

1:1 SITUATIONEN IM RAHMEN VON EINZELFALLHILFEN

Einzelgespräche und Situationen im Einzelkontakt zwischen Fachkraft und Adressat*in können und sollen nicht vermieden werden, sie sind im Rahmen der Einzelfallhilfen ein unverzichtbares Mittel. Die Adressat*innen des Arbeitsfelds bringen individuelle Belastungen mit, die zu herausfordernden Situationen führen können. Erlebte Grenzverletzungen wirken für gewöhnlich noch weit nach der konkreten Situation, indem sie das Wohl- und Sicherheitsempfinden der betroffenen Personen prägen und müssen daher auch über die Krisensituation hinaus, begleitet, besprochen und bearbeitet werden.

Erstgespräche zwischen Adressat*in und Fachkraft sind in der Regel unproblematisch, im Laufe einer professionellen, belastbaren Arbeitsbeziehung müssen jedoch Konflikte ausgehalten, besprochen und lösungsorientiert bearbeitet werden.

Mögliche Risikosituationen im Arbeitsfeld:

- Es ist nur ein einziger Besucher*in mit einer Fachkraft in der Anlaufstelle/ im Treff / im Büro
- Psychisch auffällige Adressat*innen
- Dienstfahrten mit Adressat*innen
- Konsumierende Adressat*innen und /oder Entzugerscheinungen
- Gewaltbereitschaft von Adressat*innen
- Mitführen und/ oder Gebrauch von Waffen
- Geschlechterrollen
- Hausbesuche
- Hilfsangebot wird mit Flirten verwechselt/ Adressat*in verliebt sich in Fachkraft

Konkretisierung des möglichen Risikos (Was genau könnte passieren? Wer ist betroffen?)

- Unwohlsein im Gespräch
- Grenzverletzungen (beidseitig)
- Manipulation von oder durch Adressat*innen / Besucher*innen

- Machtmissbrauch durch Mitarbeitende
- Verbale Gewalt (Anschuldigungen, Bedrohungen, Gerüchte, Verleumdung, etc.)
- Übergriffe oder körperliche Gewalt
- Notsituation (medizinisch, psychologisch)
- Suizidalität
- Einseitige Sicht auf Adressat*innen (Voreingenommenheit)

Wer ist möglicherweise betroffen und wer ist direkt oder indirekt beteiligt?

Adressat*in und Fachkraft, Team, Angehörige, Mitarbeiter*innen, Adressat*innen, Vorgesetzte, Arbeitgeber bzw. Träger, Schule, Klasse und/ oder Lehrer, Behörden

Schutzmaßnahmen für Fachkräfte (Was ist hilfreich, schützend und unterstützend für die Mitarbeitenden?)

	Maßnahmen	Besteht	Geplant	Besteht nicht	Zuständig
Allgemeine Strukturen	Arbeit im 2er- Team! (BackUp im Krisenfall erreichbar)				
	Umfangreiche Einarbeitung von neuen Fachkräften				
	Regelmäßige Fortbildungen, z.B. Deeskalationstraining, Mediation, gewaltfreie Kommunikation				
	Auf ein erweitertes Team durch <u>geschulte</u> Honorarkräfte zurückgreifen können				
Handlungsleitfäden/ Fortbildungen	Bedrohung / Gewalt, sowie Dokumentation von Vorfällen				
	Medizinischer Notfall				
	Psychischer Notfall				
	Suizidalität				
	Kindeswohlgefährdung				
	Digitales Arbeiten				
Vorbereitungen	Örtlichkeiten sind auf Sicherheit überprüft				
	Sichtbarkeit wird hergestellt, falls möglich und angemessen				
	Netzwerk/ Ansprechpartner sind bekannt und werden bei Bedarf hinzugezogen				
	Mögliche technische Notfallhelfer: Pieper, Alarmschlüsselanhänger, Kurzwahl/ Telefon, Notfalltaste am PC				
	Zeit für Beziehungsaufbau und Vertrauensbildung ist vorgesehen, keine Terminkollisionen				
	Erstgespräche werden möglichst zu zweit geführt				
Klare Regeln in 1:1 Kontakten	Exit- Möglichkeiten für alle Beteiligten werden sichergestellt und benannt				
	Klare Positionierung, Grenzen werden transparent kommuniziert				
	Entscheidungen werden grundsätzlich im Team getroffen				
	Beschwerdeverfahren der Einrichtung werden benannt				

Schutzmaßnahmen für Adressat*innen (Was ist hilfreich, schützend und unterstützend für die Adressat*innen?)

	Maßnahmen	Besteht	Geplant	Besteht nicht	Zuständig
Allgemeine Strukturen	Polizeiliches Führungszeugnis für alle Mitarbeiter*innen sind verpflichtend				
	Präventionsarbeit durch Aufklärung/ Sensibilisierung des Kollegiums und der Adressat*innen				
	In der Anlaufstelle wird der Schutz der Adressat*innen priorisiert (Safe Space), es gelten klare Regeln				
	Ansprechpartner*innen für Krisenfälle sind bekannt, Notfallkontakte direkt erreichbar				
	Partizipative Strukturen werden im Alltag gepflegt / Beteiligungsprojekte gehören zum Alltag				
	Regelmäßige, kontinuierliche aufsuchende Arbeit als vertrauensbildende Maßnahme im Vorfeld gehört zum Alltag				
	Dauer und Ort der Einzelsituation orientieren sich an Adressat*innen				
	ggf. spezifische präventive Angebote, z.B. Sportangebote				
	Zeit für Beziehungsaufbau und Vertrauensbildung ist vorgesehen, keine Terminkollisionen				
Klare Regeln in 1:1 Kontakten	Freiwilligkeit und freie Berater*innenwahl wird sichergestellt				
	Sprache ist „auf Augenhöhe“, Sprachbarrieren werden mitgedacht				
	Vertrauensperson können jederzeit von den Adressat*innen mitgebracht werden				
	Exit- Möglichkeiten für alle Beteiligten werden vorgehalten und benannt				
	Beschwerdeverfahren der Einrichtung werden benannt				
	Schweigepflicht, Grenzen der Verschwiegenheit und Handlungspflichten zum Kinderschutz werden transparent kommuniziert				

Konkretisierung der Umsetzung (Wer ist wofür zuständig? Welche in- und externe Vernetzung ist ggf. hilfreich? Wie sieht der Informations- und Beschwerdeweg aus?)

	Aufgaben im Schutzkonzept	Besteht	Geplant	Besteht nicht	Zuständig
Intern	Das Konzept und entsprechende Leitfäden werden im Team entwickelt, Weiterentwicklungen gemeinsam erarbeitet				
	Das Team zeigt sich für Rückmeldungen offen und pflegt eine wertschätzende Feedbackkultur				
	Die Teamleitung übernimmt Prozessverantwortung und koordiniert die Weiterentwicklung des Schutzkonzepts				
	Die Einrichtungsleitung übernimmt die juristische Verantwortung und stellt notwendige Ressourcen zur Verfügung, sowohl zeitlich, als auch finanziell				
	Die Fachaufsicht unterstützt bei der Konzepterstellung und begleitet den Prozess				
Extern	Jugendschutzfachkräfte/ Insofern erfahrene Fachkraft				
	Beratungsstellen, z.B. Weißer Ring				
	Fachstellen, z.B. PSG				
	ggf. Dachverbände				
Beschwerdewege	persönlich, über eine dritte Person ist möglich				
	schriftlich				
	digital				
	Anonym auf Wunsch				
	Bearbeitung erfolgt durch unbeteiligte Stelle				
	Umgang mit Beschwerden ist transparent für alle Beteiligten organisiert				

Rahmenbedingungen (Welche Rahmenbedingungen, z.B. Ausstattung, Zeit, Finanzierung, müssen gesichert sein? Was braucht es organisatorisch oder strukturell?)

	Maßnahmen	Besteht	Geplant	Besteht nicht	Zuständig
Strukturelle Ausstattung	Ausreichend Personal, mindestens 2 Fachkräfte, paritätisch besetzt				
	Geschultes zusätzliches Personal (Honorarkräfte)				
	Sichere Finanzierung				
	unbefristete Verträge				
	Zugang zu Fort- und Weiterbildungen				
	Ausreichend Arbeitszeit, flexibel in Eigenverantwortung planbar				
	Vollausgestattetes Büro				
	Anlaufstelle				
Materielle Ausstattung	Ausreichende, den Bedürfnissen / Herausforderungen der Arbeit angemessene Ausstattung				
	Kommunikationsmittel und EDV				
	Transportmittel				
	Schutzraum und Rückzugsort				
	Kurzfristig und flexibel verfügbare, ausreichende finanzielle Mittel				
	Notfall- Ausstattung				
	Zeitsparende Dokumentationsmöglichkeit, z.B. App				
Netzwerk	Erweitertes Team				
	Fachkollegen				
	Trägerinterner und übergreifender Austausch				

Digitale Angebote überprüfen und intern Leitfäden entwickeln

Digitale Angebote sind ein wichtiger Bestandteil des Arbeitsfelds. Es empfiehlt sich, die Art, den Umfang sowie die Zielsetzung digitaler Angebote zu überprüfen.

Selbst eine digitale Präsenz nur zu Werbezwecken bedeutet einen hohen personellen und zeitlichen Mehraufwand, der nicht außer Acht gelassen werden sollte. Sowohl bei der Nutzung als Kontaktmöglichkeit als auch beim Angebot digitaler Beratung entstehen neue Anforderungen u.a. in den Bereichen Arbeitszeit, Verfügbarkeit, Datenschutz und Schweigepflicht sowie örtlicher Zuständigkeit, die gründlich auf ihre Machbarkeit in der Praxis geprüft werden sollten.

Zu dem gesamten Themenkomplex verweisen wir auf die Arbeitshilfen „Digital total“ der LAG Mobil aus Baden- Württemberg, welche auf unserer Homepage verlinkt sind.