



DRK-Eingliederungshilfe in Brandenburg

# **Konzept zur Gewaltprävention und zum Umgang mit Gewalt in Einrichtungen und Diensten**

## Inhalt

1. Einleitung .....	3
1.1 Rechtlicher Hintergrund: das Teilhabestärkungsgesetz.....	3
1.2 Ziele des Gewaltschutzkonzeptes.....	3
1.3 Darstellung der Einrichtung / des Dienstes / der Dienstleistung .....	4
2. Die Grundsätze des DRK .....	4
3. Gewalt .....	6
3.1 Definition von Gewalt .....	6
3.2 Formen von Gewalt.....	6
3.2.1 Physische Gewalt.....	6
3.2.2 Psychische Gewalt .....	7
3.2.3 Strukturelle Gewalt .....	8
3.2.4 Sexuelle Gewalt .....	8
4. Gewaltschutzbeauftragte und Vertrauenspersonen .....	9
4.1 Als Gewaltschutzbeauftragte/r in der Einrichtung wurde eingesetzt: .....	9
4.2 Als Vertrauensperson in der Einrichtung wurde eingesetzt: .....	10
5. Maßnahmen zur Prävention von Gewaltvorfällen .....	10
5.1 Ebene Bewohner/innen / Betreute Mitarbeiter/innen (Beschäftigte in der WfbM) / Klienten.....	11
5.2 Ebene Leitung.....	12
5.3 Ebene Personal .....	13
6. Interventionen und Maßnahmen bei Gewaltvorfällen .....	14
6.1 Gewalt von Menschen mit Behinderung untereinander .....	15
6.2 Gewalt von Menschen mit Behinderung gegenüber Mitarbeitern .....	16
6.3 Gewalt von Mitarbeitern gegenüber Menschen mit Behinderung .....	17
6.4 Gewalt unter Mitarbeitern.....	17
7. Umsetzung des Konzeptes in den Einrichtungen: Information und Dokumentationen.....	18
8. Adressen von Beratungsstellen und Fortbildungsangebote .....	18
8.1 Beratung, Schutz, Hilfe bei Gewalt.....	19
8.2 Fortbildungen.....	19
9. Anlagen/Dienstanweisungen sowie weitere einrichtungsspezifische Konzepte.....	20
Anlagen zum Gewaltschutzkonzept.....	21

## 1. Einleitung

Das Rahmenkonzept zur Gewaltprävention und zum Umgang mit Gewalt wurde in Zusammenarbeit mit Praxisvertreter/innen der DRK-Wohnstätte Haus Winterberg in Bad Liebenwerda, der DRK Behindertenwerkstätten Potsdam gGmbH sowie der Integrationswerkstätten Niederlausitz GmbH sowie von Caroline Schmiedl und Corinna Lenz-Lindbach vom DRK-Landesverband Brandenburg e.V. erstellt. Wir möchten uns an dieser Stelle für die intensive und konstruktive Zusammenarbeit bedanken!

### 1.1 Rechtlicher Hintergrund: das Teilhabestärkungsgesetz

Art. 16 der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) verpflichtet die Vertragsstaaten, alle Menschen mit Behinderung vor jeder Form der Ausbeutung, Gewalt und Missbrauch unter Berücksichtigung geschlechtsspezifischer Aspekte zu schützen. Um eine wirksame Rechtsvorschrift zur Sicherstellung dieser Zielsetzung zu schaffen, wurde mit dem Teilhabestärkungsgesetz der seit dem 10. Juni 2021 geltende § 37 a SGB IX eingeführt. Dieser richtet sich mit einem Schutzauftrag an die Leistungserbringer, im Rahmen ihrer Aufgaben mit geeigneten Maßnahmen den Schutz von Menschen mit Behinderung und von Behinderung bedrohten Menschen zu gewährleisten.

Einen wesentlichen Bestandteil solcher Maßnahmen macht die Entwicklung und Umsetzung eines auf die Einrichtung und Dienstleistung zugeschnittenen Gewaltschutzkonzeptes aus, § 37a Abs. 1 Satz 2 SGB IX.

Bei der Erstellung dieses Gewaltschutzkonzeptes waren folgende Interessenvertreter/innen von Menschen mit Behinderung vor Ort beteiligt:

- ☒ x Bewohnerschaftsrat
- ☐ □ Frauenbeauftragte der WfbM
- ☐ □ Werkstatttrat
- ☐ □ Ombudspersonen
- ☐ □ Streitschlichter/innen
- ☒ x Mitarbeiter/innen
- ☒ x Deeskalationstrainer/innen

### 1.2 Ziele des Gewaltschutzkonzeptes

Das Konzept zur Gewaltprävention und zum Umgang mit Gewalt dient folgenden Zielen:

- die Verhinderung und Verminderung von Gewalt in jeglicher Form
- Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung, insbesondere von Frauen und Kindern
- Sensibilisierung der Mitarbeiter/innen
- das Festlegen von geeigneten Maßnahmen zur Prävention von Gewalt sowie die Anordnung des Vorgehens bei Vorfällen von Gewalt.

### 1.3 Darstellung der Einrichtung / des Dienstes / der Dienstleistung<sup>1</sup>

- ☐ Ambulanter Dienst (FeD/FuD, Beratungsstellen, Frühförderung)
- ☐ Ambulant betreutes Wohnen
- ☐ Teilstationäre Einrichtung (WfbM/FBB, Tagesstätten, Integrationskindertagesstätte)
- X Betreute Wohngemeinschaften (BWG) / **Besondere Wohnform**
- ☐ Fahrdienst

#### DRK Besondere Wohnform für Kinder und Jugendliche mit Behinderung – MOZART KIDS-

Vollstationäre Wohnform ohne Tagesstruktur / 12 Nutzer

Zielgruppe:

- Kinder und Jugendliche im Alter von 4 – 18 Jahre / aller Geschlechter mit Geistiger/ körperlicher Behinderung / tiefgreifenden Entwicklungsstörungen / Intelligenzminderung in Kombination mit: hyperkinetische Störungen / Störungen des Sozialverhaltens / emotionalen Störungen

Im vollstationären Wohnen werden die Nutzer so weit wie möglich auf eine lebenspraktische Verselbständigung vorbereitet bis hin zum Leben im eigenen Wohnraum, stets nach persönlicher Entwicklung.

## 2. Die Grundsätze des DRK <sup>2</sup>

### Menschlichkeit

Das Deutsche Rote Kreuz tritt aktiv für die Würde aller Menschen ein. Es setzt sich für ein Miteinander von Menschen mit und ohne Behinderung auf der Grundlage von gegenseitigem Verständnis und Rücksichtnahme und die gesellschaftliche Inklusion von Menschen mit Behinderungen ein. Die Aufgabe des Deutschen Roten Kreuzes ist es, menschliches Leiden überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern; es ist bestrebt, Leben und Gesundheit aller Menschen zu schützen.

### Unparteilichkeit

Unverwechselbares Merkmal des Deutschen Roten Kreuzes ist die Unparteilichkeit: Es unterscheidet bei seiner Arbeit mit und für Menschen mit Behinderung weder nach Geschlecht und sexueller Orientierung noch nach ethnischer Zugehörigkeit, Nationalität, Religion, sozialer Stellung oder politischer Überzeugung. Das Deutsche Rote Kreuz unterstützt Menschen mit Behinderung unterschiedslos nach dem Maß der Not und des Möglichen; es stellt allein den Menschen in den Mittelpunkt seines Handelns, achtet die Selbstbestimmung und fördert seine Eigenverantwortung.

<sup>1</sup> Bei der Darstellung der Einrichtungen haben wir uns an den alten Bezeichnungen: ambulant, teilstationär und stationär orientiert. Für Einrichtungen/Diensten für Kinder und Jugendliche mit Behinderung ist ein separates Konzept entsprechend der Anforderungen des Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) notwendig.

<sup>2</sup> In Anlehnung an das Dokument: *Eckpunkte der Behindertenhilfe im Deutschen Roten Kreuz – Eine Orientierungshilfe*. S.4-6 vom DRK-Generalsekretariat

### **Neutralität**

Das Deutsche Rote Kreuz ist dem Grundsatz der parteipolitischen, religiösen und ideologischen Neutralität verpflichtet. Es ergreift die Initiative und setzt sich dort anwaltschaftlich ein, wo gesellschaftliches und politisches Denken und Handeln einer gleichberechtigten Teilhabe der Menschen mit Behinderung am Leben in der Gesellschaft entgegenstehen.

### **Unabhängigkeit**

Das Deutsche Rote Kreuz gestaltet seine Arbeit auf der Basis der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, des Grundgesetzes der Bundesrepublik Deutschland, der geltenden Gesetze und der Satzung des Deutschen Roten Kreuzes. Es ist unabhängig von ideologischer Einflussnahme und handelt auf der Grundlage der Grundsätze der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung. Es wird tätig unter Beachtung der aktuellen wissenschaftlich fachlichen Erkenntnisse der Eingliederungshilfe.

### **Freiwilligkeit**

Das Deutsche Rote Kreuz bietet Menschen mit Behinderungen zur Förderung ihrer Selbsthilfepotenziale engagierte und menschlich qualifizierte Hilfe an. Es schafft Raum für uneigennütziges bürgerschaftliches Engagement nach dem Grundsatz der Gleichwertigkeit und des gegenseitigen Vertrauens. Hierin werden die freiwilligen Helferinnen und Helfer von hauptamtlichen Fachkräften unterstützt.

### **Universalität**

Das Deutsche Rote Kreuz und seine Gliederungen sehen die Arbeit für und mit Menschen mit Behinderung als gesamtgesellschaftliche Aufgabe und bundesweite Notwendigkeit. Egal an welchem Ort sich Menschen mit Behinderung mit ihren Anliegen und Bedürfnissen an das Deutsche Rote Kreuz wenden, erfahren sie Hilfe und Unterstützung. Die Gliederungen des Deutschen Roten Kreuzes stehen in fachlichem Austausch untereinander und sichern so die ständige Weiterentwicklung ihrer Arbeit, welche sich an den gültigen fachlichen und qualitativen Standards orientiert.

### **Einheit**

Alle Gliederungen bilden die organisatorische Einheit des Deutschen Roten Kreuzes unter dem Primat der Grundsätze der Internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung. Das Deutsche Rote Kreuz steht Menschen mit und ohne Behinderung als Mitgestaltenden offen.

Vor diesem Hintergrund stellt es das ureigene Anliegen des Deutschen Roten Kreuzes dar, sich jeglicher Form von Gewalt entgegenzustellen.

### 3. Gewalt

#### 3.1 Definition von Gewalt

Gewalt ist ein tatsächliches oder angedrohtes Verhalten, welches andere schädigt und entweder unmittelbar oder mit hoher Wahrscheinlichkeit im späteren Verlauf zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung und/oder Deprivation (Mangel, Entbehrung) führen kann.<sup>3</sup>

#### 3.2 Formen von Gewalt

Gewalt kann im häuslichen Bereich, im Wohn- und Arbeitsbereich sowie während der Inanspruchnahme anderer (externer) Dienstleistungen auftreten:

- von Menschen mit Behinderung untereinander,
- von Mitarbeitern/innen zu Menschen mit Behinderung,
- von Menschen mit Behinderung zu Mitarbeitern/innen,
- von Mitarbeitern/innen untereinander.

Nachfolgend werden im Sinne der Gewaltprävention verschiedene Formen von Gewalt, die von einzelnen Mitarbeitern/innen, Teams oder von den strukturellen Bedingungen der Einrichtung ausgehen können, beispielhaft aufgezeigt.

##### 3.2.1 Physische Gewalt

Körperliche Gewalt wird als physische Gewalt oder Körperverletzung bezeichnet. Körperliche Gewalt beinhaltet alle Angriffe auf den Körper oder die Gesundheit eines Menschen.

Anzeichen körperlicher Gewalt sind u.a.:

- zu schubsen oder zu treten,
- zu schlagen (mit den Händen oder einem Gegenstand),
- absichtlich zu verbrennen, zu verbrühen oder zu vergiften,
- mit einer Waffe zu verletzen.<sup>4</sup>

Weitere Formen physischer Gewalt können sein:

- bewusste Gewaltanwendung als „Erziehungsmaßnahme“,
- Vernachlässigung, Strafen oder Interventionen mit Rache-Charakter (z.B. ruppige Pflegeverrichtungen, zu heiß oder zu kalt baden, fester zupacken als erforderlich),
- einen Menschen mit Behinderung z.B. packen, zerren, um einen Ablauf schneller und einfacher verrichten zu können,
- freiheitseinschränkende Maßnahmen und Zwangsmaßnahmen (z.B. angurten, einschließen, Zwangsmedikation, Zwangsernährung).<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Angelehnt an die Definition der WHO aus dem Weltbericht „Gewalt und Gesundheit“ 2002, S.6.

<sup>4</sup> Physische Gewalt: <https://bayern-gegen-gewalt.de/gewalt-infos-und-einblicke/formen-von-gewalt/koerperliche-gewalt/> [Besucht am 06.12.2021]

<sup>5</sup> Stiftung Arwole: *Konzept Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt*, Sargans 2011, S. 2.

### 3.2.2 Psychische Gewalt

Psychische Gewalt, d.h. seelische und emotionale Gewalt zielt auf die Gefühle und Gedanken eines Menschen, auf das Innerste: auf Kopf, Herz und Seele des Opfers. Psychische Gewalt greift die Selbstsicherheit und das Selbstbewusstsein eines Menschen an. Wer psychische Gewalt ausübt, will sein Opfer demütigen, kleinmachen, verstören und/oder verängstigen, und somit Kontrolle und Macht über den Menschen gewinnen.<sup>6</sup>

*Formen psychischer Gewalt können sein:*

- verbale Verletzungen und Beleidigungen (z.B. Einschüchterungen und Drohungen, Anschreien, Beschimpfungen, Bloßstellungen, Erniedrigungen),
- Handlungen, welche zur Befriedigung eigener Bedürfnisse dienen (z.B. Nichteinhalten der rollenkonformen und altersentsprechenden Distanz; den Menschen mit Behinderung als Blitzableiter zum Spannungsabbau benutzen),
- Verlust der professionellen Rolle (ungerechtfertigt Schuld oder Verantwortung zuweisen),
- bewusstes wiederholtes Ignorieren von Bedürfnissen, Aufmerksamkeitsentzug, Vernachlässigung und/oder Unterlassen von unterstützenden Maßnahmen,
- bewusste Über- oder Unterforderung (z.B. zu schwierige Ämter, keine Angebote machen),
- willkürliche Einschränkung der Selbstbestimmung ohne Begründung (z.B. „Du kommst jetzt mit, weil ich das sage.“),
- erwachsene Menschen mit Behinderung als Kinder behandeln (Infantilisierung),
- soziale Isolierung.

*Erscheinungsbilder/ Merkmale psychischer Gewalt:*

- Psychische Gewalt ist nicht sichtbar, aber spürbar. Sie kann Menschen schwer verletzen und (dauerhaft) krankmachen, auch körperlich. Es kann lange Zeit dauern bis einen Menschen bewusst wird, dass er seelische Gewalt erleidet.
- Psychische Gewalt kann in körperliche Gewalt übergehen oder gleichzeitig geschehen.
- Psychische Gewalt ist nicht „weniger schlimm“ als körperliche Gewalt. Beide Formen von Gewalt können zu schweren, dauerhaften Belastungen führen. Körperliche Gewalt belastet die Seele und psychische Gewalt kann sich auch körperlich auswirken.
- Psychische Gewalt kann häufig einsam machen, wenn sich die/der Betroffene zurückzieht und die Täterin/der Täter die einzige Bezugsperson des Betroffenen darstellt. In dem Fall besteht eine Abhängigkeitsbeziehung zum/zur Täter/in. Um die Bezugsperson nicht zu verlieren, kann die/der Betroffene lange die Gewalt ertragen.<sup>7</sup> Die Bezugsperson kann auch ein Familienmitglied sein, welches Gewalt in unterschiedlicher Form ausübt.

<sup>6</sup> Angelehnt an die Definition von psychischer Gewalt: <https://bayern-gegen-gewalt.de/gewalt-infos-und-einblicke/formen-von-gewalt/psychische-gewalt/> [Besucht am 06.12.2021]

<sup>7</sup> Psychische Gewalt: <https://bayern-gegen-gewalt.de/gewalt-infos-und-einblicke/formen-von-gewalt/koerperliche-gewalt/> [Besucht am 06.12.2021]



### 3.2.3 Strukturelle Gewalt

„Strukturelle Gewalt umfasst gesellschaftliche, wirtschaftliche oder kulturelle Strukturen und Bedingungen, die Einzelpersonen oder Personengruppen benachteiligen. Dazu zählen alle Formen von Diskriminierung, wie die ungleiche Verteilung von Einkommen und Ressourcen, Bildungschancen und Lebenserwartungen.“<sup>8</sup>

*Formen struktureller Gewalt können sein:*

- Abläufe und Strukturen, die einengend, starr und unflexibel sind. Regeln, die die Autonomie einschränken (z.B. Essenszeiten so streng einhalten, dass Freizeitaktivitäten nicht möglich sind),
- nicht ausreichendes Personal und/oder nicht genügend qualifizierte Mitarbeiter/innen; überhöhte Leistungsanforderungen an das Personal,
- fehlendes Mitentscheidungsrecht und geringe Beteiligungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung: z.B. Informationen den Bewohnern/innen vorenthalten; willkürliche Regelungen und Vereinbarungen; das Personal übt starke Beeinflussung aus, so dass die Meinung des Betreuers übernommen wird,
- keine Auswahlmöglichkeiten anbieten (z.B. monotone Arbeiten),
- Missachtung der Privatsphäre,
- Kultur des „über andere sprechen“ im abwertenden und/oder diskretionsverletzenden Sinn (z.B. Informationen über Bewohner/innen austauschen mit außenstehenden Personen oder im Beisein anderer Bewohner/innen) → Verletzung des Datenschutzes,
- ungeeignete Wohn- oder Arbeitsgruppeneinteilung (z.B. zu große Gruppen).
- Räumlichkeiten:
  - ungeeignete Wohn- und Arbeitsräume (z.B. Doppelzimmer, Zugangsbarrieren, zu enge Räume),
  - nicht nach Geschlechtern getrennte und verschließbare Sanitärbereiche,
  - nicht ausreichend beleuchtete Wege und Zugänge in und außerhalb der Einrichtung etc.

### 3.2.4 Sexuelle Gewalt

Sexuelle Gewalt bezeichnet die psychische und physische Ausübung von Gewalt zur Befriedigung von sexuellen Bedürfnissen gegen den Willen des Betroffenen. Sexuelle Gewalt liegt vor, wenn der Mensch mit Behinderung aufgrund körperlicher, psychischer, kognitiver oder sprachlicher Unterlegenheit der sexuellen Handlung nicht wesentlich zustimmen kann.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Strukturelle Gewalt: <https://www.frauen-gegen-gewalt.de/de/infothek/strukturelle-gewalt/merkmale-und-tatsachen.html> [Besucht am 06.12.2021]

<sup>9</sup> Angelehnt an die Definition von sexualisierter Gewalt: DRK-Standards zum Schutz vor sexualisierter Gewalt gegen Kinder, Jugendliche und Menschen mit Behinderungen in den Gemeinschaften, Einrichtungen, Angeboten und Diensten des DRK, 2012, S. 14.



Zur sexuellen Gewalt gehören ebenfalls Handlungen, die die sexuelle Selbstbestimmung einschränken und die sexuelle Unversehrtheit einer Person verletzen.

*Formen sexueller Gewalt:*

- Missachtung der Intimsphäre,
- Vorenthalten von sexueller Aufklärung,
- Unterbindung des Auslebens der Sexualität und von Beziehungen,
- sexuelle Bemerkungen,
- sexuelle Übergriffe und Grenzüberschreitungen: Belästigung, Nötigung,
- sexueller Missbrauch, Vergewaltigung und weitere.

Der DRK Bundesverband hat 2012 verbindliche *Standards zum Schutz vor sexualisierter Gewalt* für alle Verbandsgliederungen, u.a. für Gemeinschaften, Einrichtungen, Angebote und Dienste für Menschen mit Behinderung sowie für Kinder und Jugendliche entwickelt. Zur Umsetzung dieser *Standards* wurden Mustervorlagen veröffentlicht, u.a. der Verhaltenskodex und eine Selbstverpflichtung für Mitarbeiter/innen, die Sie der Anlage entnehmen und für Ihre Arbeit nutzen können.

## 4. Gewaltschutzbeauftragte und Vertrauenspersonen

Wir empfehlen die Benennung eines Gewaltschutzbeauftragten in der Einrichtung. Die/der Gewaltschutzbeauftragte wird von der Leitung beauftragt und ist Experte im Bereich der Gewaltprävention sowie des Gewaltschutzes.

### 4.1 Als Gewaltschutzbeauftragte/r in der Einrichtung wurde eingesetzt:

Name: Frau Franziska Titze

Kontakt: BeWo Mozart – Kids / 03371/632913

Weitere Ansprechpartner/innen: Frau Theuring, Frau Reiprich, Herr Beißert

Alle in der Einrichtung/durch den Dienst betreuten Menschen mit Behinderung und Mitarbeiter/innen haben die Möglichkeit, Beratung durch die/den Gewaltschutzbeauftragte/n in Anspruch zu nehmen. Sollte die Beratung weiteren Handlungs- und Beratungsbedarf ergeben, werden entsprechende Maßnahmen z.B. eine Supervision zur Verfügung gestellt.

Es wird empfohlen, dass der/die Gewaltschutzbeauftragte ebenso für Präventionsmaßnahmen in der Einrichtung zuständig ist.

#### 4.2 Als Vertrauensperson in der Einrichtung wurde eingesetzt:

Bezugsbetreuer/innen sind in erster Linie Vertrauenspersonen für die Belange von Menschen mit Behinderung. Wenn sich die/der Klient/in/Bewohner/in nicht an die/der Bezugsbetreuer/in wenden kann, besteht die Möglichkeit, sich an eine *zentrale Vertrauensperson* zu wenden.

Die Vertrauensperson nimmt die Vermutung oder den Verdacht auf und hält Rücksprache mit dem Gewaltschutzbeauftragten.

Name: Frau Franziska Titze

Kontakt: BeWo Mozart – Kids / 03371/632913

Weitere Ansprechpartner/innen: Frau Theuring, Frau Reiprich, Herr Beißert

Gegebenenfalls kann es sich bei dem Gewaltschutzbeauftragten und der Vertrauensperson um dieselbe Person handeln.

Die/Der Gewaltschutzbeauftragte und die Vertrauenspersonen sind für ihre Aufgaben entsprechend qualifiziert (z.B. zu den Themen Krisenintervention und Gewaltschutz) und erhalten die Möglichkeit der externen Supervision.

## 5. Maßnahmen zur Prävention von Gewaltvorfällen

Das Ziel von Präventionsmaßnahmen sind die Verhinderung und Verminderung von physischen und psychischen Verletzungen durch unterschiedliche Formen von Gewalt an BewohnerInnen/ Klienten sowie an MitarbeiterInnen.

Die Leitungsebene schafft durch entsprechende Strukturen, wichtige Voraussetzungen für eine wirksame Prävention gegen Gewalt.

Im Folgenden sind allgemeine Vorschläge für präventive Maßnahmen aufgeführt, die durch individuelle Maßnahmen der jeweiligen Einrichtungen und Diensten zu vervollständigen sind.

#### Präventive Maßnahmen sind vor allem:

- Bestandsaufnahme von potentiellen Gewaltsituationen,
- Vermeidung von tendenziell gewaltgeneigten Situationen: z.B. Einsatz von weiblichen Mitarbeiterinnen bei der Körperpflege von weiblichen Bewohnerinnen und umgekehrt
- Erstellung von Handlungsanleitungen, um Gewalt Eskalationen zu verhindern,
- Sensibilisierung und regelmäßige Schulungen für Menschen mit Behinderung und Mitarbeitern/innen im Umgang mit Gewalt und Aggression (z.B. Fortbildungen bei der Berufsgenossenschaft; siehe Kapitel 8),

- Deeskalationsmaßnahmen und Hinweise zur Körpersprache für Mitarbeiter/innen in der Arbeit mit Menschen mit Behinderung (siehe Anlage 1),
- Sensibilisierung von Mitarbeitern im Umgang mit möglichen (körperlichen und/oder psychischen) Auffälligkeiten nach Besuchen bei Angehörigen.
- Schaffung von Strukturen durch:
  - feste Vertrauenspersonen/Gewaltschutzbeauftragten,
  - Einrichtung eines Vorschlags – Hinweis und Beschwerdemanagement,
  - festgelegte Meldewege und Verfahrensweisen bei Gewaltvorfällen, die kommuniziert und sichtbar gemacht werden müssen,
- Sicherstellung des benötigten Personalschlüssels entsprechend der Geschlechterparität.

### 5.1 Ebene Bewohner/innen / Betreute Mitarbeiter/innen (Beschäftigte in der WfbM) / Klienten

Menschen mit Behinderung werden befähigt:

- eigene Bedürfnisse und Anliegen zu äußern und eigenen Grenzen mitzuteilen,
- einen respektvollen Umgang miteinander zu pflegen,
- die Grenzen der anderen Bewohner/innen/Mitarbeiter/innen zu beachten
- die Hausordnung und die Gruppenregeln zu respektieren.

Weitere Maßnahmen:

- Weiterbildung/Fortbildungsangebote zum Thema Gewaltprävention, Umgang mit Gewalt und Stärkung der Fähigkeiten der Klienten (u.a. Selbstverteidigungskurs) zur Verfügung stellen,
- Menschen mit Behinderung besitzen ein Selbstbestimmungsrecht. Sie sind über ihre Rechte aufzuklären und benötigen Kenntnis über Ansprechpersonen vor Ort, z.B. über den Gewaltschutzbeauftragten/Vertrauensperson, die Frauenbeauftragte, den Werkstatttrat oder den Bewohnerschaftsrat.

Spezifische präventive Maßnahmen der Einrichtung:

- jeder Nutzer kann sich 2 feste Bezugspersonen wählen
- In der Nutzerversammlung wurde eine Nutzerin als Sprecherin gewählt, welche die Interessen aller vertritt und Beschwerden annimmt. Sie ist verantwortlich für die Leerung des Smiley Briefkastens(Vorschlags- Hinweis und Beschwerdekasten), die Bearbeitung der Inhalte und ggf. die Weiterleitung an die Vertrauenspersonen/Leitung/Psychologin

## 5.2 Ebene Leitung

Die Leitung ist verantwortlich für folgende Punkte:

- Förderung offener Kommunikation und konstruktivem Umgang mit Kritik und Konflikten,
- Förderung der Befähigung der Menschen mit Behinderung, ihre Bedürfnisse und Anliegen auszudrücken,
- Enttabuisierung des Themas Gewalt durch Einführung und Umsetzung des vorliegenden Konzeptes,
- Benennung einer neutralen Vertrauensperson für Menschen mit Behinderung sowie für das Personal (vgl. Kapitel 4.2),
- Erstellen von Richtlinien/Verhaltensregeln zur Verhinderung von Gewalt,
- Erstellung von Notfallplänen, um eine Eskalation von Gewalt zu verhindern,
- Umsetzung der Standards zum Schutz vor sexualisierter Gewalt<sup>10</sup>,
- Meldung von beobachteten Gewaltübergriffen und Verdachtsvorfällen an die Leitung,
- Festlegung von Konsequenzen bei Gewaltanwendung und in Umgang mit Verdachtsmomenten,
- Dokumentation von Gewaltübergriffen,
- Benachrichtigung des Ministeriums für Bildung, Jugend und Sport des Landes Brandenburgs durch die Leitung,
- Fortbildung des Personals und der Menschen mit Behinderung: Weiterbildungs- und Schulungsangebote zum Thema Gewalt, Deeskalation, Prävention und Sexualität,
- Erstellen, dokumentieren und regelmäßiges kritisches Überprüfen von Betreuungsvereinbarungen bei notwendigen autonomieeinschränkenden Maßnahmen,
- Sicherstellung der Zusammenarbeit mit und Transparenz gegenüber gesetzlichen Vertretern und Angehörigen,
- Berücksichtigung des Gewaltschutzkonzeptes im einrichtungsspezifischen Fachkonzept der Einrichtung sowie im Qualitätsmanagement.

Spezifische präventive Maßnahmen der Einrichtung:

- stetige Überprüfung/Anpassung der Risikoanalyse der BeWo Mozart – Kids in Bezug auf Gefährdungsmomente
- Erstellung eines jährlichen Weiterbildungskonzeptes mit den erforderlichen Themen wie Gewalt, Deeskalation, Prävention und Sexualität, aber auch Partizipation, Kindeswohlgefährdung, sowie Selbstbestimmung und Formen der Beteiligung

---

<sup>10</sup> DRK-Standards zum Schutz vor sexualisierter Gewalt gegen Kinder, Jugendliche und Menschen mit Behinderungen in den Gemeinschaften, Einrichtungen, Angeboten und Diensten des DRK (2012)

### 5.3 Ebene Personal

Das Personal benötigt:

- eine Grundhaltung des respektvollen Umgangs und Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu den Menschen mit Behinderung leben,
- offene Kommunikation und Feedbackkultur leben; das eigene Handeln reflektieren, ggf. mit Hilfe von Supervision oder Austausch im Team; wichtig: Unsicherheiten und Überforderungssituationen offen ansprechen und Unterstützung verlangen,
- wachsam sein in Bezug auf Grenzüberschreitungen bei Nähe und Distanz,
- Menschen mit Behinderung befähigen, Bedürfnisse und Anliegen zu äußern und sie sensibilisieren, die eigenen Grenzen klar anzugeben und die des Gegenübers zu respektieren; (Feedbackkultur; regelmäßige Abfrage der Zufriedenheit),
- das Gewaltschutzkonzept kennen und umsetzen,
- den Melde Weg bei Gewaltübergriffen und begründetem Verdacht einhalten und im Zweifelsfall die/den Gewaltschutzbeauftragte/n einbeziehen,
- Weiterbildungen zum Thema Gewalt, Deeskalation, Prävention und Sexualität
- frühzeitig Fallbesprechungen bei Verhaltensänderungen oder -problemen,
- Dokumentationen von Gewaltvorfällen vornehmen und relevante Informationen weiterleiten,
- eine konstruktive Zusammenarbeit und transparente Kommunikation mit den gesetzlichen Vertretern und Angehörigen anstreben.

In Gesprächen und Schulungen mit Bezugsbetreuer/innen sollte zum Thema Abhängigkeit und Ausnutzung von Machtgefälle sensibilisiert und ausführlich besprochen werden.

Spezifische präventive Maßnahmen der Einrichtung:

- Gewaltschutzbeauftragte nimmt am internen DRK AK Gewaltschutzbeauftragte teil und an Weiterbildungen zum Thema – gibt Rückmeldung/ neu gewonnene Erkenntnisse ins Team (Teamberatung)
- Interner AK Sexualpädagogische Arbeit der BeWo Mozart – Kids trifft sich 1x monatlich und arbeitet jegliche Neuerungen ins Sexualpädagogischen Konzept ein und passt die praktische Umsetzung des jeweiligen Bedarfs an
- 1x monatlich Fallbesprechungen in Team mit Psychologin
- Weiterbildungen zu den verschiedenen Entwicklungsstufen eines Kindes / Jugendlichen um Auffälligkeiten / Abweichungen / Besonderheiten im Verhalten gut beobachten zu können um dann adäquat zu reagieren

## 6. Interventionen und Maßnahmen bei Gewaltvorfällen

Gewaltvorfälle sind trotz präventiven Maßnahmen nicht auszuschließen. Überfälle und das Erleben von Gewalt können bei den Betroffenen neben körperlichen Verletzungen auch psychische Beeinträchtigungen zur Folge haben.

Wichtig ist der Aufbau einer Struktur von Zuständigkeiten und Ansprechpartner/innen sowie die Erstellung von Verfahrensrichtlinien, um im konkreten Fall professionell handeln zu können.

Vorschlag für einen Handlungsleitfaden, der gut sichtbar allen Beteiligten zugänglich gemacht werden sollte:

### Allgemeine Prinzipien, Richtlinien und Melde- und Verfahrenswege

- Ruhe bewahren
- Situative Interventionen, wobei Opferschutz und Opferhilfe im Vordergrund stehen sollte
- Sicherung der Erstbetreuung mit Erstgespräch nach dem Vorfall (durch geschultes Personal, Gewaltschutzbeauftragte/r oder Vertrauensperson)
- Räumliche Trennung der Betroffenen und klärendes Gespräch führen
- Schutz des Betroffenen, Kontakt zu den Betroffenen in den nächsten Tagen, Beobachtung von ggf. Wesensveränderungen bei dem Betroffenen → Gefährdung erkennen
- Benachrichtigung der Angehörigen, Bevollmächtigten und gesetzlichen BetreuerInnen
- Erste Hilfe leisten
- Ggf. Rettungsdienst rufen
- Untersuchung durch einen Arzt/ Ärztin
- Schnellstmögliche Psychologische Beratung für die/den Betroffene/n (Krisenzimmer einrichten)
- Kontakt und Beratung durch die Polizei und ggf. Anzeige:

### Einschätzung der Gefährdungslage

*Die gewaltschutzbeauftragte Person nimmt ggf. in enger Absprache mit der Polizei eine Einschätzung vor, ob weitere Bewohner/-innen einer Gefährdung ausgesetzt sind. Handelt es sich bei dem/der mutmaßlichen Täter/-in um eine/-n Bewohner/-in, muss geklärt werden, ob ein Näherungsverbot beantragt werden muss bzw. ob die Person die Einrichtung verlassen und bei begründetem Verdacht ein Hausverbot ausgesprochen werden muss.*

- Meldung an den Träger der Eingliederungshilfe und an das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport – Formular Meldung besonderes Vorkommnis / Meldebogen Ereignisse oder Entwicklungen
- Vorstellung / Behandlung in einer Trauma Ambulanz (siehe Kapitel 8.1)
- Dokumentation des Vorfalles

- 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  
uvm.

#### Im Team:

- Analyse des Vorfalls und ggf. Anpassung von präventiven Maßnahmen (Gründe, Auslöser (z.B. Nebenwirkungen von Medikamenten), Reaktionen, eventuelle Verstärker, alternative Handlungsmöglichkeiten, Deeskalation von Situationen) und Frühwarnzeichen
- Reflexion der Rolle der Mitarbeitenden während des Gewaltvorfalls, z.B. im Rahmen einer Supervision
- Präventive Maßnahmen im Team auf Basis der Analyse des Vorfalls erarbeiten (Gründe, Auslöser (z.B. Nebenwirkungen von Medikamenten), Reaktionen, eventuellen Verstärker, alternative Handlungsmöglichkeiten) und Frühwarnzeichen eruieren

#### Vorgehen im Verdachtsmoment

Jeder Verdacht sollte ernst genommen und bearbeitet werden. Dabei wird die Vertrauensperson und die/der Gewaltschutzbeauftragte über den Verdacht in Kenntnis gesetzt, um die Verdachtssituation aufzuklären. Geklärt werden muss, wie und durch wen der Verdacht geäußert wird. Die/Der Gewaltschutzbeauftragte muss eine Bewertung der Lage vornehmen.

Bestätigt sich der Verdacht nicht, wird er dennoch umfassend dokumentiert. Bestätigt sich der Verdacht, werden mit den Beteiligten die nächsten Schritte vereinbart. Gegebenenfalls sollte in diesem Prozess auch die/der gesetzliche Betreuer/in informiert werden.

Hinsichtlich des Datenschutzes sind alle personenbezogenen Dokumente sicher und verschlossen aufzubewahren.

#### 6.1 Gewalt von Menschen mit Behinderung untereinander

Menschen mit Behinderung können sich bei Problemen jederzeit an Bezugsbetreuer/innen, an andere Mitarbeiter/innen, Frauenbeauftragte oder an den Werkstatt- und

Bewohnerschaftsrat wenden. Darüber hinaus empfehlen wir, die Möglichkeit einer anonymen Meldung zu etablieren, z.B. über einen **Briefkasten der Vertrauensstelle**.

Unter dem Motto informieren, sensibilisieren und fortbilden sind entsprechende Fortbildungsangebote und Deeskalationstrainings für Menschen mit Behinderung anzubieten.

Eine hohe Gewaltbetroffenheit liegt **besonders bei Frauen mit Behinderung vor**. Wir empfehlen spezielle Kursangebote für Frauen, z.B. zur Selbstbehauptung und zur Selbstverteidigung (siehe Kapitel 9) Beratungsstellen und Fortbildungsanbieter).



### Meldewege

- Information an Vorgesetzte und Einbezug der Leitung
- Informationen an Angehörige und gesetzlichen VertreterInnen je nach Einschätzung des Vorfalls
- Besondere Wohnformen: Information an die MitarbeiterInnen der anderen Wohnbereiche und an den Arbeitsbereich (Gruppenleiter/in des Arbeitsbereichs)
- regelmäßiger Informationsaustausch zwischen Kita / Schule / WfbM / FBB / Tagesstätten und Besonderen Wohnformen
- Dokumentation des Vorfalls
- Je nach Schwere des Falls ist die Polizei zu informieren und Anzeige zu erstatten.

### 6.2 Gewalt von Menschen mit Behinderung gegenüber Mitarbeitern

Bei drohender Gewalt sind Formen der Deeskalation zu wählen (Anlage 1 Körpersprache).

Fortbildungen zur Deeskalation und Supervisionsangebote sind Mitarbeitenden anzubieten. Empfehlungen für Schulungen für Mitarbeitende sind:

- Professionelles Deeskalationsmanagement
- Alice Salomon Hochschule (Thema: Psychologische Beratung).

Beispiele für Handlungsmöglichkeiten für MitarbeiterInnen:

- Information über Flucht- und Abwehrtechniken (z.B. sich schützen, sich befreien)
- Hilfe suchen, evtl. Notrufsysteme nutzen, Hilfsmittel (z. B. Trillerpfeife, Telefon)
- Situative Interventionen
- Wenn möglich: Situation beruhigen lassen, klärendes Gespräch führen, Konsequenzen aufzeigen
- Ggf. Polizei kontaktieren
- Ggf. Absprache/ Meldung an die Berufsgenossenschaft für betroffene Mitarbeiter/innen
  - Die Berufsgenossenschaft bietet telefonische psychologische Beratungen an.
  - Auf der Homepage [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de) stehen entsprechende Angebote und ausführliche Informationen zu den Rubriken Schutzmaßnahmen, Hilfe für Betroffene, Qualifizierung und Beratung, Publikationen usw. zur Verfügung.

### Meldewege

- Information an Vorgesetzte
- Informationen an gesetzlichen Vertreter/innen
- Bei Bewohner/innen: Information an andere Wohnbereiche und Kita / Schule / WfbM / FBB / Tagesstätte

- Weiteres Vorgehen festlegen: Je nach Schweregrad des Vorfalls Wiedergutmachung und Entschuldigung sowie Konsequenzen aussprechen (Verwarnung, Freistellung von der Arbeit, Kündigung bei schweren und/oder wiederholten Vorfällen, Aufnahme in die Psychiatrie)
- Dokumentation des Vorfalls
- Meldung des Arbeitsunfalls an die BGW (ab dem 4. Tag der Krankschreibung)

### 6.3 Gewalt von Mitarbeitern gegenüber Menschen mit Behinderung

Jede/r Mitarbeiter/in ist verpflichtet, jegliche Form von Gewalt dem/der Vorgesetzten zu melden.

Werden Übergriffe von Mitarbeitern gegenüber den zu Betreuenden ausgeübt, kann das Machtgefälle ausgenutzt werden. Es sind arbeitsrechtliche Maßnahmen der Einrichtungsleitung zu ergreifen. Zudem ist es erforderlich, im Team zum Umgang mit Gewalt von MitarbeiterInnen gegenüber Klienten zu sensibilisieren und Möglichkeiten zur Intervention zu besprechen.

Strukturelle Bedingungen, die zu Gewaltanwendungen und psychische Gewalt führen, zum Beispiel eine einschränkende Hausordnung, eine geringe personelle Besetzung und Überlastung der MitarbeiterInnen werden durch die Leitungsebene angesprochen, gemeinsam reflektiert und entsprechende Maßnahmen vereinbart.

#### Meldewege

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

- Freistellung des Mitarbeitenden bis zur Aufklärung des Geschehens
- Bei Bestätigung der Vorfälle: fristlose Kündigung
- Rechtliche Schritte einleiten
- Opferhilfe und Opferschutz stehen im Vordergrund (siehe Kapitel 8. Beratungsstellen).

### 6.4 Gewalt unter Mitarbeitern

Eine häufige Form von Gewalt im Arbeitskontext ist die psychische Gewalt (z.B. Mobbing) zwischen MitarbeiterInnen.

Es ist sinnvoll, auch eine interne Leitlinie zum Umgang mit Gewalt zwischen Mitarbeiter/innen zu verfassen und einzuführen.

Diese Leitlinie kann zum Beispiel in einer verbindlichen Form festgeschrieben und in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat verfasst werden.

Wesentliche Inhalte könnten sein:

- Null-Toleranz gegenüber Aggressionen und Gewalt
- Schutz der Mitarbeiter/innen

- Betreuung von Betroffenen
- Verfolgung von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen.

## 7. Umsetzung des Konzeptes in den Einrichtungen: Information und Dokumentationen

- In der Erarbeitung des einrichtungsspezifischen Gewaltschutzkonzeptes werden Menschen mit Behinderung (z.B. der Bewohnerschaftsrat, Frauenbeauftragte oder Werkstatttrat) eingebunden.
- Das Gewaltschutzkonzept wird für die Klienten/Bewohner/innen und Beschäftigten in leichter Sprache übersetzt.
- Menschen mit Behinderung und den Mitarbeiter/innen wird das Gewaltschutzkonzept vorgestellt und dessen Kenntnisnahme bestätigt.
- Das Gewaltschutzkonzept sollte im Rahmen von Fortbildungsangeboten thematisiert werden.
- Neue Mitarbeiter/innen werden im Anstellungsverfahren zum Gewaltschutzkonzept belehrt und erhalten mit dem Arbeitsvertrag das *Konzept Gewaltprävention und Umgang mit Gewalt*. Die Belehrung ist schriftlich zu bestätigen.
- Es ist zu empfehlen, dass Mitarbeiter/en den *Verhaltenskodex und Selbstverpflichtung zum Schutz vor sexualisierter Gewalt* unterzeichnen (siehe Anlage 2).
- Das Gewaltschutzkonzept sollte in der Hausordnung, dem Fachkonzept sowie im Qualitätskonzept Berücksichtigung finden.
- Die Angehörigen und gesetzlichen Vertreter/innen werden über das Konzept informiert.
- Bei Neueintritten wird im Aufnahmeverfahren bereits darauf hingewiesen.
- Die qualitative Überprüfung der Umsetzung des Konzeptes findet stichprobenweise durch die Leitung statt.

## 8. Adressen von Beratungsstellen und Fortbildungsangebote

Die nachfolgenden Kontaktdaten zu Beratungsstellen sind mit Unterstützung der/des Gewaltschutzbeauftragten oder eines Bezugsmitarbeiters zu kontaktieren. Die dargestellten Inhalte sind nicht barrierefrei.

### 8.1 Beratung, Schutz, Hilfe bei Gewalt

- Polizei 110
- Weißer Ring: Opfer-Telefon: 116 006, <https://weisser-ring.de/>
  - Präventionsangebote, Opferberatung, rechtliche Beratung
  - Bundesweit, kostenfrei und anonym - 7 Tage von 7 bis 22 Uhr
- Mutstelle gegen sexuelle Gewalt – Beratung von Menschen mit Behinderung bei sexualisierter Gewalt (Lebenshilfe Berlin)
  - vertraulich – kostenfrei – auf Wunsch anonym – parteilich im Sinne des Opferschutzes<https://www.lebenshilfe-berlin.de/de/beratung/ombudsstelle-sexualisierte-gewalt/index.php>
- Hilfetelefon "Gewalt gegen Frauen"
  - Bundesweites kostenfreies Telefon: 08000 116 016, rund um die Uhr
  - Das Hilfetelefon ist über die Internetseite [www.hilfetelefon.de](http://www.hilfetelefon.de) ebenfalls mit Gebärdendolmetscherinnen erreichbar.
- Pro Familia Landesverband Brandenburg e.V.: Sexualpädagogische Beratung  
<https://www.profamilia.de/ueber-pro-familia/landesverbaende/landesverband-brandenburg>
- Aufsicht für unterstützende Wohnformen (AuW):  
<https://lasv.brandenburg.de/lasv/de/aufsicht/aufsicht-fuer-unterstuetzende-wohnformen/>  
Beratung von Einrichtungen, Angehörigen und gesetzlichen Vertretern
- Traumaambulanzen im Land Brandenburg:  
<https://lasv.brandenburg.de/lasv/de/soziales/soziales-entschaedigungsrecht/traumaambulanzen-soforthilfe-fuer-gewaltopfer/traumaambulanzen-im-land-brandenburg/>
- Soforthilfe für Gewaltopfer vom LASV: <https://lasv.brandenburg.de/lasv/de/soziales/soziales-entschaedigungsrecht/traumaambulanzen-soforthilfe-fuer-gewaltopfer/traumaambulanzen-fuer-betroffene/>

Weitere:

---

### 8.2 Fortbildungen

- Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe - Frauen gegen Gewalt e.V.  
Selbstbehauptung und Selbstverteidigungskurse für Frauen mit Beeinträchtigungen:  
Projekt "Suse – sicher und selbstbestimmt. Im Recht." - <https://www.suse-hilft.de>
- Weibernetz e.V. – Politische Interessenvertretung behinderte Frauen  
Bundesnetzwerk von FrauenLesben und Mädchen mit Beeinträchtigung  
[www.weibernetz.de](http://www.weibernetz.de)

- Informationen u.a. zu Frauenbeauftragten in Einrichtungen und zu Gewaltschutzkonzepten, Link: [Aktuelles - Frauen-Beauftragte in Einrichtungen \(weibernetz.de\)](https://weibernetz.de/Aktuelles-Frauen-Beauftragte-in-Einrichtungen)

- *Institut ProDeMa*: Professionelles Deeskalationstraining  
<https://prodema-online.de/bildungsangebote>
- *Berufsgenossenschaft*: Fortbildungen u.a. zum Thema: „Professioneller Umgang mit Gewalt und Aggression“ [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de)
- *Bifos – Bildungs- und Forschungsinstitut zum selbstbestimmten Leben Behinderter*  
Peer Counseling-Weiterbildung (Beratung von Menschen mit Behinderung für Menschen mit Behinderung)  
<https://www.peer-counseling.org/index.php/peer-counseling-weiterbildung/aktuelle-weiterbildung>

## 9. Anlagen/Dienstanweisungen sowie weitere einrichtungsspezifische Konzepte

In der Einrichtung/Dienst bestehen folgende Bestimmungen:

➤ **für Menschen mit Behinderung:**

- Empfehlungen/Verhaltensrichtlinien
- Selbstverpflichtungserklärungen

Weitere Dokumente:

---

---

---

➤ **für MitarbeiterInnen und Ehrenamtliche:**

- Handlungsempfehlungen/Notfallpläne/Verhaltensrichtlinien
- Selbstverpflichtungserklärungen/ Informationen zur Körpersprache & Deeskalation

Weitere Dokumente:

---

---

## Anlagen zum Gewaltschutzkonzept

Anlage 1) Körpersprache bei Deeskalation (DRK Behindertenwerkstätten Potsdam gGmbH)

Anlage 2) DRK Bundesverband: Verhaltenskodex und Selbstverpflichtung

Weitere Vorlagen vom DRK Bundesverband:

- DRK-Standards zum Schutz vor sexualisierter Gewalt (Broschüre)  
[https://www.drk.de/fileadmin/user\\_upload/Mediathek/Publikationen\\_und\\_Literatur/Broschueren\\_Wohlfahrtsarbeit/drk-standards\\_schutz\\_vor\\_sexualisierter\\_Gewalt\\_2012.pdf](https://www.drk.de/fileadmin/user_upload/Mediathek/Publikationen_und_Literatur/Broschueren_Wohlfahrtsarbeit/drk-standards_schutz_vor_sexualisierter_Gewalt_2012.pdf)
- Handlungsempfehlungen zum Beschwerdemanagement und Vertrauenspersonen  
[https://drk-wohlfahrt.de/uploads/tx\\_ffpublication/Empfehlung\\_Umsetzung\\_Standard\\_6\\_Beschwerdemanagement\\_und\\_Vertrauensperson.pdf](https://drk-wohlfahrt.de/uploads/tx_ffpublication/Empfehlung_Umsetzung_Standard_6_Beschwerdemanagement_und_Vertrauensperson.pdf)
- Verfahrensweise für den Umgang mit einer Beschwerde, Vermutung oder Verdacht auf sexualisierte Gewalt in der Institution  
[https://drk-wohlfahrt.de/uploads/tx\\_ffpublication/Empfehlung\\_Umsetzung\\_Standard\\_8\\_Verfahrensweise.pdf](https://drk-wohlfahrt.de/uploads/tx_ffpublication/Empfehlung_Umsetzung_Standard_8_Verfahrensweise.pdf)