbeitungsformular Gewaltereignisse“ auszufüllen und an den entsprechenden Stellen weiterzuleiten. In gravierenden Fällen wird der Stiftungsrat umgehend informiert und einbezogen.

Bei Vermutungen oder Verdacht auf Gewalt durch Mitarbeiter besteht die Möglichkeit, sich an die Vertrauensperson zu wenden. Diese macht Abklärungen und wenn die Vermutungen oder der Verdacht sich bestätigen, wird umgehend eine Meldung an GF und Kernkader gemacht und die notwendigen Massnahmen eingeleitet.

Die Bewohner und betreuten Mitarbeiter können sich an die Vertrauensperson wenden, wenn sie sich belästigt oder ungerecht behandelt fühlen, oder Opfer von Übergriffen (eventuell auch ausserhalb der arwole) sind und dies nicht mit ihren Bezugspersonen Wohnen und/oder Arbeiten besprechen können/wollen.

Grundsatz: berechnigte Vermutungen und bestätigte Gewalt können nicht vertraulich behandelt werden.

Absichtliche falsche Anschuldigungen werden sanktioniert.

### **7. Umsetzung**

- Neue Mitarbeiter werden im Anstellungsverfahren auf unsere Grundhaltung hingewiesen und erhalten mit dem Anstellungsvertrag das Konzept Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt und das Konzept Umgang mit Sexualität.
- Die gesetzlichen Vertreter werden über die oben erwähnten Konzepte informiert und haben Einblick. Bei Neueintritten wird im Aufnahmeverfahren bereits darauf hingewiesen.
- Die qualitative Überprüfung der Umsetzung des Konzeptes findet stichprobenweise durch die Leitung Agogik statt und ist ebenfalls Bestandteil der internen Audits.

### Gesetzliche Grundlagen

- Die Bestimmungen zu bewegungseinschränkende Massnahmen im neuen Erwachsenenschutzrecht im ZGB ,n Art. 382-387 und die Erläuterungen zu diesen Artikel aus der Botschaft zur Änderung des ZGB von 28. Juni 2006 (7038-7042)
- Schweizerische Strafgesetzbuch: Strafbare Handlungen gegen die sexuelle Integrität Art. 188 und 189

### Adressen

- Opferhilfestelle St. Gallen, [www.opferhilfe-sg.ch](http://www.opferhilfe-sg.ch)
- Limita, Fachstelle zur Prävention von sexueller Ausbeutung, [www.limita.ch](http://www.limita.ch)
- Sozialberatung: [www.proinfirmis.ch](http://www.proinfirmis.ch)
- Rechtliche Fragen: [www.integrationhandicap.ch](http://www.integrationhandicap.ch)
- Beratung von Angehörigen und gesetzlichen Vertretern: [www.insieme.ch](http://www.insieme.ch)