



Soziale
Einrichtungen

DER BARMHERZIGEN SCHWESTERN VON ZAMS

Gewaltprävention & Deeskalationsmanagement

KONZEPT
2026 – 2031

**SOZIALE EINRICHTUNGEN
DER BARMHERZIGEN SCHWESTERN
ZAMS BETRIEBS GMBH**
Betriebsstätte Netzwerk St. Josef

Dokumentname:	Gewaltprävention & Deeskalationsmanagement		Version: 4
Erstellt:	Bernd Wallner Bettina Mairhofer-Dobler	Deeskalationsmanager und - trainer nach ProDeMa® Expertin Autismusspektrum	Datum Erstellung: 03.06.2020
Freigabe durch:	Veronika Mair	Leitung Netzwerk St. Josef West	Letzte Evaluierung: 04.05.2026



Inhaltsverzeichnis

<u>1</u>	<u>Einleitung</u>	<u>4</u>
<u>2</u>	<u>Ausgangslage</u>	<u>5</u>
<u>3</u>	<u>Ziele</u>	<u>7</u>
<u>4</u>	<u>Projektgruppe</u>	<u>8</u>
<u>5</u>	<u>Gültigkeit</u>	<u>9</u>
<u>6</u>	<u>Qualitätsstandards und Maßnahmen zur Umsetzung</u>	<u>10</u>
6.1	Fachspezifische Beratungsstellen in den Bereichen Kommunikation, Autismus, Sexualität als Bestandteil der Gewaltprävention	10
6.1.1	Kommunikation und Unterstützte Kommunikation	10
6.1.2	Autismusberatung	10
6.1.3	Sexualpädagogische Beratung	11
6.2	Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®	11
6.2.1	Was ist ProDeMa®	11
6.2.2	Begriffsdefinitionen	12
6.2.3	Deeskalationsstufen nach ProDeMa®	15
6.2.4	Aufgaben der*r Deeskalationsmanager*in	19
6.2.5	Erreichbarkeit des Deeskalationsmanagements	19
6.3	Gefährdungsanalyse	19
6.4	Schulungen in Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für Mitarbeiter*innen	20
6.5	Sensibilisierung neuer Mitarbeiter*innen	21
6.6	Nachsorgeregulung für Übergriffopfer	21
6.7	Fallbezogene Beratung	21
6.8	Refreshings und Inputs der Deeskalationsmanager*innen	22
6.9	Beratung und Inputs der Expert*innen zu Kommunikation, Autismus und Sexualität	23
6.10	Sitzungen mit dem Führungskreis zur Minimierung struktureller Gewaltfaktoren	23
6.11	Handlungsrichtlinie zum Umgang mit Gewalt	24
6.12	Beschwerdemanagement Vivendi	24
6.13	Information für Klient*innen	24
<u>7</u>	<u>Qualitätssicherung</u>	<u>25</u>
<u>8</u>	<u>Dokumentation</u>	<u>26</u>

<u>9</u>	<u>Literatur</u>	<u>27</u>
<u>10</u>	<u>Anhang</u>	<u>28</u>
10.1	Fragebogen Gefährdungsanalyse	28
10.2	Schulungskonzept	30

1 Einleitung

Die Geschäftsführung der Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH und der Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) sehen ein gewaltfreies Leben und Miteinander als ein menschliches Grundbedürfnis, als einen entscheidenden Teil des menschlichen Wohlbefindens sowie der Menschenrechte und somit als wichtigen Aspekt der täglichen Arbeit in den Wohngemeinschaften und Tagesstrukturen des Netzwerks St. Josef (NWSJ).

Aus diesem Grund stehen den Klient*innen und den Mitarbeiter*innen mehrere interne Expert*innen in den Bereichen Deeskalation, Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus und Sexualpädagogik in beratender Funktion sowie das vorliegende Konzept zur Unterstützung und Orientierung in diesem Themenbereich zur Verfügung. Zudem werden die Mitarbeiter*innen in Form von regelmäßigen Fort- und Weiterbildungen zum Thema Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement sensibilisiert und qualifiziert, um die Klient*innen insbesondere auch in herausfordernden Situationen einfühlsam und professionell begleiten, unterstützen und beraten zu können.

2 Ausgangslage

Das vorliegende Konzept basiert auf der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK)¹, dem Tiroler Teilhabegesetz (TTHG)², dem Qualitätsstandards- und Leistungskatalog des Landes Tirol³ und dem Leitbild der Barmherzigen Schwestern des Hl. Vinzenz von Paul in Zams.

Der spirituelle Grundgedanke des Netzwerks St. Josef (NWSJ) beinhaltet Gewaltfreiheit als ein Kernziel, das ein Leitgedanke in den täglichen Begegnungen sein soll und muss. Dem Führungskreis und den Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) ist es ein wesentliches Anliegen, eine Atmosphäre der gegenseitigen Wertschätzung, Achtung und Würde zu schaffen, in der Klient*innen mit ihren Anliegen und Bedürfnissen im Mittelpunkt stehen und Mitarbeiter*innen in der Prävention von Gewalt und dem Umgang mit Eskalationen professionell unterstützt und geschult sind.

Durch die Ratifizierung der UN-Konvention und die dadurch erfolgten nationalen und landesweiten gesetzlichen Anpassungen der Rechte von Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen gelangen Themen wie Schutz vor Gewalt, Selbstbestimmung, Normalisierung und Barrierefreiheit mit noch stärkerem Nachdruck als bisher und mit erweiterten Möglichkeiten zur Umsetzung.

Das Thema der Gewaltprävention ist in der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) insbesondere in Artikel 16 (Freiheit von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch) sowie Artikel 17 (Schutz der Unversehrtheit der Person) geregelt, sodass diese Teile eine vorrangige Basis zum vorliegenden Konzept darstellen. Um diesem wesentlichen Anliegen nachzukommen, sind im Netzwerk St. Josef (NWSJ) mehrere Expert*innen-Stellen eingesetzt, die sich um das Schaffen eines nachhaltigen Umfeldes, in dem Mitarbeiter*innen und Klient*innen größtmögliche Sicherheit sowie Schutz vor Gewalt geboten wird, bemühen. Gewaltfreiheit und Gewaltprävention bilden einen grundlegenden Leitgedanken der täglichen Arbeit mit den Klient*innen in allen Bereichen. Da zwischenmenschliche Interaktionen naturgemäß Konflikt- und Spannungssituationen mit sich bringen können, verfolgt das Netzwerk St. Josef ein strukturiertes Gewaltpräventions- und Konfliktmanagement. Darauf ausgerichtet sind spezialisierte interne Expert*innen in den Bereichen Deeskalation, Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus-Spektrum sowie Sexualität etabliert, die bei Bedarf beratend

¹ BGBl. Nr. 105/2016: Korrektur der deutschsprachigen Übersetzung des Übereinkommens über die Rechte von Menschen mit Behinderungen sowie des Fakultativprotokolls zum Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, ausgegeben am 15. Juni 2016, idgF In: RIS (Rechtsinformation des Bundes). Abgerufen unter: https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/BgblAuth/BGBLA_2016_III_105/BGBLA_2016_III_105.html (letzter Zugriff: 11.03.2026)

² StF: LGBl. Nr. 32/2018: Gesetz vom 13. Dezember 2017 über die Unterstützung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am gesellschaftlichen Leben (Tiroler Teilhabegesetz – TTHG), ausgegeben am 13. Dezember 2017, idgF. In: RIS (Rechtsinformation des Bundes). Abgerufen unter: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=LrT&Gesetzesnummer=20000709> (letzter Zugriff: 11.03.2026)

³ Leistungen der Tiroler Behindertenhilfe - Qualitätsstandards und Leistungskatalog, idgF. <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/inklusion-und-kinder-und-jugendhilfe/behindertenhilfe/leistungen-der-tiroler-behindertenhilfe-qualitaetsstandards-und-leistungskatalog/> (letzter Zugriff: 11.03.2026)

hinzugezogen werden können. Durch fachliche Einschätzung, gezielte Unterstützung und Beratung sowie regelmäßige Fort- und Weiterbildungsangebote tragen sie dazu bei, Frustration, Angst, Missverständnisse und Überforderungssituationen frühzeitig zu erkennen und zu reduzieren und so präventiv zur Vermeidung von Gewalt beizutragen. Dadurch werden Mitarbeiter*innen gezielt sensibilisiert und qualifiziert, um Klient*innen, insbesondere in herausfordernden Situationen, einfühlsam, professionell und sicher begleiten sowie unterstützen zu können.

Die unterschiedlichen Maßnahmen im Rahmen der Gewaltprävention und des Deeskalationsmanagements, sind durch das vorliegende Konzept als fortlaufender und zentraler Bestandteil im Netzwerk St. Josef (NWSJ) verankert.

Die Verantwortung für die kontinuierliche Umsetzung des vorliegenden Konzeptes und der enthaltenen Ziele sowie der regelmäßigen Evaluierung obliegt dem Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) sowie der Geschäftsführung der Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH in Zusammenarbeit mit dem Deeskalationsmanagement des Netzwerks St. Josef (NWSJ).

3 Ziele

Zentrale Ziele, die durch professionelle Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement im Netzwerk St. Josef (NWSJ) erreicht werden sollen, sind:

- Freiheit von Gewalt, Ausbeutung und Missbrauch
- Schutz der Unversehrtheit der Person
- ein möglichst wertschätzender, respekt- und würdevoller Umgang untereinander

Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen mit hohem Begleitungsbedarf haben ein Recht auf geschultes, qualifiziertes Personal, das mit unvermeidbaren Anspannungszuständen und damit einhergehenden selbst- oder fremdgefährdenden sowie sachbeschädigenden oder herausfordernden Verhaltensweisen professionell umgehen kann. Zudem haben Klient*innen das Recht auf ein soziales Umfeld, in dem sie selbstbestimmt leben können und durch strukturelle Reglements und Bedingungen nicht in ihrer Freiheit behindert werden.

Die Mitarbeiter*innen haben ein Recht auf einen möglichst sicheren Arbeitsplatz und auf Schulungen zu den Themen „professionelle Gewaltprävention“ sowie „optimaler Umgang mit Gefahrensituationen“, die in der Begleitung von Menschen mit kognitiven und körperlichen Beeinträchtigungen entstehen können.

Das Netzwerk St. Josef (NWSJ) verfolgt das zentrale Ziel, die strukturellen Gewaltfaktoren zu reduzieren und ein Umfeld zu schaffen, in dem soziale Beziehungen aufgebaut werden, die auf Offenheit und Einfühlbarkeit basieren, sodass sich die Bedürfnisse jedes*r Einzelnen erfüllen können.

In Qualitätsstandards und Leistungskatalog der Tiroler Landesregierung⁴ sind Ziele verfasst, die in ihrer Umsetzung im Netzwerk St. Josef (NWSJ) oberste Priorität haben:

- Mitarbeiter*innen sowie Klient*innen kennen und erkennen Ursachen und Formen von Gewalt
- die Wirkung struktureller Gewalt und somit strukturelle Gewaltfaktoren sind zu minimieren
- Gewalthandlungen werden präventiv verhindert und reduziert
- es gibt eine Handlungsrichtlinie für Mitarbeiter*innen und Klient*innen, in der Verhaltensregeln im Umgang mit Gewalt inkl. entsprechender Informationspflichten festgelegt sind
- Mitarbeiter*innen können in Fällen von Gewalt Deeskalationsstrategien anwenden
- Klient*innen sind über Beschwerde- und Beratungsstellen sowie Stellen für Anzeigemöglichkeiten informiert

⁴ Leistungen der Tiroler Behindertenhilfe - Qualitätsstandards und Leistungskatalog, idgF. <https://www.tirol.gv.at/gesellschaft-soziales/inklusion-und-kinder-und-jugendhilfe/behindertenhilfe/leistungen-der-tiroler-behindertenhilfe-qualitaetsstandards-und-leistungskatalog/> (letzter Zugriff: 11.03.2026)

4 Projektgruppe

Das vorliegende Konzept wurde von folgenden Personen ausgearbeitet:

Projektauftraggeber*in:	Dipl. KH-Bw. Bernhard Guggenbichler	Geschäftsführung
Projektleitung:	Mag. ^a Veronika Mair	Leitung Netzwerk St. Josef West
Projektteam:	Bernd Wallner Bettina Mairhofer-Dobler, B.Sc.	Deeskalationsmanager und -trainer nach ProDeMa® Expertin Autismusspektrum

5 Gültigkeit

Das vorliegende Konzept Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement gilt für alle Einrichtungen und Standorte des Netzwerks St. Josef (NWSJ).

6 Qualitätsstandards und Maßnahmen zur Umsetzung

6.1 Fachspezifische Beratungsstellen in den Bereichen Kommunikation, Autismus, Sexualität als Bestandteil der Gewaltprävention

Im Netzwerk St. Josef sind spezialisierte Fachbereiche für Kommunikation/Unterstützte Kommunikation, Autismus sowie Sexualpädagogik fest verankert. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil der Gewaltprävention, da belastende und eskalierende Situationen häufig im Zusammenhang mit eingeschränkten Ausdrucksmöglichkeiten, Missverständnissen, sensorischer oder emotionaler Überforderung, Unsicherheit im Bereich Nähe und Distanz sowie ungeklärten Bedürfnissen entstehen. Die gezielte Einbindung dieser Expertisen ermöglicht eine differenzierte Betrachtung von Ursachen, eine passgenaue Unterstützung sowie die Entwicklung individueller Handlungsstrategien. Dadurch werden Frustration, Angst und Überforderung frühzeitig reduziert und präventive, deeskalierende Prozesse im Alltag gestärkt.

6.1.1 Kommunikation und Unterstützte Kommunikation

Kommunikation ist ein grundlegendes Element des menschlichen Zusammenlebens. Sie ermöglicht Zugehörigkeit, Mitbestimmung und den Ausdruck von Bedürfnissen, Interessen und persönlichen Grenzen. Gelungene Kommunikation verringert Abhängigkeit und unterstützt ein selbstbestimmtes Leben. Ist Verständigung nur eingeschränkt möglich, steigt dagegen das Risiko für Frustration, Rückzug oder herausforderndes Verhalten, was in weiterer Folge Konflikte und Eskalationen begünstigen kann.

Unterstützte Kommunikation (UK) stellt eine ergänzende oder alternative Kommunikationsform zur Lautsprache dar. Sie basiert auf dem Grundverständnis, dass jeder Mensch ein Bedürfnis nach Kontakt und Austausch hat und Kommunikation ein Grundrecht ist. UK nutzt, individuell angepasst, unterschiedliche Zugangswege, darunter Gebärden, Piktogramme und Symbolsysteme, elektronische Hilfsmittel wie Talker, Tablets oder Buttons sowie körpereigene Ausdrucksformen wie Atmung, Körperspannung, Mimik und Gestik. Die Auswahl und Etablierung geeigneter Kommunikationsmittel ist ein individueller Entwicklungsprozess. Durch den gezielten Einsatz Unterstützter Kommunikation werden Ausdrucksmöglichkeiten erweitert, Selbstwirksamkeit gestärkt und Missverständnisse reduziert. Dies wirkt unmittelbar spannungsreduzierend und ist ein zentraler Faktor zur Vermeidung von Eskalationen.

6.1.2 Autismusberatung

Autismus ist eine neurologische Entwicklungsvariante, die sich insbesondere in der Wahrnehmungsverarbeitung, der Kommunikation, der sozialen Interaktion und im Verhalten zeigt. Viele Menschen im Autismus-Spektrum reagieren sensibel auf Reize, Veränderungen und unklare Situationen. Daraus können schnell Stress- und Überforderungssituationen entstehen, die sich in Rückzug oder intensiven Verhaltensreaktionen äußern können. Im Rahmen der Gewaltprävention ist

es daher wesentlich, autistisches Verhalten fachlich einzuordnen und nicht vorschnell als absichtlich herausfordernd oder aggressiv zu bewerten.

Die Autismusberatung unterstützt Fachkräfte bei der Analyse individueller Auslöser und Hintergründe von Verhaltensweisen sowie bei der Entwicklung geeigneter Begleit- und Strukturierungsmaßnahmen. Sie fördert die Auseinandersetzung mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen in der Begleitung von Menschen im Autismus-Spektrum und stärkt die Handlungssicherheit der beteiligten Mitarbeiter*innen. Gleichzeitig erfahren die betroffenen Personen mehr Orientierung, Vorhersehbarkeit und Entlastung. Durch ein vertieftes Verständnis können Verhaltensweisen angemessen interpretiert und gezielt begleitet werden. Dadurch lassen sich potenzielle Gewalt- und Eskalationssituationen frühzeitig erkennen und vermeiden sowie ein respektvolles und sicheres Miteinander fördern.

6.1.3 Sexualpädagogische Beratung

Im Netzwerk St. Josef steht eine sexualpädagogische Beratung als spezialisierte Anlaufstelle für Klient*innen, Mitarbeiter*innen und Angehörige zur Verfügung. Sie unterstützt bei allen Fragen rund um Sexualität, Körperwahrnehmung und Körperhygiene, Geschlechteridentität, Liebe und Beziehung, Nähe und Distanz, Wahrnehmung und Schutz persönlicher Grenzen sowie Prävention sexueller Gewalt. Unsicherheiten, Tabuisierung oder fehlende Aufklärung in diesen Bereichen können zu Missverständnissen, Grenzverletzungen, Scham, Angst oder konflikthaften Situationen führen und damit auch Eskalationsrisiken erhöhen.

Die Beratung erfolgt in vorab vereinbarten Gesprächen und ist zielorientiert sowie individuell auf die Bedürfnisse der Klient*innen abgestimmt. Methodisch reicht das Spektrum von alters- und entwicklungsangemessenen Gesprächen bis hin zu strukturierten, anschaulichen und UK-gestützten Zugängen im basalen Bereich. Durch Aufklärung, Reflexion und Kompetenzstärkung im Umgang mit Körper, Beziehung und Grenzen wird Sicherheit gefördert und Übergriffen vorgebeugt. Dies stellt einen wichtigen Baustein präventiver Schutzkonzepte dar.

Alle genannten Fachbereiche sind in das Deeskalationsmanagement nach ProDeMa® eingebettet und ergänzen dessen präventive und interventive Ansätze. In ihrem Zusammenwirken tragen sie dazu bei, Risiken frühzeitig zu erkennen, Belastungssituationen zu entschärfen und ein sicheres, wertschätzendes und professionell gestaltetes Umfeld zu gewährleisten.

6.2 Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®

6.2.1 Was ist ProDeMa®

ProDeMa® (Professionelles Deeskalations-Management) ist ein urheberrechtlich geschütztes Präventionskonzept zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen im Gesundheits- und Sozialwesen.

Die Wahrscheinlichkeit des Auftretens aggressiver Verhaltensweisen und angespannter Situationen ist in allen Systemen des Sozial- und Gesundheitswesens deutlich erhöht. Jede Einrichtung hat eine besondere Verantwortung, professionell mit dieser Thematik umzugehen. Der optimale Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen betreuter Menschen ist ein wichtiges Kriterium der Zertifizierung im Rahmen des modernen Qualitätsmanagements sowie des betrieblichen Gesundheitsmanagements und ein unverzichtbarer Beitrag zur Unfallprävention am Arbeitsplatz.

In nahezu jedem menschlichen System entstehen irgendwann aggressive Verhaltensweisen aus der Dynamik zwischenmenschlicher Interaktionen. Um den bestmöglichen Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen zu lernen, besteht im System des Gesundheits- und Sozialwesens eine besondere Notwendigkeit, sich gründlich mit dem Entstehen von Gewalt und Aggression auseinanderzusetzen.

Das Besondere an ProDeMa® ist die Ausbildung von Manager*innen/Trainer*innen, die speziell für ihre Einrichtung ein Deeskalationskonzept erarbeiten und dieses direkt in ihrer Einrichtung umsetzen. Zudem sind die Deeskalationsmanager*innen befähigt, verschiedene Schulungen und Beratungen zu Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für Mitarbeiter*innen in ihrer Einrichtung durchzuführen.

Die Deeskalationsmanager*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) sind in den Spezialbereichen Menschen mit Behinderung, Psychiatrie und Forensik sowie Allgemeinkrankenhäuser/somatische Kliniken/Kur- und Rehabilitationseinrichtungen sowie in der kollegialen Erstbetreuung (KEB) ausgebildet.

6.2.2 Begriffsdefinitionen

Emotion:

Ärger und Wut sind menschliche Emotionen. Für die Handlung eines Menschen ist es entscheidend, wie er mit Emotionen umgehen kann und über welche kognitiven, sprachlichen und psychischen Verarbeitungsmöglichkeiten er verfügt. Fehlen geeignete Möglichkeiten, Emotionen sprachlich oder über alternative Ausdrucksformen mitzuteilen und zeitnah zu verarbeiten, steigt das Risiko, dass sich innere Anspannung und emotionale Überforderung in aggressivem oder eskalierendem Verhalten äußern. Eine frühzeitige Unterstützung im Erkennen, Benennen und Regulieren von Emotionen stellt daher einen zentralen Ansatzpunkt wirksamer Gewaltprävention dar. Aus diesem Grund stehen im Netzwerk St. Josef spezialisierte Expert*innen in den Bereichen Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus-Spektrum, Sexualität sowie Deeskalation zur Verfügung. Insbesondere bei eingeschränkten Ausdrucksmöglichkeiten oder autismusbedingten Besonderheiten in Wahrnehmung und Emotionsverarbeitung zeigen sich im Umgang mit Gefühlen häufig besondere Herausforderungen, die eine differenzierte fachliche Begleitung erfordern. Auch im Bereich Sexualität treten Emotionen oftmals intensiv und vielschichtig auf. Eine reflektierte, fachlich fundierte Unterstützung im Umgang mit Nähe, Beziehung, Körperlichkeit und Grenzen wirkt hier entlastend und präventiv. Die gezielte Einbindung dieser Fachstellen trägt dazu bei, emotionale Belastungssituationen frühzeitig zu entschärfen und Eskalationsentwicklungen vorzubeugen.

Verhalten:

Aggression bezeichnet ein Verhalten. Ziel aggressiver Verhaltensweisen ist die aktive Beschädigung von Gegenständen oder Verletzung von Individuen. Aggressives Verhalten hat viele Erscheinungsformen und unterschiedlichste Intentionen.

Gewalt:

Gewalt bezeichnet eine Handlung. Es wird von Gewalt gesprochen, wenn das menschliche Bedürfnis nach psychischer und physischer Unversehrtheit missachtet wird. Jede tatsächliche Aggression ist immer auch Gewalt, umgekehrt ist nicht jede Gewaltanwendung immer auch Aggression.

Physische Gewalt

... bezeichnet Handlungen gegen die körperliche Integrität einer Person

Beispiele:

- Verletzungen und/ oder Sanktionen
- einschließen und/ oder festbinden
- Zwang zu Medikamentierung, Nahrung, Hygiene
- Verweigerung von ärztlicher Behandlung
- Verweigerung oder Vernachlässigung von Hygiene und/ oder Nahrung

Sexuelle Gewalt

Sexuelle Handlungen, die unter Androhung und/ oder körperlicher Gewalt oder unter Ausnützung eines Abhängigkeitsverhältnisses oder einer Vertrauensbeziehung aufgezwungen werden, gelten als sexuelle Gewalt.

Beispiele:

- Verhinderung des Auslebens der Sexualität
- Übergriffe wie Belästigung, Missbrauch, Vergewaltigung
- Missachtung der Intimsphäre

Weiterführende fachliche Grundlagen und verbindliche Vorgehensweisen sind im [Leitfaden Sexualpädagogische Begleitung](#) des Netzwerks St. Josef geregelt. Zusätzlich stehen spezialisierte Expert*innen für Fragen zu Partnerschaft, Sexualität und Intimität sowohl Mitarbeiter*innen als auch Klient*innen beratend zur Verfügung. Die frühzeitige Einbindung dieser Fachstellen unterstützt einen sensiblen, schützenden und präventiven Umgang mit entsprechenden Themenfeldern.

Psychische Gewalt

Alle Handlungen und Unterlassungen, die Menschen ängstigen, überfordern, ihnen das Gefühl der eigenen Wertlosigkeit vermitteln und sie in ihrer psychischen und/ oder körperlichen Entwicklung beeinträchtigen, können als psychische Gewalt verstanden werden.

Beispiele:

- verbale Verletzung und Beleidigung
- Einschüchterung und Drohung
- emotionale Erpressung
- Infantilisierung und Unterschätzung

- soziale Isolation, Ignorieren und Liebesentzug
- Diskriminierung
- Mobbing

Strukturelle Gewalt

... ist Gewalt, die von strukturellen Gegebenheiten ausgeht. Hinweise finden sich unter anderem in Strukturen, Konzepten und Hausordnungen.

Beispiele:

- ungeeigneter Wohn- oder Arbeitsraum, unpassende räumliche Verhältnisse (Privat-, Ruheräume u.a.)
- Verweigerung der Rechte und Einschränkung der Entscheidungsfreiheit
- inadäquate Begleitkonzepte
- Missachtung der Privatsphäre
- nicht ausreichendes und/ oder nicht geeignetes Personal
- unzulängliche Infrastruktur und Mittel
- willkürliche Regelungen und Vereinbarungen
- inadäquate zeitliche Struktur (Essenszeiten, Schlafenszeiten u.a.)

Materielle Gewalt

... ist fehlender Respekt vor persönlichem oder öffentlichem Eigentum.

Beispiele:

- Enteignung/ Diebstahl
- Unterschlagung

Vernachlässigung

... ist das Vorenthalten von Hilfe durch Nicht-Begleitung, Vergessen oder mangelhafte Versorgung.

Beispiele:

- Zurückhalten von Medikamenten
- Essen, Trinken vorenthalten
- individuell notwendige Alltagsstrukturen vorenthalten

Deeskalation:

Eine Deeskalation ist eine Maßnahme, welche die Entstehung oder die Steigerung von Gewalt und Aggressionen erfolgreich verhindern kann, um psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen eines Menschen zu vermeiden, wann und wo immer das möglich ist.

Deeskalationsmanagement:

Das Deeskalationsmanagement ist in Zusammenarbeit mit dem Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) für die Planung, Durchführung und Koordination sämtlicher gewaltpräventiver Maßnahmen im Netzwerk St. Josef (NWSJ) verantwortlich, um einen optimalen Umgang mit Gewalt und Aggressionen in diesem System zu gewährleisten.

Deeskalationstraining:

Gewalt und Aggression sind allgegenwärtige Phänomene der menschlichen Gesellschaft und damit Teil unseres Lebens. Die Formen von Gewalt sowie Situationen und Orte an denen sie entstehen kann, sind vielfältig. Dort wo Menschen in Abhängigkeit anderer leben und strukturelle Rahmenbedingungen persönliche Entfaltungsmöglichkeiten erschweren, steigt die Gefahr für Betroffene auch potenzielle Opfer von Gewalterfahrungen zu werden. Oft fehlt Betreuungspersonen sowie Klient*innen die nötige Handlungsroutine, um eigene Bedrohungssituationen zu bewältigen oder auch anderen Menschen, die sich in derartigen Bedrohungssituationen befinden, effektiv und ohne Eigengefährdung helfen zu können.

Wer Aggressionen und Gewaltformen vermeiden, verhindern oder deeskalieren möchte, muss sich mit der Thematik, den Ursachen und der Wirkung von Gewalt und Aggressionen auseinandersetzen.

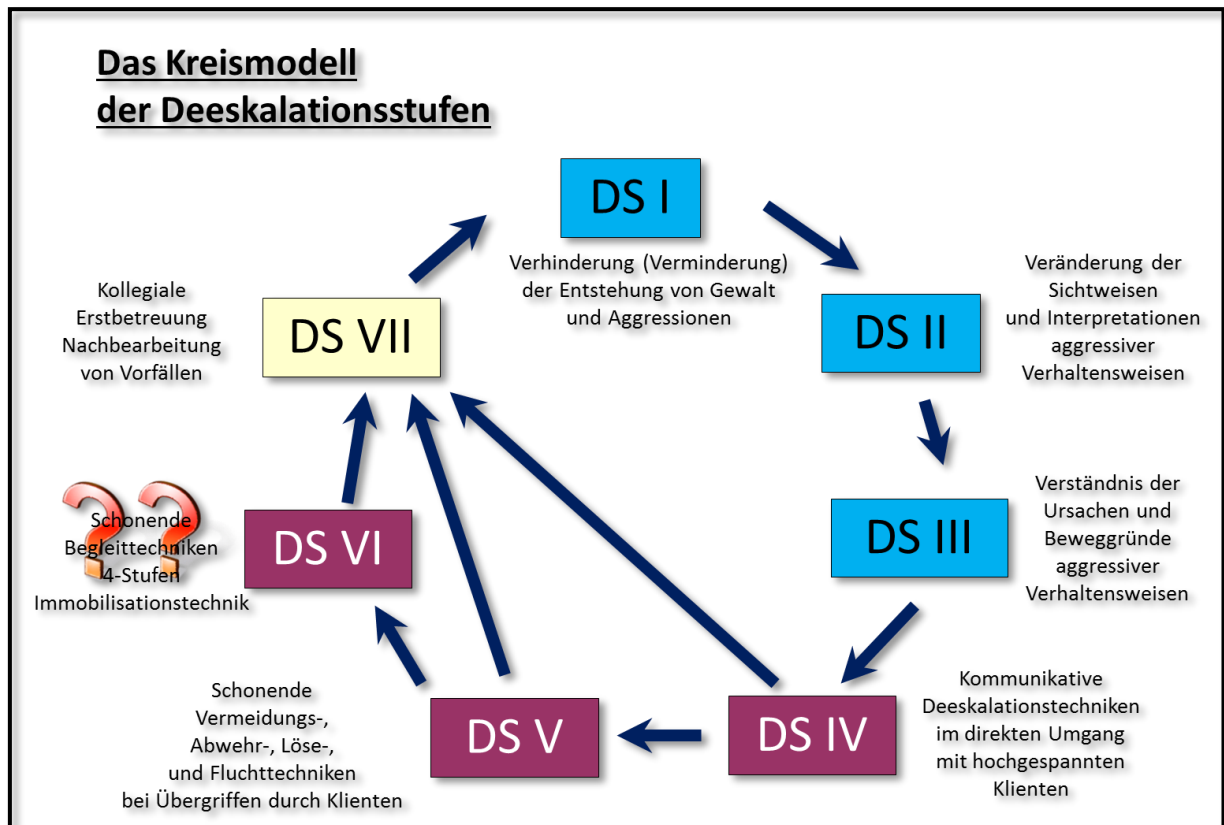
Die Grundidee des Deeskalationstrainings ist, dass sich durch die frühzeitige, präventive Beschäftigung mit Aggressionen und Gewalt die Wahrscheinlichkeit einer der Situation angemessenen Verhaltensweise erhöhen kann.

6.2.3 Deeskalationsstufen nach ProDeMa®

Deeskalierendes Arbeiten muss auf verschiedenen Ebenen stattfinden. Dies ist in den sieben Deeskalationsstufen von ProDeMa® gut ersichtlich. Jede dieser Stufen ist ein unverzichtbarer Baustein für einen optimalen Umgang mit Gewalt und Aggression in Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens.

Das ProDeMa®-Stufenmodell zur Deeskalation von Gewalt und Aggression

Das Stufenmodell der Deeskalation stellt anschaulich dar, auf welchen unterschiedlichen Ebenen die Deeskalation oder Vermeidung von Gewalt und Aggression stattfinden kann. Dabei greifen sämtliche Deeskalationsstufen in ihrer Wirkung ineinander und müssen deshalb alle bei der Implementierung und Schulung im Netzwerk St. Josef (NWSJ) berücksichtigt werden.



Beschreibung des Stufenmodells

Primärprävention

In der Deeskalationsstufe I (DS I), der Deeskalationsstufe II (DS II) und der Deeskalationsstufe III (DS III) – auch Primärprävention genannt – geht es um Maßnahmen und Verhaltensweisen die Aggression als Reaktion von Angst, Wut, Ärger, innerer Not etc. bereits im Vorfeld verhindern.

Ein zentraler Bestandteil dieser präventiven Ebene ist die frühzeitige und individuelle Anpassung der Unterstützungsangebote und Rahmenbedingungen. Dazu zählt neben anderen Faktoren insbesondere auch die Förderung von Kommunikations- und Ausdrucksmöglichkeiten, eine Autismus-spezifische Begleitung unter Berücksichtigung besonderer Wahrnehmungs- und Verarbeitungsweisen sowie ein fachlich begleiteter Umgang mit emotionalen Bedürfnissen und eine qualifizierte Unterstützung im Bereich sexueller Bedürfnisse und sexueller Entwicklung. Die im Netzwerk St. Josef etablierten Expert*innen in den Bereichen Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus-Spektrum und Sexualpädagogik leisten hierzu einen wesentlichen Beitrag, indem sie Mitarbeitende präventiv beraten und dabei unterstützen, individuell passende bedarfsgerechte Settings zu gestalten. Durch diese ressourcen- und bedürfnisorientierte Ausrichtung können Überforderung, Missverständnisse und Spannungszustände reduziert und die Entstehung von Gewalt oft bereits im Vorfeld wirksam verhindert werden.

Deeskalationsstufe I (DS I)

Verhinderung der Entstehung von Gewalt und Aggression

Auf dieser Ebene geht es vorrangig um die Auseinandersetzung mit den äußeren Rahmenbedingungen, die auf die Entstehung von Gewalt- und Aggressionen bei Klient*innen entscheidenden Einfluss haben, d.h. es werden alle aggressionsauslösenden Reize reflektiert. Hierzu gehören z.B. die Analyse von Wohngemeinschaftsregeln, Hausordnungen, der Umgang von Personal mit Klient*innen, die Zumutung von Wartezeiten, Überforderungssituationen etc.

Deeskalationsstufe II (DS II)

Veränderung der Bewertungsprozesse aggressiver Verhaltensweisen

Persönliche Bewertungsprozesse beim Umgang mit aggressiven Klient*innen entscheiden über die Reaktion, die zur Eskalation oder Deeskalation der Situation führen kann. Auf dieser Ebene geht es um die Reflexion der eigenen Wahrnehmungs- und Bewertungssysteme und um die Abgrenzung von der momentanen Befindlichkeit der Klient*innen und von verbalen Aggressionen. Zusätzlich geht es um die Reflexion der Entstehung des eigenen Aggressionspotentials und die Erarbeitung eigener Umgangs- und Bewältigungsstrategien für Wut- und Ärgergefühle.

Deeskalationsstufe III (DS III)

Verständnis der Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen

Aggressive Verhaltensweisen eines Menschen haben immer eine Ursache (Auslöser) und einen Beweggrund (Motiv, Intention). Die Kenntnis und das tiefere Verständnis dieser Ursachen und Beweggründe sind Voraussetzungen dafür, deeskalierend auf Klient*innen eingehen zu können. Durch die Wahrnehmung der aktuellen Bedürfnisse, Probleme und Gefühle hinter den aggressiven Verhaltensweisen kann zu der*em betreffenden Klient*in Kontakt aufgenommen werden. Es kann versucht werden sie*ihn zu verstehen und zu beruhigen, sie*ihm und der Begleitperson selbst zu helfen, die Situation zu meistern und eine weitere Eskalation zu verhindern.

Neben dem Deeskalationsmanagement können dabei, abhängig von der individuellen Ausgangslage der Klient*innen, auch die spezialisierten Fachstellen in den Bereichen Kommunikation und Unterstützte Kommunikation, Autismus-Spektrum sowie Sexualpädagogik unterstützend einbezogen werden. Sie helfen bei der differenzierten Analyse möglicher Auslöser, Belastungsfaktoren und Motivlagen und wirken an der Entwicklung geeigneter Anpassungen von Rahmenbedingungen und Unterstützungsmaßnahmen mit. Auf dieser Grundlage können gezielte Verbesserungsmöglichkeiten abgeleitet werden, um Anspannung nachhaltig zu reduzieren und Eskalationen vorzubeugen.

Sekundärprävention

Die Deeskalationsstufe IV (DS IV), die Deeskalationsstufe V (DS V) und die Deeskalationsstufe VI (DS VI) – auch Sekundärprävention genannt – wird eingesetzt, wenn bereits Anzeichen von Aggression zu

erkennen sind. Verbale Deeskalationstechniken und Körperinterventionstechniken sind der Schwerpunkt dieser drei Deeskalationsstufen.

Deeskalationsstufe IV (DS IV)

*Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit hochgespannten Klient*innen*

Eine Deeskalation ist dann erfolgreich, wenn die aggressive Spannung und innere Not des*r Klient*in abnimmt und es gelingt, ein klärendes oder entlastendes Gespräch mit ihm*ihr zu führen, indem Lösungen für seine*ihre aktuellen Probleme und Befindlichkeiten gefunden werden. Welche Art der Kommunikation und Gesprächsführung ist erforderlich im direkten Umgang mit hochgespannten Klient*innen? Wie kann ich eine akute Eskalation verbal deeskalieren? Wie verhalte ich mich, wenn Brachialaggression kurz vor dem Ausbruch steht? Mit diesen und anderen Fragen beschäftigt sich diese Ebene der Deeskalation.

Nach geschehenen Übergriffen oder sonstigen aggressiven Vorfällen haben die betroffenen Mitarbeiter*innen den Bedarf nach einer professionellen Nachbearbeitung mit dem Ziel der Tertiärprävention. Die systemische Ansicht ermöglicht es, alle am Geschehen beteiligten Personen oder Faktoren zu reflektieren, um zukünftige ähnliche Vorfälle vermeiden zu können.

Deeskalationsstufe V (DS V)

*Klient*innenschonende Abwehr- und Fluchttechniken*

Die Anwendung körperlicher Abwehrtechniken sollte das letzte Mittel der Gefahrenabwehr sein. Sie sollten nur angewendet werden, wenn alle anderen Möglichkeiten der Deeskalation ausgeschöpft sind. Diese Stufe der Deeskalation vermittelt dafür speziell entwickelte klient*innengerechte, körperschonende und verletzungsfreie Techniken, die Unfallrisiken auf beiden Seiten auf ein Minimum reduzieren.

Tertiärprävention

Die Deeskalationsstufe VII (DS VII) – auch Tertiärprävention genannt – dient

- a. **der Nachbearbeitung und der Reflexion von Vorfällen**, um ähnliche Ereignisse zukünftig zu verhindern (unter Zuhilfenahme des Formulars FO_Deescalationsplan DS7), sowie
- b. **der kollegialen Nachbetreuung „KEB“** und somit Psychohygiene der Mitarbeiter*innen.

Deeskalationsstufe VII (DS VII)

Präventive Möglichkeiten nach aggressiven Vorfällen

Durch Übergriffe oder sonstige belastende Ereignisse können Mitarbeiter*innen traumatisiert werden und brauchen in Folge eine kollegiale Ersthilfe und Nachsorge „KEB“, um in dem Schutz der Kolleg*innen das Geschehene verarbeiten zu können. Je besser die kollegiale Ersthilfe „KEB“ und die Nachsorge in einer Institution organisiert ist, desto mehr werden posttraumatische Belastungssyndrome mit langen Krankheitsausfällen und starkem Leid bei den betroffenen Personen vermieden.

Die Mitarbeiter*innen, die von den Deeskalations-Trainer*innen in KEB geschult worden sind, dürfen sich geschulte KEB nach ProDeMa nennen und können ihre Kolleg*innen nach belastenden Ereignissen oder Übergriffen bestmöglich unterstützen.

6.2.4 Aufgaben der*r Deeskalationsmanager*in

Die Aufgaben des*r Deeskalationsmanager*in im Netzwerk St. Josef (NWSJ) sind:

- Initiierung, Führung und Begleitung des systemischen Aufbaus eines Deeskalationsmanagements im Netzwerk St. Josef (NWSJ)
- Beratung des Führungskreises und der Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) über die erforderlichen Maßnahmen zur Umsetzung eines Deeskalationsmanagements
- Implementierung der Vision eines permanenten, deeskalierenden Arbeitens als prinzipielle Arbeitsgrundhaltung im Umgang mit Klient*innen und Arbeiten an nicht förderlichen Einstellungen, Regeln und Gewohnheiten
- Umsetzung erforderlicher Maßnahmen mit der notwendigen Unterstützung des Führungskreises sowie Durchführung von Trainings mit den Mitarbeiter*innen im direkten Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen von Klient*innen
- Erhebung des Ausmaßes der Gewalterfahrungen bei Mitarbeiter*innen durch regelmäßige Befragungen in Form einer Gefährdungsanalyse
- zwei- bis dreimal jährlich Durchführung einer 3-tägigen Deeskalationsschulung für die Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ)
- Körperinterventionstechniken die in dieser Schulung gezeigt und trainiert werden, werden durch den*die Deeskalationstrainer*in regelmäßig, z.B. im Rahmen einer Teamsitzung oder in Situationstrainings reflektiert, aufgefrischt und wenn notwendig wieder neu trainiert.

6.2.5 Erreichbarkeit des Deeskalationsmanagements

Den Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef stehen folgende Expert*innen zur Verfügung:

- [Deeskalation: 0664/60 44 55 315 sowie per Mail](#)
- [Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation: 0664/60 44 55 362 sowie per Mail](#)
- [Autismus-Spektrum: 0664/60 44 55 318 sowie per Mail](#)
- [Sexualpädagogik: 0664/60 44 55 361 sowie per Mail](#)

Nähere Information sind in den dazugehörigen Informationsfoldern im Intranet zu finden.

6.3 Gefährdungsanalyse

Im Dezember 2017 wurde im gesamten Netzwerk St. Josef eine erste Gefährdungsanalyse in Form einer anonymen schriftlichen Befragung durchgeführt. Als Befragungsinstrument wurde die Vorlage des Fragebogens von ProDeMa® übernommen und einrichtungsspezifisch geringfügig modifiziert an Mitarbeiter*innen ausgegeben.

Die Ergebnisse bieten zum einen einen Überblick über verschiedenste Arten von Übergriffen, die teils ansonsten nicht gemeldet werden, sowie deren Meldung an die AUVA. Zum anderen geben Mitarbeiter*innen an, ob sie sich genügend vorbereitet und somit ausgebildet für eskalierende Situationen fühlen, was eine wichtige Rückmeldung hinsichtlich der Schulungen, Beratung und Trainings des Deeskalationsmanagements darstellt.

Dadurch, dass Mitarbeiter*innen ihre Beobachtungen, wann und wo es besonders häufig zu eskalierenden Situationen kommt, im Rahmen der Gefährdungsanalyse melden können, erhält der Führungskreis zudem die Möglichkeit, auf struktureller und/ oder baulicher Ebene sowie hinsichtlich verschiedenster Rahmenbedingungen Veränderungen/ Verbesserungen einzuleiten.

Zudem bietet die Gefährdungsanalyse Mitarbeiter*innen die Möglichkeit, ihrerseits konkrete Ideen zur Verbesserung einzubringen.

Seitdem wird zur Evaluierung und Überprüfung der Wirksamkeit gesetzter Maßnahmen regelmäßig alle 3 Jahre im Netzwerk St. Josef (NWSJ) eine entsprechende Gefährdungsanalyse durchgeführt. Auf Basis der entsprechenden Ergebnisse werden die Maßnahmen zur Gewaltprävention sowie des Deeskalationsmanagements erstellt bzw. angepasst sowie strukturelle, bauliche und sonstige Rahmenbedingungen verbessert.

6.4 Schulungen in Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement für Mitarbeiter*innen

Im Netzwerk St. Josef (NWSJ) werden regelmäßig Inhouse-Schulungen durchgeführt, um die Mitarbeiter*innen möglichst flächendeckend (als ersten Schritt) in den Deeskalationsstufen I-V (DS I – DS V) zu schulen.

Die Schulungen werden interdisziplinär vom Deeskalationstrainer gemeinsam mit der Autismus-Expertin durchgeführt. Hintergrund ist, dass vertieftes Wissen über Besonderheiten im Autismus-Spektrum den professionellen Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen wesentlich erleichtert, nachdem im Netzwerk St. Josef beinahe in jedem Bereich auch Klient*innen mit Autismusdiagnosen oder ähnlichen Wahrnehmungsspezifika begleitet werden. Seit 2025 werden die Inhalte daher gezielt um den Schwerpunkt „Autismus und herausforderndes Verhalten“ erweitert, da in der Begleitung von Menschen im Spektrum häufig angepasste, spezialisierte Interventionsformen erforderlich sind. Ziel ist eine erhöhte Sensibilisierung und Handlungssicherheit der Mitarbeiter*innen, denn ein fundiertes Verständnis von Verhalten ermöglicht ein situationsangemessenes und wirksames Handeln.

Die Schulungen finden grundsätzlich zweimal jährlich statt und werden im Rahmen des internen Fort- und Weiterbildungsangebotes des Netzwerks St. Josef (NWSJ) für Mitarbeiter*innen durchgeführt. Die maximale Anzahl der Teilnehmer*innen für diese Schulungen ist bei 12 Personen festgelegt, um einen größtmöglichen Schulungsnutzen pro Teilnehmer*in zu gewährleisten. Explizites Ziel ist es, möglichst alle Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) durch diese Schulungen zu erreichen und ihre Kompetenzen im Verständnis, in der Prävention, in der Vermeidung und im Umgang mit Eskalationen zu festigen und zu erweitern.

Nähere Information dazu sind in der detaillierten Schulungsplanung zu finden⁵.

⁵ Siehe Anhang Schulungsplanung

6.5 Sensibilisierung neuer Mitarbeiter*innen

Um neue Mitarbeiter*innen von Beginn des Dienstverhältnisses an für die Themen Gewalt, Gewaltprävention und Deeskalation zu sensibilisieren, übernimmt das Deeskalationsmanagement im Zuge der verpflichtenden Fortbildung Werte- und Gewaltprävention des internen Fort- und Weiterbildungsangebotes ein Schulungsmodul für neue Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ), welches mehrmals jährlich stattfindet und grundlegende Inhalte zu diesen Themenbereichen vermittelt.

Ergänzend dazu gestalten auch die spezialisierten Fachstellen in den Bereichen Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus-Spektrum sowie Sexualpädagogik eigene Schulungsmodul im Rahmen des Grundlagenseminars für neue Mitarbeiter*innen, das ebenfalls mehrmals jährlich angeboten wird. Dabei werden praxisnahe Basiskompetenzen zu bedarfsgerechter Kommunikation, zum verstehenden Umgang mit Autismus-bedingten Besonderheiten sowie zu Fragen von Nähe, Beziehung und Grenzen vermittelt. Dadurch wird bereits zu Beginn der Tätigkeit ein fundiertes präventives Verständnis aufgebaut und die Anbindung an die internen Beratungsstrukturen sichergestellt.

Zudem unterzeichnen Mitarbeiter*innen des Netzwerk St. Josef (NWSJ) im Zuge der Einarbeitungsphase als Zusatz zum Dienstvertrag eine Einverständniserklärung als Verpflichtung zu einem gewaltfreien Arbeiten sowie Sprachgebrauch. Diese Maßnahme soll von Beginn des Dienstverhältnisses an zusätzlich für das Thema sensibilisieren.

6.6 Nachsorgeregelung für Übergriffopfer

Aufbauend auf die Grundkenntnisse zu den Deeskalationsstufen I-V (DS I – DS V), wird die Deeskalationsstufe VI (DS VI), mit den Schwerpunkten schonende Begleittechniken und Immobilisationstechniken, nur individuell und nach Rücksprache mit einem multiprofessionellen Team geschult und trainiert.

Zur Deeskalationsstufe VII (DS VII), mit den Schwerpunkten kollegiale Erstversorgung und Nachsorge bei Übergriffen, geht es um die Nachbearbeitung und die konsequente Umsetzung wichtiger Schritte im Umgang mit der Situation, um sowohl die betroffenen Klient*innen als auch die beteiligten Mitarbeiter*innen zu stabilisieren, psychisch zu entlasten und zukünftigen Konflikten präventiv vorzubeugen.

6.7 Fallbezogene Beratung

Für alle Bereiche des Netzwerks St. Josef (NWSJ), in denen Klient*innen begleitet werden, die herausfordernde und/ oder aggressive Verhaltensweisen zeigen, bietet das Deeskalationsmanagement fallbezogene Beratungen an. Ergänzend können alle weiteren Expert*innen des NWSJ zu den Themen Kommunikation/ Unterstützte Kommunikation, Autismus und Sexualität bei Bedarf einbezogen werden. So wird sichergestellt, dass die fachliche Begleitung sowohl der Mitarbeiter*innen als auch der Klient*innen individuell auf die jeweilige Situation und die spezifischen Bedarfe abgestimmt ist. Gleichzeitig unterstützt diese koordinierte Expertise die Ableitung

passender Präventions- und Unterstützungsmaßnahmen und trägt dazu bei, mögliche Eskalationen frühzeitig zu verhindern (vgl. Abschnitt 5.9).

Die fallbezogene Beratung kann bei Bedarf von jedem*r Mitarbeiter*in in Anspruch genommen werden. Die betreffenden Mitarbeiter*innen werden, nachdem sie ihre direkte Vorgesetzte informiert haben, bei der Organisation unterstützt, sodass die umzusetzenden Inhalte der Beratung in Folge im gesamten Team qualitativ und professionell kommuniziert und umgesetzt werden können.

Die Beratung selbst kann aus unterschiedlichen Komponenten bestehen:

- Verhaltensbeobachtungen
- Selbstreflexion
- Umgang mit den eigenen Emotionen und Bedürfnissen in einer Situation
- Umgang mit Emotionen und Bedürfnissen der Klient*innen in einer Situation
- Reflexion der Vorfälle mit einzelnen Mitarbeiter*innen oder dem Team
- Auffrischung zu Themen der Gewaltprävention sowie Deeskalationsmanagement
- kollegiale Nachsorge anregen
- Körperinterventionstechniken auffrischen

Die Expert*innen erstellen im Rahmen des Beratungsprozesses zeitnah einen Maßnahmenplan, welcher der zuständigen Leitungsperson, den Bezugsbetreuer*innen sowie dem Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) zur Verfügung gestellt wird. Die Bezugsbetreuer*innen sind für die entsprechende Dokumentation im Vivendi⁶ zuständig.

6.8 Refreshings und Inputs der Deeskalationsmanager*innen

Neben den bereits erwähnten fallbezogenen Beratungen, bei denen je nach Fall und Bedarf verschiedene Themen des Deeskalationsmanagements (Analyse von Konflikten, ...) beleuchtet werden, suchen die Deeskalationsmanager*innen eigenaktiv den Kontakt zu den Teams. Da insbesondere die Deeskalationsstufen IV und V (DS IV und DS V) regelmäßige Trainingseinheiten vorsehen, bieten die Deeskalationstrainer*innen regelmäßige Auffrischungen in z.B. Teamsitzungen an.

Zudem können folgende Themen in den Bereichen Gewaltprävention und Deeskalation in den verschiedenen Teams bearbeitet werden:

- Auffrischung und Fokussierung der Primärprävention
- Schärfen und erweitern des gemeinsamen Blickwinkels
- Durchführen von Situationstrainings
- Erarbeitung neuer deeskalierender Maßnahmen
- multiprofessionelle Sichtweise auf den*die Klient*in bzw. auf die Situation
- Team-Situationsbezogenes Erstellen eines Deeskalationsplanes
- Meinungs austausch
- Reflexion und Selbstreflexion
- Psychohygiene

⁶ Internes computerunterstütztes Programm zur Ziel-/Maßnahmenplanung und Dokumentation

- Auffrischung und Training
- Anregungen

Körperinterventionstechniken werden bei Bedarf im Netzwerk St. Josef (NWSJ) erst nach der Teilnahme an der 3-tägigen Deeskalationsschulung mit den Mitarbeiter*innen in den verschiedenen Teams trainiert und aufgefrischt.

6.9 Beratung und Inputs der Expert*innen zu Kommunikation, Autismus und Sexualität

Die spezialisierten Fachstellen im Netzwerk St. Josef können sowohl fallbezogen als auch allgemein für präventive Maßnahmen zur Gewaltvermeidung hinzugezogen werden.

Im Bereich Unterstützte Kommunikation (UK) gibt es zusätzlich eine UK-Arbeitsgruppe (UK-AG), in der Multiplikator*innen aus allen Bereichen und Einrichtungen des NWSJ unter fachlicher Begleitung der Expert*innen kollegial Fälle besprechen, Best-Practice-Beispiele erfolgreicher Kommunikationsstrategien austauschen und gemeinsam nach Verbesserungsmöglichkeiten für die Begleitung von Klient*innen suchen. Zudem werden regelmäßig neue Ansätze, Methoden und technische Möglichkeiten vermittelt, um die individuelle Unterstützung und präventive Gewaltvermeidung kontinuierlich zu stärken.

Die Autismus-Expertise berät Mitarbeiter*innen bei der Analyse und Begleitung von Verhaltensweisen im Autismus-Spektrum, identifiziert individuelle Auslöser und unterstützt die Gestaltung passender Rahmenbedingungen. Dadurch können Stress- und Überforderungssituationen frühzeitig erkannt und präventiv Eskalationen vermieden werden.

Die Expertise in der Sexualpädagogik steht für Fragen rund um Sexualität, Körperwahrnehmung, Beziehung und Grenzen zur Verfügung. Sie vermittelt Wissen, sensibilisiert für mögliche Konflikt- und Risikosituationen und unterstützt die Entwicklung individueller Präventions- und Handlungsstrategien, sodass Klient*innen sicher, respektvoll und selbstbestimmt begleitet werden können.

6.10 Sitzungen mit dem Führungskreis zur Minimierung struktureller Gewaltfaktoren

Zweimal jährlich finden Sitzungen mit dem Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) statt. In diesem Rahmen erhält der Führungskreis einen Überblick über die Tätigkeiten des Deeskalationsmanagements. Zudem wird der aktuelle Schulungsstand der Mitarbeiter*innen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) geprüft.

Zentrales Ziel im Rahmen dieser Sitzungen ist das Eruiieren und in Folge Verringern potentieller struktureller Gewaltfaktoren auf Basis der Ergebnisse der Gefährdungsanalyse sowie der Beratungen der Deeskalationsmanager*innen. Zudem wird die auf Basis der Ergebnisse der Gefährdungsanalyse sowie der Beratungen erstellten Maßnahmenliste zum Deeskalationsmanagement im Netzwerk St. Josef (NWSJ) evaluiert und aktualisiert. In dieser Maßnahmenliste wird festgehalten, welche Maßnahmen zur Reduktion struktureller Gewaltfaktoren sowie zur Qualitätsverbesserung der Gewaltprävention im Netzwerk St. Josef (NWSJ) gesetzt werden sollen, in Bearbeitung sind oder bereits umgesetzt werden konnten.

6.11 Handlungsrichtlinie zum Umgang mit Gewalt

Im Netzwerk St. Josef (NWSJ) steht den Mitarbeiter*innen eine Handlungsrichtlinie mit Verhaltensregeln zum Umgang mit Gewalt sowie klar definierten Dokumentations- und Informationspflichten im Qualitätshandbuch, über das Intranet für alle Mitarbeiter*innen jederzeit zugänglich, zur Verfügung.⁷

6.12 Beschwerdemanagement Vivendi

Beschwerden von Klient*innen, Angehörigen oder Erwachsenenvertreter*innen werden im Netzwerk St. Josef (NWSJ) über das interne computerunterstützte Dokumentationssystem Vivendi erfasst. Zudem wird über Vivendi auch die Bearbeitung dieser Beschwerden dokumentiert. Im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses werden die Beschwerden inklusive deren Bearbeitung inhaltlich sowie über Kennzahlen regelmäßig vom Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) evaluiert.

6.13 Information für Klient*innen

In allen Bereichen des Netzwerks St. Josef (NWSJ) liegt ein „Info-Heft über Gewalt“ für Klient*innen in leichter Sprache auf. Zudem ist dieses im Intranet zu finden⁸. Als inhaltliche Grundlage diente die Broschüre des Fördervereins bidok Österreich/Netzwerk für Inklusion⁹.

⁷ Siehe Intranet: Qualitätshandbuch Punkt 5.3.1 Handlungsrichtlinie Umgang mit Gewalt

⁸ Siehe Intranet:

<http://intranet.semh.local/haeuser/netzwerk-st-josef-mils/informationen/deeskalationsmanagement.html>

⁹ <http://bidok.uibk.ac.at/leichtlesen/projekte/bidok-gegen-gewalt/> (auch im Intranet zu finden)

7 Qualitätssicherung

Die Qualität der Gewaltprävention und des Deeskalationsmanagements ist als Teil des Netzwerks St. Josef (NWSJ) auf der Grundlage des anerkannten Qualitätsmanagementsystems E-Qalin® sichergestellt. Im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in den Bereichen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität werden die hohen Qualitätsstandards weiterentwickelt und alle drei Jahre im Rahmen einer E-Qalin® Bewertung evaluiert. Dies wird durch die Bescheinigung des E-Qalin® Qualitätshauses auch formal bestätigt.

Zudem werden die Ergebnisse der gesetzten Maßnahmen im Sinne von Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement im Rahmen einer Gefährdungsanalyse nach ProDeMa® alle drei Jahre spezifisch evaluiert. Auf Basis dieser Evaluierungen können die spezifischen hohen Qualitätsstandards und damit verbundenen Maßnahmen in diesem sensiblen Bereich gezielt im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses weiterentwickelt werden.

Dem Personal stehen zudem betriebsintern regelmäßige Fort- und Weiterbildungen zu verschiedensten Themen rund um Gewaltprävention und Deeskalationsmanagement zur Verfügung, um die Qualität in der Arbeit zu erhalten bzw. stetig zu verbessern. Auch die Fort- und Weiterbildungen zum Thema werden über anonyme Feedbackbögen direkt im Anschluss an die Fort- und Weiterbildung laufend evaluiert und bei Bedarf verbessert.

Die Deeskalationsmanager*innen besuchen zudem regelmäßig Austausch-, Reflexions- bzw. Auffrischungsfortbildungen von ProDeMa®, um ihre Tätigkeit in einem professionellen Rahmen reflektieren zu können und die Qualität ihrer Arbeit auf aktuellem Stand und entsprechend hohem Niveau zu halten.

Das vorliegende Konzept wird in 5 Jahren evaluiert und den Entwicklungen entsprechend angepasst.

8 Dokumentation

Von den Deeskalationsmanager*innen erarbeitete Deeskalationsmaßnahmen werden je nach Inhalt in einer Maßnahmenliste protokolliert und/ oder als Maßnahmenplanung im internen computerunterstützten Dokumentationsprogramm Vivendi bzw. in individuellen Begleitkonzepten festgehalten und als Basis für die praktische Umsetzung angewandt.

Konfliktsituationen werden direkt und umgehend von den Mitarbeiter*innen im Dokumentationsprogramm Vivendi dokumentiert. Die Deeskalationsmanager*innen können diese Informationen einsehen und zeitnah deeskalierend, unterstützend und beratend den Mitarbeiter*innen und Klient*innen zur Seite stehen.

Persönliche Beratungen werden grundsätzlich anonym behandelt. Lediglich auf Wunsch des*der betreffenden Mitarbeiter*in wird der Führungskreis des Netzwerks St. Josef (NWSJ) durch die Deeskalationsmanager*innen über die besprochenen Inhalte zur weiteren Planung von notwendigen Maßnahmen informiert.

9 Literatur

Förderverein bidok Österreich/Netzwerk für Inklusion (Hrsg.): bidok gegen Gewalt – Info-Heft über Gewalt, Innsbruck 2017, <http://bidok.uibk.ac.at/leichtlesen/projekte/bidok-gegen-gewalt/> (Stand: 03.06.2020)

Goreis, U./Wallner B.: Implementierungskonzeption eines Deeskalationsmanagements nach ProDeMa®, Soziale Einrichtungen der Barmherzigen Schwestern Zams Betriebs GmbH/Betriebsstätte Netzwerk St. Josef, März 2018

Institut ProDeMa®: Professionelles Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®, <https://prodema-online.de/deeskalation/deeskalationskonzept> (Stand: 03.06.2020)

10 Anhang

10.1 Fragebogen Gefährdungsanalyse

Gefährdungsanalyse

Datum:

Zutreffendes bitte ankreuzen oder ergänzen. Mehrfachnennungen sind möglich. Bitte Fragen 1-3 mit Zahlen ausfüllen.

1. Wie oft haben Sie im vergangenen Jahr verbale Aggressionen als persönlich belastend empfunden?

- | | | | |
|---|-------------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> Schreien | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schimpfen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Beleidigen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Drohen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> gegeneinander ausspielen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> sexuelle Belästigung | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges:..... | (.....) mal | | |

2. Wie oft haben Sie im vergangenen Jahr „extreme“ Aggressionen als persönlich belastend empfunden?

- | | | | |
|--|-------------|---------------------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Spucken | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kneifen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> sexuelle Übergriffe | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schlagen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Treten | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Haare ziehen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Autoaggressionen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kratzen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Würgen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Festhalten | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Gewalt gegen Sachen | (.....) mal | | |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges:..... | (.....) mal | | |

3. Wie oft wurden Sie im vergangenen Jahr durch gewalttätige Verhaltensweisen verletzt?

- | | | | |
|---|-------------|---|-------------|
| <input type="checkbox"/> Prellungen, Bluterguss | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Kratzwunden | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Brillenschaden | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Zerrungen/Verstauchungen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> Frakturen | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Psychische Verletzungen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> zerstörte Kleidung | (.....) mal | <input type="checkbox"/> Schmerzen | (.....) mal |
| <input type="checkbox"/> herausgerissene Ohrringe | (.....) mal | | |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges: | (.....) mal | | |

4. Wurden die Verletzungen Ihrem Unfallversicherungsträger als Arbeitsunfall gemeldet?

- Ja Nein

Wenn Ja: Wie viele Verletzungen haben Sie gemeldet?

5. Fühlen Sie sich ausreichend auf eine eskalierende Situation im Zuge von aggressiven Verhalten vorbereitet?

- Ja Nein

6. Wo haben Sie bisher die meisten aggressiven Verhaltensweisen erlebt oder beobachtet?

(Bitte nennen Sie Räumlichkeiten, Örtlichkeiten)

.....
.....
.....

7. Um welche Tageszeit haben Sie die meisten aggressiven Verhaltensweisen erlebt oder beobachtet?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 00:00 – 06:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 14:00 – 16:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 06:00 – 10:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 16:00 – 20:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 10:00 – 12:00 Uhr | <input type="checkbox"/> 20:00 – 24:00 Uhr |
| <input type="checkbox"/> 12:00 – 14:00 Uhr | |

8. Haben Sie in eskalierenden Situationen die Möglichkeit Hilfe und Unterstützung zu bekommen?

- Ja Nein

9. Wäre für Sie ein Trainingsprogramm zum angemessenen Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen hilfreich?

- Ja Nein

10. Haben Sie Betreuung nach belastenden Ereignissen im Arbeitsbereich erhalten?

- Durch Kolleg*innen: Ja nicht immer Nein
Durch Vorgesetzte: Ja nicht immer Nein

11. Welche Prozessabläufe, Regeln, Situationen, Verhaltensweisen können Ihrer Beobachtung nach immer wieder aggressive Verhaltensweisen bei den Klient*innen erzeugen?

.....
.....
.....

12. Welche Maßnahmen können Ihrer Meinung nach eingeführt werden, um Ihre Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen?

.....
.....
.....

Wenn Sie möchten, können Sie gerne noch angeben, in welcher Gruppe Sie arbeiten:

..... (z.B. WG XY,...)

Vielen Dank, dass Sie sich für das Ausfüllen der Gefährdungsanalyse Zeit genommen haben!

10.2 Schulungskonzept

Die interne Fortbildung „Deeskalationsschulung“ wird folgendermaßen durchgeführt:

Schulungsplan: 3-tägige Schulung

DEESKALATIONSSCHULUNG **Gewaltprävention bei Menschen mit kognitiver** **Beeinträchtigung und Autismus**

Tag 1

08.30 – 09.30 Uhr

Vorstellung, inhaltliche Wünsche und Interessen der Teilnehmer*innen

09.30 – 10.30 Uhr

ProDeMa® Einführung

Das Kreismodell der DE-Stufen

↻ Präventionsoptionen

↻ Kreismodell der DE-Stufen „Gesamt-Überblick“

Begriffsdefinition: Aggression, herausforderndes Verhalten, Gewalt

Deeskalationsstufe 1

10.30 – 12.00 Uhr

Autismus-Spektrum Einführung

↻ Prävalenz

↻ Risikofaktoren

↻ Diagnose (-kriterien)

↻ Komorbiditäten

↻ Neurowissenschaftliche Erkenntnisse

↻ Autismus-typische Besonderheiten

MITTAGSPAUSE

13.00 – 15.00 Uhr

Deeskalationsstufe 2

Veränderung der Sichtweisen und **Interpretationen aggressiver Verhaltensweisen**

↻ Wahrnehmung, Interpretation, Kommunikation, Verhaltensweisen (kognitive und emotionale Intelligenz)

↻ Persönliche und professionelle Beziehungsmuster

↻ Eskalations- und der Deeskalationskreislauf

↻ Macht

15.00 – 16.30 Uhr

Deeskalationsstufe 3

Verständnis für die Ursachen und Beweggründe von herausfordernden Verhaltensweisen

Deeskalationsstufe 4

Inhalte je nach Bedarf der Teilnehmer*innen

Tag 2

08.30 – 10.30 Uhr

Autismus und herausforderndes Verhalten (HEVE)

- ↪ Begriff, Definition, Formen
- ↪ Toleranzen
- ↪ Herausforderndes Verhalten – Ursachen
- ↪ Funktionale Verhaltensanalyse

10.30 – 12.00 Uhr

Deeskalationsstufe 3

Verständnis für die Ursachen und Beweggründe von herausfordernden Verhaltensweisen

MITTAGSPAUSE

13.00 – 15.00 Uhr

Autismus und Deeskalation

- ↪ Low-Arousal-Ansatz
- ↪ Handlungspläne

15.00 – 16.30 Uhr

DS-Stufe 5 Schonende Vermeidungs-, Abwehr-, Löse- und Fluchttechniken bei Übergriffen durch KL „**ALFI-Techniken**“

- ↪ Körperhaltung
- ↪ Vermeidungstechniken
- ↪ Abwehr -und Fluchttechniken
- ↪ Lösetechniken

Tag 3

08.30 – 10.30 Uhr

Deeskalationsstufe 4

Kommunikative Deeskalationstechniken im direkten Umgang mit hochgespannten Klient*innen

- ↪ Zwölf Grundregeln der Deeskalation
- ↪ Verbale Deeskalation
 - **Sicherheitsaspekte**
 - **4 Phasen**
 - **3 Begleitelemente**

10.30 – 12.00 Uhr

Entwicklungspsychologie

- ↪ entwicklungsstandgerechte Deeskalation
- ↪ Stufenmodell der Entwicklung
- ↪ Entwicklung von Kindern mit Autismus

MITTAGSPAUSE

13.00 – 15.00 Uhr

Deeskalationsstufe 4

Situationstraining – **Videoanalyse**

15.00 – 16.30 Uhr

Deeskalationsstufe 5

„**ALFI-Techniken**“

- ↪ Körperhaltung
- ↪ Vermeidungstechniken
- ↪ Abwehr -und Fluchttechniken
- ↪ Lösetechniken