



Beratung, Fortbildung und Prävention
bei sexualisierter Gewalt gegen Kinder und Jugendliche aller
Geschlechter

Vierlandenstraße 38 21029 Hamburg 040 – 721 73 63 info@zornrot.de www.zornrot.de

Schutzkonzept der Fachberatungsstelle Zornrot e.V.

0 Einleitende Gedanken

Die Fachberatungsstelle unter Trägerschaft von Zornrot e.V. ist seit 1993 ein Schutzraum für Kinder und Jugendliche, die sexualisierte Gewalt erleben oder erlebt haben. Darüber hinaus bieten wir Raum für mit sexualisierten Grenzüberschreitungen konfrontierte Systeme (Angehörige, Hilfspersonen, Fachkräfte aus psychosozialen Einrichtungen, dem Jugendamt etc.). Wir begegnen diesen Menschen mit unserer achtsamen und wertschätzenden Haltung. Transparenz, Innehalten, reflektieren manchmal auch Aushalten und miteinander Tragen sind Qualitätsmerkmale unserer Arbeit. Unser Arbeitsbereich umfasst außerdem die Verdachtsabklärung von sexualisierter Gewalt nach §§8a, b SGB VIII, sowie die Fachberatung von Einrichtungen, die u.a. mit sexualisierter Gewalt gegenüber als auch unter Kindern und Jugendlichen konfrontiert sind. Weitere Grundlage unserer Arbeit ist die stetige Enttabuisierung von sexualisierter Gewalt.

Sexualisierte Gewalt ist ein gesellschaftliches Phänomen, das überall vorkommen kann – selbst in einer Fachberatungsstelle, die sich dem (bestmöglichen) „Schutz“ von Kindern und Jugendlichen vor eben dieser verschrieben hat. Dies kann von fachlich unprofessionellen Grenzüberschreitungen bis hin zur sexualisierten Gewalt reichen. Gerade hier, in einer professionalisierten Einrichtung, kann es blinde Flecken geben. Unter Bewusstmachung dieses Gedankens wurde unser Schutzkonzept entwickelt. Gemeinsam mit dem Beratungsstellenteam, dem ehrenamtlichen Vorstand sowie einer für uns tätigen Honorarkraft wurde eine umfassende Risikoanalyse gemeinsam mit einer externen und auf Schutzkonzepte spezialisierten Fachperson durchgeführt (Mai 2023).

Im Folgenden sollen mögliche Risiken verdeutlicht und Interventionspläne dargestellt werden. Dieses Schutzkonzept bildet die Grundlage dafür, dass innerhalb der Fachberatungsstelle sichere Strukturen gewährleistet, Risiken minimiert und transparente Interventionsstrategien definiert werden.

Wir weisen darauf hin, dass sich dieses Schutzkonzept im Wandel und in der ständigen Überprüfung, (alle zwei Jahre wird eine neue Risikoanalyse gemacht) befindet. Für diese Überprüfung nutzen wir u.a. unserer Supervision, pädagogischen Teamsitzungen, sowie Feedbackgespräche auch mit den Klient*innen. So entsteht die Möglichkeit zeitnah und flexibel zu reagieren und somit ggfs. Anpassungen vorzunehmen.

Die inhaltlichen Schwerpunkte des vorliegenden Schutzkonzeptes setzen wir weitestgehend analog zum Leitfragen der Behörde.

Genderhinweis:

Die gendergerechte Sprache, ob verbal oder schriftlich, ist für uns elementarer Bestandteil unserer Haltung. Sie dient der Repräsentation und Berücksichtigung aller Geschlechter. Wir haben uns in einer gemeinsamen Teamsitzung darauf verständigt mit dem Gendersternchen zu arbeiten. Das Gendersternchen bildet durch seine symbolische Darstellung, das Strahlen in verschiedene Richtungen, die Geschlechtervielfalt jenseits von binären Geschlechtersystemen ab. Zudem ist das Gendersternchen, ebenso wie der Gendergap nicht nur sichtbar, sondern durch eine kurze Pause im Redefluss auch hörbar. Ein weiterer Vorteil des Gendersternchens ist, dass ein Sternchen für Sehbehinderte Menschen leichter zu erkennen ist, als ein Doppelpunkt. (siehe DBSV)¹

¹ <https://www.dbsv.org/gendern.html>; Das Präsidium des DBSV hat im April 2019 für den DBSV die im Folgenden dargestellte Linie festgelegt. Die Mitgliedsorganisationen und -einrichtungen wurden eingeladen, sich dieser Linie anzuschließen. Die Position wurde im Juni 2020 und im März 2021 jeweils durch Beschluss des Präsidiums ergänzt und letztmalig im März 2024 in Teilen präzisierend umformuliert und aktualisiert.

Inhaltsverzeichnis

1	RISIKOANALYSE	5
1.1	Arbeitskontext	5
1.2	Personelle Faktoren	6
1.3	Strukturelle Faktoren	7
1.4	Räumliche Faktoren	8
1.5	Gelegenheiten	10
2	SCHUTZFAKTOREN	11
2.1	Umgang mit Nähe und Distanz in unserer Einrichtung	12
2.2	Transparente Strukturen.....	13
3	BESCHWERDEVERFAHREN - AUFKLÄRUNG UND AUFARBEITUNG VON VERDACHTSMOMENTEN	15
3.1	Handlungsleitfaden	16
3.2	Umgang mit grenzverletzendem Verhalten seitens der Zornrot-Mitarbeiter*innen gegen Kinder und Jugendliche	16
3.3	Umgang mit Übergriffen der Kinder und Jugendlichen untereinander in unserer Beratungsstelle 20	
3.4	Umgang mit Übergriffen durch Außenstehende.....	22
4	PARTIZIPATION UND ABSCHLIEßENDE WORTE	22
5	ANLAGEN	25
5.1	Ablaufdiagramme zum Schutzkonzept von Zornrot e.V.	25
5.2.	Verhaltenskodex von Zornrot e.V.	27
5.2	Organigramm.....	28
5.3	Beratungsvereinbarung	29
5.4	Beschwerdeformular	31
5.5	Auswertungsbogen Präventionsveranstaltungen	32
5.6	Rahmenbedingungen Präventionsveranstaltungen	34
5.7	Dokumentationsvorlage bei Beschwerden	35
5.8	Reflexionsdokumentation in Verdachtsfällen	38
5.9	Partizipationsaufruf für Klient*innen	42
5.10	Fragen an die Klient*innen	43

1 Risikoanalyse

Die Risikoanalyse ist die Grundlage des Schutzkonzeptes. Es geht um die Bewusstmachung potentieller Gefahrenquellen. Diese werden hier zunächst in unterschiedlichen Bereichen benannt. Viele der gegebenen Faktoren weisen sowohl Vor- als auch Nachteile (bzw. Schutz- und Risikofaktoren) für unsere Klient*innen auf. Mögliche Lösungsansätze werden im Kapitel 2 ausführlich erläutert.

1.1 Arbeitskontext

In unserem Arbeitsalltag haben wir es thematisch mit verschiedenen Formen von Gewalt zu tun. Ursula Enders u.a. (2010²) unterscheiden hier zwischen

- **Grenzverletzungen** (bewusst oder unbewusst verübt, oft aus reiner Unachtsamkeit; das Empfinden dieser ist häufig subjektiv geprägt durch persönliche Erfahrungen und Einstellungen)
- **Übergriffen** (bewusstes, häufig strategisches und/oder wiederholtes Hinwegsetzen über Normen, Regeln, Standards oder den Widerstand einer Person; beruhen auf persönlichen oder fachlichen Defiziten)
- und **strafrechtlich relevanten Handlungen** (körperliche, verbale, sexualisierte Gewalt; so gravierende Handlungen, dass sie verboten werden müssen).

Sexualisierte Gewalt im Speziellen kann neben körperlicher und verbaler Gewalt auch psychische Gewalt beinhalten, da es sich um Machtmissbrauch und Manipulation handelt.

Wir treffen innerhalb des Beratungsstellenalltags auf Menschen, deren Grenzen verletzt wurden, die gewaltvolles Verhalten erlebt haben. Sehr oft haben diese Menschen Selbstwertprobleme, Schwierigkeiten in der Selbstbehauptung und in der Eigen- und Fremdwahrnehmung. Dies erhöht ihr Risiko, erneut Grenzüberschreitungen zu erfahren und diese adäquat einschätzen zu können. Wir als Berater*innen genießen einen Vertrauensvorschuss, der keinesfalls missbraucht werden darf. In Beratung und Prävention existiert durch unsere professionelle Rolle bereits ein Machtgefälle, das einen Risikofaktor darstellt. Vermutlich wird betroffenen Klient*innen außerhalb der Beratungsstelle noch weniger geglaubt, wenn sie

² Zartbitter e.V. Ursula Enders/Yücel Kossatz/Martin Kelkel/Bernd Eberhardt: Zur Differenzierung zwischen Grenzverletzungen, Übergriffen und strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt im pädagogischen Alltag

berichten, dass sie in diesem "Schutzraum" einen Übergriff durch eine dort arbeitende Person erlebt haben.

Auch stellt es eine Schwierigkeit dar, überhaupt den Gedanken zuzulassen, dass Kolleg*innen grenzüberschreitend gehandelt haben könnten. Hier wirkt die verpflichtende Mitarbeit am Schutzkonzept und die damit zusammenhängende detaillierte Auseinandersetzung mit den Themen sexualisierte Gewalt und Täter*innen-Strategien für alle Mitarbeitenden und Vorstandspersonen entgegen.

1.2 Personelle Faktoren

Aktuell arbeiten in der Beratungsstelle fünf Frauen als hauptamtliche Mitarbeiterinnen: davon sind vier beraterisch tätig bzw. eine Kollegin zusätzlich in leitender Funktion, eine weitere Kollegin ist ausschließlich verwaltend tätig. Unsere Zielgruppe umfasst das Spektrum aller Geschlechter; entsprechend offen ist auch das Team für männliche und geschlechtsdiverse Kolleg*innen³. Geschlechtliche Homogenität kann dann zum Risikofaktor werden, wenn bspw. eine (un-)bewusste Solidarisierung gegen andere geschlechtliche Gruppen geschieht, z.B. durch Ächtung, herabwürdigendes, sexistisches Verhalten.

Zudem finanziert die Beratungsstelle über Spenden eine Honorarmitarbeiterin, die im Einzelsetting ein kunsttherapeutisches Angebot für Kinder von 5 bis 12 Jahren anbietet. Die Honorarkraft arbeitet weitgehend selbständig und nimmt weder an Teambesprechungen, noch den gemeinsamen Supervisionen teil. Regelmäßige Gespräche mit der Leitung, sowie Einzel-Supervision sind zwingend erforderlich (und finden statt), um eine bestmögliche Fachaufsicht (Schutzfaktor) zu gewährleisten.

Außerhalb des Beratungsstellenalltags gibt es drei ehrenamtliche Vorstandsmitglieder (zwei Frauen und einen Mann), welche jedoch keinerlei Kontakt zu unseren Klient*innen haben. Wichtig ist der regelmäßige Kontakt mit der Beratungsstellenleitung, sowie mit den anderen Teammitgliedern, um einen Einblick in die aktuelle Arbeitssituation und Arbeitsatmosphäre zu erlangen und ggf. zu unterstützen oder einzuschreiten. Dieser Kontakt findet über vierteljährliche Vorstandstreffen und -supervisionen statt, sowie über anlassbezogenen Austausch

³ Aus diesem Grund nutzen wir in diesem Schutzkonzept für alle allgemeingültigen Informationen und Handlungsempfehlungen auch möglichst geschlechtsneutrale Formulierungen oder den Gender-Doppelpunkt.

und Treffen. Alle Vorstandspersonen erhalten außerdem die Protokolle der wöchentlichen Teamsitzungen.

Ziel ist es, langfristige Arbeitsverhältnisse zu schaffen und zu erhalten – die Fluktuation soll möglichst geringgehalten werden. Das hat den Vorteil, dass Klient*innen ein stabiles Berater*innenteam haben, was Sicherheit geben kann. Auf der anderen Seite besteht die Gefahr, dass sich Strukturen manipulativer Art verfestigen könnten, da es wenig Neuerungen von außen gibt (Mikrokosmos).

Als Mitarbeiter*innen der Beratungsstelle sind wir dafür verantwortlich, auf die Grenzen unserer Klient*innen zu achten und sie vor möglichen Grenzüberschreitungen bestmöglich und innerhalb unseres Handlungsrahmens zu schützen. Wir Berater*innen müssen die Grenzen der hilfesuchenden Menschen respektieren und achten, sowie mögliche Grenzüberschreitungen bis hin zu direkt übergriffigem Verhalten vermeiden. Das Wahrnehmen der eigenen Grenzen und das Vertrauen in die Kolleg*innen, diese Wahrnehmung anzusprechen, ist eine Grundvoraussetzung für unsere Arbeit.

Auf der anderen Seite müssen wir auf Schwingungen oder auf Grenzüberschreitungen seitens der Klient*innen reagieren. Oft fühlen sich diese handlungsohnmächtig bzw. verharren in einer „Problemtrance“; auch gibt es immer wieder Tendenzen, sich gegenüber den Berater*innen stark zu öffnen oder intime Ich-Botschaften senden zu wollen. Bei den genannten Risiken geben wir dann Hilfen zur Eingrenzung und verweisen auf bestehende (Handlungs-) Kompetenzen.

Verwicklungen zwischen Berater*in und Klient*in können immer wieder vorkommen und sind ein Hinweis auf eine zu geringe professionelle Distanz. Sie müssen durch Berater*innen reflektiert (ggf. gemeinsam mit den Kolleg*innen) und aufgelöst werden.

1.3 Strukturelle Faktoren

Wir unterliegen den vereinsrechtlichen Bestimmungen des BGB, arbeiten des Weiteren jedoch selbstverwaltet. Dies birgt das Risiko des Machtmissbrauchs, da es *eher wenig* Kontrolle von außen gibt. Aus diesem Grund ist die Sensibilisierung und die regelmäßige Auseinandersetzung der Mitarbeiter*innen mit dem Schutzkonzept elementar.

Der Arbeitsalltag kann relativ frei gestaltet werden und Entscheidungen werden im Team gefällt. Das Beratungsstellenteam hat eine fachliche Autonomie zum Vorstand.

Zudem gibt es eine externe Fachkraft für die Arbeitssicherheit und eine betriebsärztliche Versorgungsmöglichkeit.

Wöchentlich finden Teambesprechungen zu fünft statt, hier ist unsere Verwaltungskraft mit anwesend. Die Ergebnisprotokolle der Besprechungen werden, wie eben erwähnt, dem Vorstand zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren gibt es zweimal wöchentlich einen pädagogischen Austausch unter den vier Beratungskolleg*innen, wobei die Leitung zugleich die pädagogische Fachaufsicht innehat. Regelmäßig bzw. einmal monatlich finden Supervision statt, im Wechsel gibt es Teamsupervisionen gemeinsam mit der Verwaltungskraft und Fallsupervisionen, an denen ausschließlich das beraterische Kolleg*innenteam teilnimmt.

Zudem gibt es einen regelmäßigen Austausch zwischen dem Vorstand und dem Beratungsstellenteam, sowie mehrere gemeinsame Supervisionen im Jahr. Dieses Vorgehen schafft und erhält transparente Strukturen und Rückhalt.

In den unterschiedlichen Settings können verschiedene Themen wie bspw. Machtverhältnisse und Abhängigkeiten angesprochen und reflektiert werden.

Die Arbeitsabläufe werden von allen stets weiterentwickelt und an Veränderungen angepasst. Zudem haben wir flache Hierarchien⁴, orientiert an einem verantwortlichen, transparenten Umgang mit Macht und Einfluss.

Als Berater*innen unterliegen wir der Schweigepflicht, die nur im Fall von akuter Kindeswohlgefährdung oder einer unabwendbaren Gefahr (Suizid- oder Mordandrohung) eingeschränkt ist. Dieser vertrauensvolle und hoch sensible Rahmen wird von Klient*innen sehr geschätzt, könnte aber umgekehrt bei ihnen zu der Annahme führen, dass auch sie selbst nichts von dem Beratungsgeschehen nach außen geben sollten (unausgesprochener Geheimhaltepakt).

1.4 Räumliche Faktoren

Die Beratungsstelle befindet sich in einem Mietshaus, in dem es neben gewerblichen Einheiten auch Privatwohnungen gibt. Das ermöglicht ein „unauffälliges“ Besuchen der Beratungsstelle, was neben dem Schutz auch ein Risiko sein könnte („niemand weiß, wohin ich gehe“).

⁴ Siehe Organigramm in Anlage 5.2

Nach aufwendigen Renovierungen und Neustrukturierungen gibt es seit 2022 ein Gemeinschaftsbüro für alle fünf Kolleg*innen, sowie einen Gruppenraum, der ebenfalls von allen genutzt wird (Teambesprechungen, Supervisionen, Gruppenveranstaltungen). Die Beratungsstelle vermittelt einen behaglichen Eindruck, das bekommen wir sehr regelmäßig von Klient*innen gespiegelt. Gleichzeitig ist sie aufgrund des Grundrisses unübersichtlich und die Besuchspersonen haben keinen Überblick, wie viele Menschen sich aktuell hier aufhalten.

Auch können wir durch die räumlichen Gegebenheiten, eine Anonymität nicht gewährleisten. Die Beratungsräume gehen alle vom Flur ab, somit besteht immer auch mal die Möglichkeit, dass sich Klient*innen auf diesem begegnen könnten. Aus diesem Grund können keine Begleitpersonen in der Beratungsstelle auf die Klient*innen warten, da dies verunsichernd für die Ratsuchenden sein kann.

Jede der vier Berater*innen verfügt über einen gesonderten Beratungsraum. Das heißt auch, dass die Beratungsgespräche fast immer im 1:1 – Kontakt und bei geschlossener Tür stattfinden. Psychische und/oder physische Grenzverletzungen können geschehen, ohne dass es Zeug*innen gibt. Durch das bereits erwähnte Machtgefälle zwischen Berater*in und ratsuchender Person könnten körperliche Berührungen als Dissoziations-Stopps oder das Stellen intimer, sexualisierter Fragen als therapeutisch/beraterisch notwendige Maßnahme „legitimiert“ werden.

Ein angemessener Sitzabstand zwischen Berater*in und Klient*in von mindestens 1,5 Metern ist einzuhalten. Wichtig ist außerdem, dass Weg und Sicht zur Tür immer frei sind, sodass sich Klient*innen weder beengt noch eingesperrt fühlen. Klient*innen dürfen sich ihren Sitzplatz selbst aussuchen. Keine der Beratungsraumtüren sollte einen steckenden Schlüssel haben, da die Türen niemals abgeschlossen werden (dürfen).

Da die Beratungsstelle im Hochparterre liegt, mussten die Fensterscheiben aus Diskretionsgründen ca. einen Meter hoch mit transparenter Folie beklebt werden. Wenn niemand hereinschauen kann, bedeutet es umgekehrt auch, dass Klient*innen nach außen hin keine Hilfe-Signale senden könnten. (Es sei denn, sie würden sich auf den Fenstersockel stellen und über die Folie hinwegschauen.)

1.5 Gelegenheiten

Da die persönlichen Beratungen meist im Einzelsetting stattfinden, gibt es wenig bzw. keinen Einblick in die Beratungsstunde. Die Klient*innen haben feste Berater*innen, sodass es ein sehr kleiner zwischenmenschlicher Rahmen ist, in dem jedoch ein großes Maß an Vertrauen und Verantwortung stecken. Inhaltliches wird weder von Dritten bezeugt, noch wird die Einhaltung des zeitlichen Rahmens (max. 60 Minuten für Einzelgespräche) durchgehend kontrolliert. Unsere Klient*innen sind darauf angewiesen, dass wir diesen Rahmen so einhalten, wie es mit ihnen besprochen wurde. Aufgrund des Machtgefälles und der oft sehr großen emotionalen Bedürftigkeit, ist es für Klient*innen fast unmöglich (und keinesfalls ihre Aufgabe), sich gegen Grenzverletzungen der Rahmenbedingungen zur Wehr zu setzen. Natürlich kommt es auch vor, dass Klient*innen sich freuen oder sich geschmeichelt fühlen könnten, wenn die Beratungszeit (unabsichtlich) verlängert wurde – dies müssen die Berater*innen im Auge behalten und einen verbindlichen Zeitrahmen schaffen, um emotionale Verwicklungen zu vermeiden.

Termine dürfen immer früher beendet werden, wenn die Klient*innen es wünschen. Dies hat keine Konsequenzen für die Ratsuchenden und wird transparent gemacht.

Auch, wenn es aufgrund von Krankheit oder Außenterminen nicht immer umsetzbar ist, gilt im Allgemeinen unser fachlicher Standard, dass kein*e Berater*in alleine in der Beratungsstelle arbeitet. Das führt dazu, dass Begrüßung und Verabschiedung der Klient*innen oft durch andere Mitarbeitende mitgehört werden können oder auch mal eine andere Person aus dem Team Klient*innen die Tür öffnet. So besteht zumindest eine Chance, dass Irritationen oder Spannungen durch Kolleg*innen bemerkt und thematisiert werden können. Das Gemeinschaftsbüro sowie die gemeinsame Telefonnummer und E-Mail-Adresse tragen ebenso zur größeren Transparenz bei.

Abseits von Beratungsgesprächen vor Ort findet der Kontakt zu unseren Klient*innen über Telefon und per E-Mail statt. Auch hier könnten verbale und schriftliche Grenzüberschreitungen und Übergriffe sowie das Senden intimen Bildmaterials stattfinden. Dem wirken wir im Rahmen unserer Möglichkeiten entgegen, indem wir das Nutzen von privaten Geräten und Mobiltelefonen für den Kontakt mit Klient*innen untersagen. Dieser findet (außerhalb der persönlichen Gespräche) ausschließlich über das dienstliche Festnetztelefon sowie die allgemeine E-Mail-Adresse der Beratungsstelle statt. E-Mails können bei Bedarf also von allen Kolleg*innen

eingesehen werden. Darüber werden die Klient*innen mittels der Beratungsvereinbarung informiert.

Derzeit sind wir im Aufbau eines Zornrot-Instagram-Kanals. Sobald dieser steht, ist es auch hier wichtig dafür zu sorgen, dass alle Kolleg*innen sowie die Leitung Zugriff auf den Account haben und Kommentare und Nachrichten regelmäßig prüfen. Wenn Klient*innen sich über den Instagram Account melden, ist das Ziel, diese möglichst bald auf unsere E-Mail, Telefonzeiten oder einen persönlichen Termin vor Ort zu verweisen.

2 Schutzfaktoren

Um den oben genannten Risikofaktoren, die durch die Beratungsarbeit entstehen können, zu begegnen gibt es eine Vielzahl von Schutzfaktoren die durch das Team erarbeitet wurden. Im Folgenden werden diese einmal gebündelt dargestellt:

- Leitbild der Beratungsstelle: trauma- und diskriminierungssensible Haltung sowie die Zielsetzung sind klar definiert und für alle einsehbar
- Räumliche Gestaltung: Weg und Sicht zur Tür in allen Beratungsräumen frei, keine Möglichkeit des Abschließens der Beratungsräume
- Hohe Transparenz innerhalb des Teams und gegenüber dem Vorstand: regelmäßige Besprechungstermine, geklärte Aufgabenbereiche, gemeinsames Büro für die pädagogischen Mitarbeitenden, eine gemeinsame E-Mail-Adresse für alle Mitarbeitenden inkl. Einsichtsmöglichkeit aller in alle fallbezogenen E-Mails
- Hohe Transparenz nach außen: Pflege der Website, Visitenkarten und Flyer, Teilnahme an Arbeitskreisen, Vernetzung mit anderen Schutzeinrichtungen
- Flache Hierarchie: wirkt Machtmissbrauch und Vertuschung entgegen, Abläufe und Planungen sind für alle einsehbar, regelmäßige Feedbackgespräche mit der Leitungsperson
- Leitungs-Supervision: Rollenklarheit und Selbstreflexion sichern, verantwortlicher Umgang mit der Position

- Hohe fachliche Standards: regelmäßige Teilnahme an Fort- und Weiterbildungen, stetige Selbstreflexion in Supervisionen zu Themen wie Grenzachtung und Verwicklungsgefahren, kein regelhaftes alleiniges Arbeiten in der Beratungsstelle
- Professionelle Abgrenzung zu Klient*innen: keine privaten Kontakte, Telefongespräche finden ausschließlich über das dienstliche Festnetztelefon statt, kein Kontakt über SMS, WhatsApp oder andere Messenger, Zielklärung, zeitlicher Rahmen in den Beratungen
- Qualitätssicherung: Konzeptionstage, Teamtage, Mitarbeiter*innenpflege
- Selbstfürsorge der Mitarbeitenden: eigene Grenzen achten und spüren, um den professionellen Anspruch halten zu können, regelmäßige Gespräche dazu, Eigenverantwortung der Kolleg*innen stärken
- Erweitertes Führungszeugnis der Mitarbeitenden: muss bei Neuanstellung, sowie alle zwei Jahre neu vorgelegt werden
- Rechte der Klient*innen: sind in der Beratungsvereinbarung schriftlich geregelt⁵ (Freiwilligkeit, Recht auf freie Meinungsäußerung, Datenschutz, Anonymität, Schweigepflicht, Hinweis auf Beschwerdemöglichkeiten)
- Geregelter Beschwerdeverfahren: Formular ist auf der Website und in der Besucher*innentoilette zugänglich⁶; es gibt eine interne und eine externe Person, an die sich Klient*innen wenden können. Die interne Beschwerdeperson arbeitet nicht pädagogisch, steht also nicht im Kontakt mit Klient*innen. Anonyme Beschwerden sind über den Beschwerdebriefkasten im Klient*innen-WC möglich.

2.1 Umgang mit Nähe und Distanz in unserer Einrichtung

Die Grenzen der Klient*innen gilt es vorrangig zu wahren. Diese nehmen wir auch nonverbal wahr z.B. räumen wir den Klient*innen deutlich mehr Freiheiten bei der Termineinhaltung ein, als in anderen therapeutischen bzw. beratenden Tätigkeiten üblich sind.

⁵ Siehe Anlage 5.3

⁶ Siehe Anlage 5.4

Wir haben uns im Zuge der Schutzkonzeptaktualisierung entschieden, Klient*innen in Zukunft für eine Dauer von maximal drei Jahren zu begleiten. Neben Kapazitätsgründen liegt diese Entscheidung vor allem in fachlichen Überlegungen begründet. Es kann sicherheits- und strukturgebend für Klient*innen sein, von Anfang an über eine maximale Dauer der Beratung informiert zu sein. Die Begrenzung des Beratungszeitraumes verhindert eine emotionale Verstrickung oder Abhängigkeit zwischen Klient*innen und Mitarbeiter*innen. Zudem lernen Klient*innen, dass sie ihren Weg auch ohne kontinuierliche Begleitung weitergehen können, selbst wenn noch nicht alle Probleme vollständig gelöst sind. Ein wichtiger Bestandteil der Beratung ist daher immer auch der Aufbau eines unterstützenden Hilfsnetzwerks.

Der Umgang mit dem Thema Grenzen beinhaltet auch Aspekte wie z.B. „Nähe und Distanz“, „früher kommen und/oder später gehen“ und „Umarmungen“. Das Überschreiten-wollen unseres Rahmens erleben wir sehr häufig als Reaktion einzelner Klient*innen als mögliche Folge der erlebten Grenzüberschreitung durch sexualisierte Gewalt. Hier gilt es, seitens der Berater*innen die professionelle Distanz zu halten und ggf. mit den Klient*innen zu thematisieren.

Ebenfalls erleben wir bei vielen Klient*innen die Schwierigkeit, eigene Grenzen zu setzen. Folgend gehen wir sensibel und sehr achtsam mit unseren Grenzen um, denn nur so kann uns auffallen, wenn sie überschritten oder nicht wahrgenommen werden. Dann können wir als Modell dienen. Dies wird in Beratungssituationen, Präventions- und Fortbildungsveranstaltungen ebenso deutlich wie in Teambesprechungen und Supervisionen. Wir stärken diese Wahrnehmung, dieses Bauchgefühl, durch ständige (Selbst-) Reflexion und schaffen damit u.a. ein hohes Maß an Vertrauen und Kontrolle der Eigenverantwortung. Gleichzeitig bewirken wir bei den Klient*innen mehr Selbstreflexion und Selbstvertrauen sowie Wertschätzung der eigenen Grenzen.

2.2 Transparente Strukturen

Im Flurbereich der Beratungsstelle (direkt vor dem Besucher*innen-WC) befindet sich das Organigramm des Vereins Zornrot e.V. zur Orientierung bzgl. der Zuständigkeiten. Das Organigramm ist auch auf unserer Website einsehbar.

Die Rahmenbedingungen der Beratungsgespräche wie Dauer, keine Kosten, Schweigepflicht und Freiwilligkeit werden in den Beratungssituationen (telefonisch sowie persönlich) verbalisiert und sind außerdem schriftlich in der zu

unterschreibenden Beratungsvereinbarung festgehalten Hier wird auch auf die Beschwerdemöglichkeiten im Gespräch, per Mail oder über den Briefkasten in der Besucher*innen-Toilette hingewiesen.

Dieser Briefkasten ist deutlich sichtbar und lädt mit seiner Beschriftung sowohl zu Kritik als auch zu Lob oder Anregungen ein. Ein Formular für Beschwerden und andere Anliegen⁷ sowie Stifte stehen dort zur Verfügung. Auf unserer Homepage befindet sich ein Button mit dem Link: „Beschwerden“. Dort können Beschwerden über eine gesonderte Mailadresse an die interne Beschwerdeperson geleitet werden, die dann ggf. die externe Beschwerdeperson hinzuzieht. Zugang zu dem E-Mail-Account hat ausschließlich die interne Beschwerdeperson.

Nach den Präventions- und Fortbildungsveranstaltungen haben die Schüler*innen bzw. andere teilnehmende Personen die Möglichkeit, sich über Feedbackbögen anonym zu der Veranstaltung zu äußern⁸. Auf diesem Wege können uns u.a. Beschwerden mit Fehlverhalten der Mitarbeiter*innen bekannt werden. Die Feedbackbögen werden immer durch mindestens zwei Mitarbeitende gelesen und so aufbewahrt, dass alle Berater*innen Zugriff darauf haben. Auch wird auf die Möglichkeit zur Beschwerde über die Zornrot - Homepage hingewiesen. Selbstverständlich können sich die Klient*innen während bzw. nach der Veranstaltung auch direkt sowohl an die betreffenden Mitarbeiter*innen als auch an die anderen Mitarbeitenden wenden. Beschwerden müssen dann schriftlich festgehalten und zur Bearbeitung an das Beschwerdemanagement weitergereicht werden.

In den aktualisierten Rahmenvereinbarungen, die seit dem 1.1.2024 gelten, wurde von unserer Seite vertraglich zugesichert, dass alle Festangestellten ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen müssen. Für unsere Honorarkraft gilt dies analog. Der ehrenamtlich arbeitende Vorstand, der keinen direkten Beratungsauftrag mit Kindern und Jugendlichen hat, hat einen Verhaltenskodex⁹ unterschrieben. Alle anderen Mitarbeitenden haben diesen Verhaltenskodex ebenso unterzeichnet.

Wir möchten damit ein klares Zeichen an potentielle Täter*innen senden und zusätzlich die Öffentlichkeit für den Kampf gegen sexualisierte Gewalt sensibilisieren. Dennoch wissen wir, dass dies allein nicht ausreichend vor Machtmissbrauch, Manipulation und Abhängigkeit schützen kann.

⁷ Siehe Anlage 5.4

⁸ Siehe Anlage 5.5

⁹ Siehe Anlage 5.1

Wir stellen keine Berufseinsteiger*innen ein und haben einen geschulten Blick auf Bewerbung und Lebenslauf (vor Allem in Bezug auf den §72a SGBVIII). Wir entscheiden gemeinsam mit dem Vorstand und im Team darüber, wer in unserer Beratungsstelle als Honorarkraft bzw. als Festangestellte*r arbeiten kann.

3 Beschwerdeverfahren - Aufklärung und Aufarbeitung von Verdachtsmomenten

Es gibt mehrere Möglichkeiten, anonym oder namentlich Beschwerde einzureichen:

- Briefkasten im Besucher*innen–WC
- Per Mail an unsere gesonderte Mailadresse auf der Website
- Per Post an die Adresse der Beratungsstelle
- Telefonisch
- Im persönlichen Gespräch vor Ort

Erste Anlaufstelle für Beschwerden aller Art sind zwei Ansprechpersonen:

- Intern: unsere Verwaltungsfachkraft Julia Schneide
- Extern: Ulrike Kirschner (Mitarbeiterin der Sachsentor – Buchhandlung Bergedorf)

Beide Personen haben keinen direkten Kontakt zu unseren Klient*innen und können somit objektiv Beschwerden entgegen nehmen und bearbeiten.

Der Briefkasten auf der Besucher*innen-Toilette wird einmal pro Woche durch die interne Beschwerdeperson geleert. Im Fall von Urlaub oder Krankheit, übernimmt ein Vorstandsmitglied diesen Posten. Auch das E-Mail-Konto wird einmal pro Woche überprüft. Zugriff haben nur die interne sowie die externe Beschwerdestelle, bei Ausfällen übernimmt auch hier eine Vorstandsperson.

Sollte eine Beschwerde per Post, telefonisch oder persönlich durch ein anderes Teammitglied entgegengenommen werden, wird die interne Beschwerdeperson

kontaktiert, die dann – dem Handlungsleitfaden entsprechend – weitere Schritte einleitet.

3.1 Handlungsleitfaden

Das generelle Verfahren mit Beschwerden beinhaltet ein regelmäßiges Leeren der Lob-Kritik-Kästen durch die Verwaltungskraft (interne Beschwerdeperson) sowie der Mail-Eingänge, eine anschließende Überprüfung der Zuständigkeit und ggf. eine Weiterleitung der Beschwerde (an die Leitung oder direkt an den Vorstand). Der weitere Umgang mit dieser Beschwerde richtet sich entsprechend des Anliegens und wird in den folgenden Kapiteln erläutert. Sowie die:der Sich-Beschwerende sich zu erkennen gibt, wird die Beschwerde zuerst wertschätzend zur Kenntnis genommen und eine Bestätigung des Eingangs vorgenommen.

Des Weiteren wird zeitnah gemeinsam mit der Leitung und/oder mit dem Vorstand für eine Lösung gesorgt. Innerhalb einer Woche nach Beschwerdekennntnis wird (zumindest) der erste Schritt für eine Klärung getan. Die Aufnahme der Beschwerde sowie weitere Bearbeitungsschritte und das Einschalten von z.B. Vorstandspersonen wird bei nicht anonymer Beschwerde an die sich beschwerende Person zurückgemeldet (Transparenz). Möchte diese*r anonym bleiben, lassen sich die Transparenz und der Kontakt kaum herstellen.

Ist die erarbeitete Lösung nicht zufriedenstellend, wird im Beschwerdegremium (Interne und/oder Externe Beschwerdeperson sowie Leitung und/oder Vorstand) zeitnah erneut an Wegen und Lösungen gearbeitet. Etwaige Konsequenzen bei Fehlverhalten der Mitarbeiter*innen können vertragsrelevant sein.

Alle Schritte, Zuständigkeiten und Ergebnisse werden dokumentiert und in einem abschließbaren Schrank und/oder digital in einem passwortgeschützten Ordner aufbewahrt.

3.2 Umgang mit grenzverletzendem Verhalten seitens der Zornrot-Mitarbeiter*innen gegen Kinder und Jugendliche

In jedem Fall einer offiziellen Beschwerde steht die Rückmeldung an die sich-beschwerende Person an erster Stelle. Bei Beschwerden, die uns per Mail erreichen, erfolgt eine automatische Antwort, die den Eingang der Beschwerde bestätigt, die

Bearbeitung des Anliegens versichert und für das entgegengebrachte Vertrauen dankt. Dennoch ist es auch hier, so wie in allen anderen nicht-anonymen Beschwerdefällen, wichtig, dass die interne Beschwerdeperson sich innerhalb einer Woche nach Beschwerdeeingang zurückmeldet, den Mut und das Vertrauen lobt und bestärkt. Zudem wird der sich beschwerenden Person zugesichert, dass sie über den Klärungsprozess auf dem Laufenden gehalten wird.

Handelt es sich um eine Beschwerde gegen pädagogische Mitarbeitende, wird umgehend die Leitung hinzugezogen. Bei einem Hinweis auf grenzverletzendes/unprofessionelles Verhalten nimmt die Leitung den Kontakt zu der*dem verdächtigten Mitarbeitenden auf und entscheidet ggf. mit Einbezug der internen Beschwerdestelle und/oder des Vorstands über weitere Schritte oder konzeptionelle Veränderungen. Bei Beschwerden gegenüber der Leitung ist in erster Instanz der Vorstand zu benachrichtigen.

Selbiges gilt im Falle einer Beschwerde über übergriffiges und/oder strafrechtlich relevantes Verhalten. Hier wird außerdem die externe Beschwerdestelle hinzugezogen.

Bei Verdacht auf übergriffiges oder strafrechtlich relevantes Verhalten, muss die*der verdächtige Mitarbeiter*in bis zur Klärung freigestellt werden. Im Fall einer Freistellung, wird das restliche Team über das Vorliegen einer Beschwerde informiert. Weitere Informationen werden nicht herausgegeben. Sollte ein Gespräch mit den Kolleg*innen zur Klärung eines Verdachts nötig sein, wird nach Eindrücken und Beobachtungen gefragt ohne Details über die Beschwerde zu offenbaren.

Der Vorstand ist verantwortlich für das Gespräch mit der*dem verdächtigten Mitarbeitenden, die externe Beschwerdeperson kann bei Bedarf ebenfalls dazu geladen werden.

Ein Gespräch mit der sich beschwerenden Person kann ggf. durch die Leitung erfolgen. Andernfalls ist auch hier der Vorstand gemeinsam mit der externen Beschwerdeperson zuständig. Eine traumasensible Gesprächsführung ist unbedingt zu beachten. Dabei ist zentral, dass Betroffene ernst genommen und im weiteren Vorgehen begleitet wird. Unterstützung wird entweder durch die Leitung, im Regelfall durch die Weiterverweisung an andere Fachberatungsstellen angeboten und geschieht selbstverständlich nur auf Wunsch der betroffenen Person. Einem Geheimhaltungswunsch kann an dieser Stelle nicht entsprochen werden, was gegenüber der jeweiligen Person ausreichend begründet werden muss.

Bei Beschwerden durch Minderjährige sind zudem im weiteren Verlauf die Sorgeberechtigten zu benachrichtigen.

Ebenso ist zu prüfen, ob noch weitere Klient*innen betroffen sein könnten.

Der Bearbeitungsprozess sollte durch zusätzliche Supervision begleitet werden. Dies gilt für die Zuständigen ebenso wie für die restlichen Mitarbeitenden, die z.B. durch die Freistellung einer*eines Teammitglieds stark verunsichert sein können.

Die Beschwerde, Beobachtungen, Zuständigkeiten, Gespräche und Ergebnisse werden anhand der Dokumentationsvorlage bei Beschwerden¹⁰ sorgfältig dokumentiert. Hierzu gehört auch die Sicherung der Originalbeschwerde sowie ggf. weiterer „Beweismittel“. Eine Dokumentationsvorlage zur Reflexion von Beobachtung und/oder Beschwerden¹¹ soll zudem die Auseinandersetzung mit Verdachtsfällen und die Dokumentation eigener Wahrnehmungen und Gefühle erleichtern.

Im Falle eines erhärteten oder bestätigten Verdachts, werden arbeitsrechtliche Konsequenzen wie Kündigung geprüft, juristische Unterstützung wird bei Bedarf eingeholt. Ebenso muss über eine Strafanzeige entschieden werden. Diese Entscheidung ist nur in Absprache mit der*dem Betroffenen und ggf. den Sorgeberechtigten zu fällen.

Falls sich der Verdacht nach gründlicher Aufarbeitung nicht bestätigt, sind Rehabilitationsmaßnahmen einzuleiten. Die Rehabilitation wird eng supervisorisch begleitet. Gespräche über die*den zu rehabilitierende*n Mitarbeitende*n abseits von Supervision sind zu unterlassen.

In jedem Fall erfolgt eine Rückmeldung an die sich beschwerende Person (und ggf. deren Sorgeberechtigte) über die Konsequenzen der Beschwerde und die ergriffenen Maßnahmen. Zudem müssen ggf. auch andere von Zornrot betreute Klient*innen und deren Sorgeberechtigte über die Beschwerde, die Ergebnisse der Klärung und die Konsequenzen informiert werden.

Zur besseren Übersicht sind die einzelnen Schritte hier noch einmal vereinfacht aufgeführt:

¹⁰ Siehe Anlage 5.7

¹¹ Siehe Anlage 5.8

- Rückmeldung an die*den Beschwerdeführer*in
- Fortlaufende Dokumentation aller Schritte und Zuständigkeiten sowie Sicherung der Dokumentation in abschließbaren Schränken bzw. digital in passwortgeschützten Ordnern
- Informationsweiterleitung und Entscheidung, wer die Fallverantwortung übernimmt (bei grenzverletzendem Verhalten Leitung oder Vorstandsperson; bei übergreifigem und/oder strafrechtlich relevantem Verhalten Vorstandsperson in Absprache mit Beschwerdestelle)
- Planung, wer wie weitere Informationen einholen kann (ggf. Gespräch mit der:dem Beschwerdeführer:in, erfolgt durch Leitung oder Vorstand. Auf traumasensible Gesprächsführung ist unbedingt zu achten.)
- Prüfung, wer ggf. eine Konfrontation mit der*dem beschuldigten Mitarbeiter*in herbeiführen kann (erfolgt durch Vorstand und externe Beschwerdestelle, ggf. zwei Vorstandspersonen)
- Das weitere / laufende Vorgehen wird für die*den Betroffenen (und ggf. deren Sorgeberechtigten) transparent gemacht durch eine vorher bekannt gegebene Ansprechperson
- Versorgung der*des Betroffenen sicherstellen, Verweis auf andere Unterstützungsangebote
- Entscheidungen über die Weitergabe des Verdachts (an ggf. Sorgeberechtigte, Jugendamt, weitere Klient*innen)
- Entscheidung über arbeitsrechtliche Konsequenzen
- Prüfung, ob eine Strafanzeige gestellt wird; Transparenz über die Entscheidung
- Rückmeldung an die Sich beschwerende Person, ggf. Sorgeberechtigte und/oder weitere Klient*innen über Ergebnis und Konsequenzen der Beschwerde
- Unterstützungsmöglichkeiten durch zusätzliche Supervision sind gegeben
- Unterstützungsmöglichkeit durch juristische Beratung kann geprüft und ggf. eingefordert werden
- Ggf. Rehabilitation, eng begleitet durch Supervision

Neben den zu Beginn des Kapitels beschriebenen Beschwerdewegen für Klient*innen besteht auch die Möglichkeit, dass Leitung oder Kolleg*innen ein Fehlverhalten eines*einer Mitarbeitenden selbst beobachten oder sie in Supervision oder Teamsitzungen davon erfahren. Hier kann die bereits erwähnte Dokumentationsvorlage zur Reflexion von Beobachtung und/oder Beschwerden helfen, einen ersten Verdacht selbst zu sortieren. Anschließend muss die Leitung (im Falle eines Verdachts gegenüber der Leitung der Vorstand) über den Verdacht oder die Beobachtung informiert werden. Das restliche Verfahren gestaltet sich analog des beschriebenen Handlungsleitfadens.

Weitere Besonderheiten:

Im Zuge der teilweisen Neukonzeptionierung (2022 / 2023) der Beratungsstelle wurde sich gegen die Anstellung von Honorarkräften entschieden, so dass lediglich die vier festangestellten Berater*innen im direkten Klient*innenkontakt stehen.

Die kunsttherapeutische Honorarkraft, die auf Vereinsbasis angestellt ist, ist im Regelfall in einem 1:1 Kontakt mit den Kindern (5 – 12 Jahre) und nur im Ausnahmefall alleine in der Beratungsstelle. Die Kontakte sind über die hauptamtlichen Beratungskolleg*innen entstanden und im Regelfall besteht Kontakt zu den Sorgeberechtigten. Die Honorarkraft steht unter Fachaufsicht der Leitung und befindet sich zudem in regelmäßiger Einzel - Supervision (Supervisorin ist eine entsprechend qualifizierte Frau aus dem ehrenamtlichen Vorstand). Sollte es zu gemeldetem Fehlverhalten kommen, wäre ein Vorgehen analog der vorherigen Ausführungen, wobei die Leitung die Fallverantwortung übernehmen würde.

3.3 Umgang mit Übergriffen der Kinder und Jugendlichen untereinander in unserer Beratungsstelle

Die Beratungen finden in geschlossenen Räumen im geschützten Rahmen statt. Möglichen Begegnungen von Klient*innen auf dem Flur versuchen wir entgegenzuwirken, dennoch lassen sie sich manchmal nicht vermeiden. Sollte es zu einer Beschwerde über einen solchen Übergriff kommen, macht die*der entsprechende Berater*in, ggf. die Leitung, der sich beschwerenden Person ein Gesprächsangebot, weist auf mögliche andere Hilfsangebote (NEXUS HAMBURG) hin, trägt Sorge, dass weitere Begegnungen mit der*dem verdächtigten Klient*in ausbleiben (Terminmanagement)

und bietet der*dem Beschwerdeführer*in an, ein Gespräch mit der*dem verdächtigten Klient*in zu führen. Bei einem bestätigten Verdacht, kann die übergriffige Person nicht länger durch Zornrot beraten werden. Als parteiliche Beratungsstelle für Betroffene von sexualisierter Gewalt, versuchen wir sicherzustellen, dass es hier keine Begegnungen mit übergriffig gewordenen Personen gibt. Weitere (möglicherweise rechtliche) Handlungsschritte sind nur in Absprache mit der:dem Beschwerdeführer*in zu treffen.

Regelhaft treffen in unserer Beratungsstelle nur im Rahmen unserer Präventionsveranstaltungen zeitgleich mehrere Jugendliche aufeinander. Diese Veranstaltungen wurden aufgrund räumlicher Kapazitäten und Organisationsaufwand größtenteils in Schulen / Jugendhilfeeinrichtungen ausgelagert. In Ausnahmefällen finden einzelne Veranstaltungen noch in der Beratungsstelle statt. Die Jugendlichen kommen dann einmalig und in der Regel für zweieinhalb Zeitstunden zu unserer Veranstaltung, die sich thematisch mit sexuellen Grenzüberschreitungen auseinandersetzt. Wir arbeiten in geschlechtshomogenen Gruppen aus den Klassenverbänden, die die Gruppengröße von 14 Teilnehmer*innen nicht überschreiten. Wir arbeiten immer im Zweierteam.

Zu den entstehenden Besonderheiten zählen wir einerseits aggressive Schutzmauern und andererseits ein zu intimes und vertrautes Verhalten seitens der Teilnehmenden z.B. durch die Offenbarung eigener Betroffenheiten. Diese können die anderen Teilnehmenden überfordern oder triggern. Deswegen weisen wir zu Beginn der Veranstaltung klar daraufhin, dass es heute nicht um das Teilen eigener Erlebnisse gehen soll. Des Weiteren zeigen wir der Gruppe und jeder*jedem Einzelnen (Schutz-) Möglichkeiten, bei sich zu bleiben, sich zu versorgen und die Veranstaltung bei Bedarf zu verlassen (dies geschieht in Absprache mit den Lehrkräften). Wir arbeiten auch deshalb zu zweit, da wir uns inhaltlich und fachlich ergänzen können. Wenn eine Person spricht, hat die andere die Gruppe, die Dynamik, die*den Vortragende*n etc. immer im Blick. Vorab klären wir selbstverständlich über unsere Regeln auf, z.B. Freiwilligkeit, Schweigepflicht, Nicht-auslachen und Ausreden-lassen¹². Wie im Beschwerdeverfahren schon erläutert, können sich die Schüler*innen äußern und einbringen (Briefkasten oder Feedbackbogen). Diese Beteiligung ist auch darauf ausgelegt, anonym genutzt zu werden. Falls es zu Grenzüberschreitungen unter Jugendlichen kommt, unterbinden wir diese sofort.

¹² Siehe Anlage 5.6

Auch Übergriffe unter Kinder und Jugendlichen werden dokumentiert und die Leitung wird über jeden Schritt und das Ergebnis informiert.

3.4 Umgang mit Übergriffen durch Außenstehende

An dieser Stelle verweisen wir auf unser Fachkonzept, da Übergriffe durch Außenstehende der Schwerpunkt unserer Arbeit sind.

4 Partizipation und abschließende Worte

Das Schutzkonzept muss „gelebt“ werden – so sagen wir es immer wieder, wenn wir mit Fachkräften aus Institutionen sprechen und die sich hilfesuchend an uns gewandt haben. Wir selbst müssen unser Schutzkonzept dementsprechend auch regelmäßig prüfen und aktualisieren, denn in unserer Beratungsstelle gibt es immer wieder Veränderungen (z.B. personelle oder aufgrund alltagspolitischer Geschehnisse). Partizipation ist dabei ein wichtiger Baustein, der zugleich einen Schutzfaktor darstellt. Alle beteiligten Personen (interne und externe) müssen die Möglichkeit haben, mitzuwirken, sei es auf theoretischer oder praktischer Ebene.

Zur Entwicklung des vorliegenden Schutzkonzeptes gab es neben der - durch eine Expertin begleiteten - Risikoanalyse mehrere Austauschtreffen und Kleingruppenarbeiten für das gesamte Beratungsstellenteam und den Vorstand. Die Klient*innen wurden mittels eines Aufrufs¹³ an der Pinnwand im Beratungsstellen-Eingang sowie an der Tür des Besucher*innen - WCs zur Partizipation eingeladen. Sie hatten so die Möglichkeit über einen kleinen Fragebogen¹⁴ Veränderungswünsche, Irritationen und Schutzfaktoren schriftlich und anonym im Beschwerde-Briefkasten zu hinterlassen. Wir haben uns entschlossen, den Aufruf und die Fragebögen dauerhaft hängen zu lassen, um den Klient*innen eine kontinuierliche Mitgestaltung zu ermöglichen.

Auch außerhalb der Schutzkonzepterstellung ist es uns wichtig, den Ratsuchenden Möglichkeiten zur Partizipation zu geben. Unsere Mitarbeiter*innen wahren Nähe und Distanz (bewirkt z.B. Abgrenzung) und stabilisieren im Hier und Jetzt (bewirkt z.B. Handlungsfähigkeit). Dies begünstigt eine Option der Mitbestimmung seitens der

¹³ Siehe Anhang 5.9

¹⁴ Siehe Anhang 5.10

Klient*innen während des Beratungsprozesses z.B. in Bezug auf Tempo, Frequenz und Intensität der Beratungsgespräche. Es ist uns wichtig, unsere Klient*innen stets gut reorientiert in ihren Alltag zu entlassen.

Des Weiteren können sich auch die Schüler*innen in den Präventionsveranstaltungen einbringen und die Inhalte der Veranstaltung beeinflussen. Dieses kann vorab geschehen oder auch während einer Veranstaltung, da wir auf aktuelle Anliegen, Fragen und Wünsche eingehen.

Im Austausch zu bleiben, Kritik und Beschwerden anzunehmen und wertschätzend miteinander umzugehen, sind die Basis unseres gelebten Schutzkonzeptes.

Im Schutzkonzept bleiben einzelne Fragen ungeklärt – das liegt daran, dass es sehr viele unterschiedliche und komplexe Situationen gibt oder geben kann, die nicht statisch beantwortet werden können, sondern von Fall zu Fall betrachtet werden müssen. Klar ist, dass jede Beschwerde ernst genommen werden und bearbeitet werden muss. Auch bei anonymen Beschwerden muss sich daraus immer ein Prozess innerhalb des Beratungsstellenteams ergeben – hier ist insbesondere die Leitung gefordert, da sie die Fachaufsicht innehat und somit maßgeblich für die Qualitätssicherung der Beratungsstelle verantwortlich ist. Ggf. muss anwaltliche Beratung hinzugezogen werden, wenn es um Fragen wie Freistellung oder gar Kündigung geht.

Es darf nicht hinter dem Rücken einer mitarbeitenden Person ermittelt werden – jedoch muss es auch im Falle einer anonymen Beschwerde immer um eine Klärung gehen, um Dynamiken wie Vertrauensverlust oder Zweifeln entgegen zu wirken. Treten wiederholte anonyme Beschwerden gegen eine*n Mitarbeitende*n auf, so muss dem nachgegangen werden, bspw. in Form von Supervisionen und prüfenden Gesprächen bzgl. Haltung und Grenzwahrung.

Durch das Arbeiten im Team ergeben sich immer auch Eindrücke über die einzelnen Personen – besonders die Leitung sollte einen geschärften und wachsamten Blick (Fachaufsicht) haben, ohne zu kontrollierend zu wirken. Gegenseitiges Vertrauen ist die Grundlage unseres Teams – durch die hohe Fachlichkeit ist ein reflektierender und auch kritischer Austausch möglich, und zugleich wesentliche Voraussetzung, um hier arbeiten zu können.

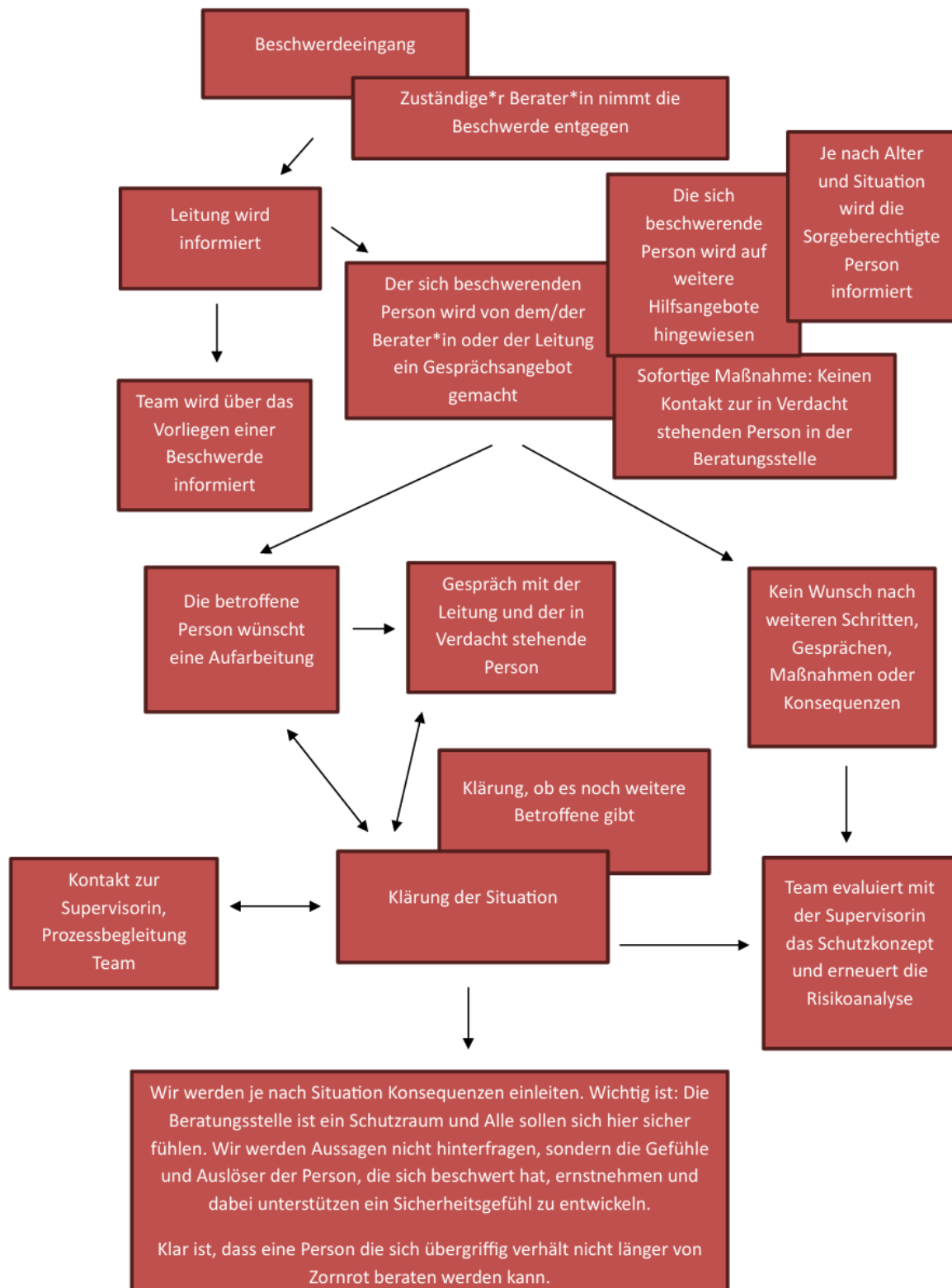
Wesentlich ist außerdem die Awareness innerhalb des gesamten Beratungsstellenteams (Leitung, Berater*innen, Verwaltungskraft,

kunsttherapeutische Honorarkraft, Vorstand, externe Beschwerdeperson). Alle zwei Jahre gibt es einen Konzepttag zur Überarbeitung des Schutzkonzeptes, an dem alle Beteiligten teilnehmen.

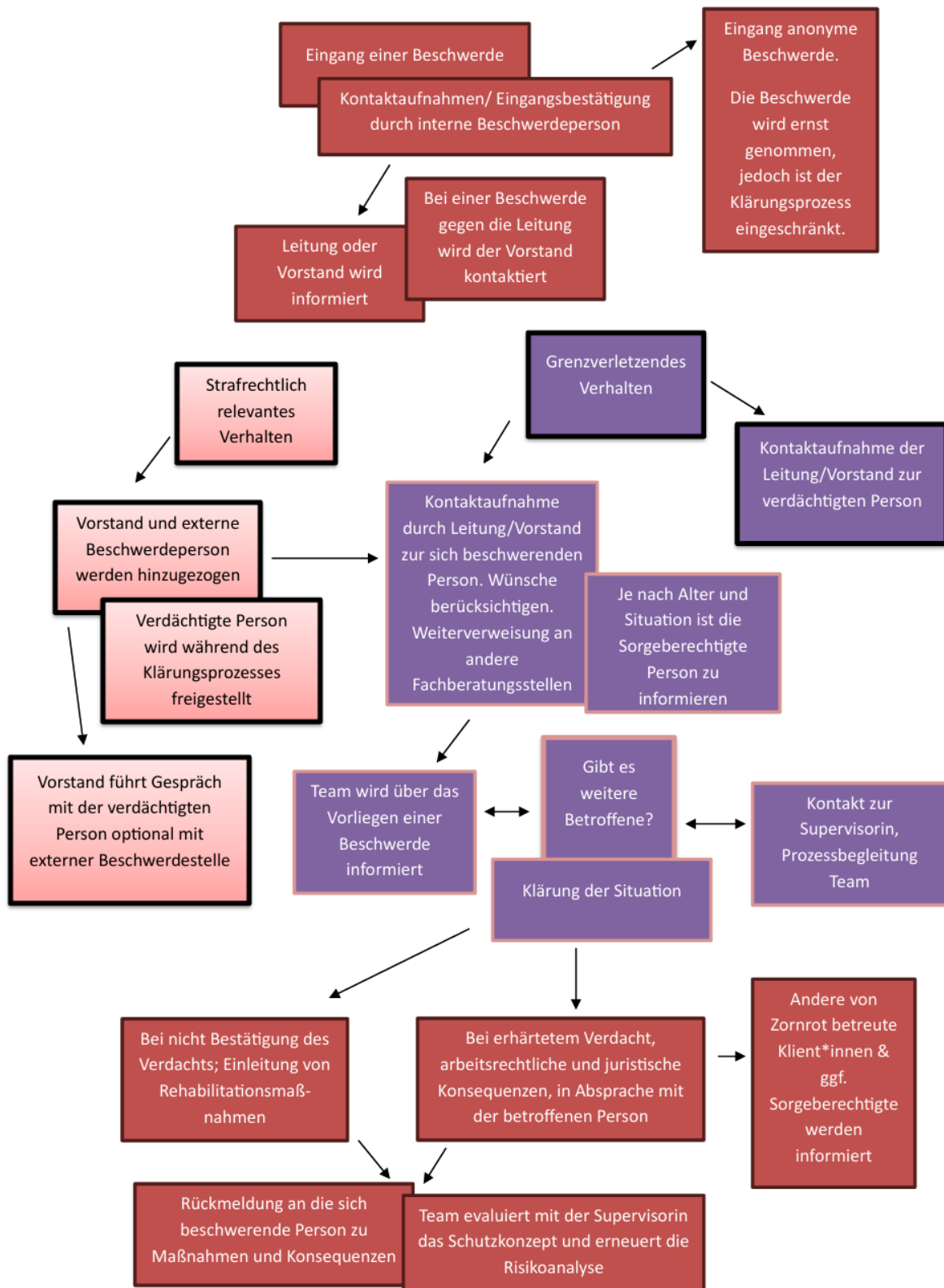
5 Anlagen

5.1 Ablaufdiagramme zum Schutzkonzept von Zornrot e.V.

Ablauf: Umgang mit Übergriffen der Kinder und Jugendlichen untereinander in der Beratungsstelle



Ablauf: Umgang mit übergreifend gewordenem Mitarbeiter*innen:



5.2. Verhaltenskodex von Zornrot e.V.

Verhaltenskodex von Zornrot e.V.

Wir sind ein eingetragener Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, Mädchen und Jungen, Angehörige und Fachkräfte zu unterstützen, die direkt oder indirekt von sexualisierter Gewalt betroffen sind. **Die Beratungsstelle Zornrot e.V. möchte Kindern, Jugendlichen, Jungerwachsenen und allen Angehörigen sowie den Fachkräften, die sich uns anvertrauen, einen sicheren Ort bieten.**

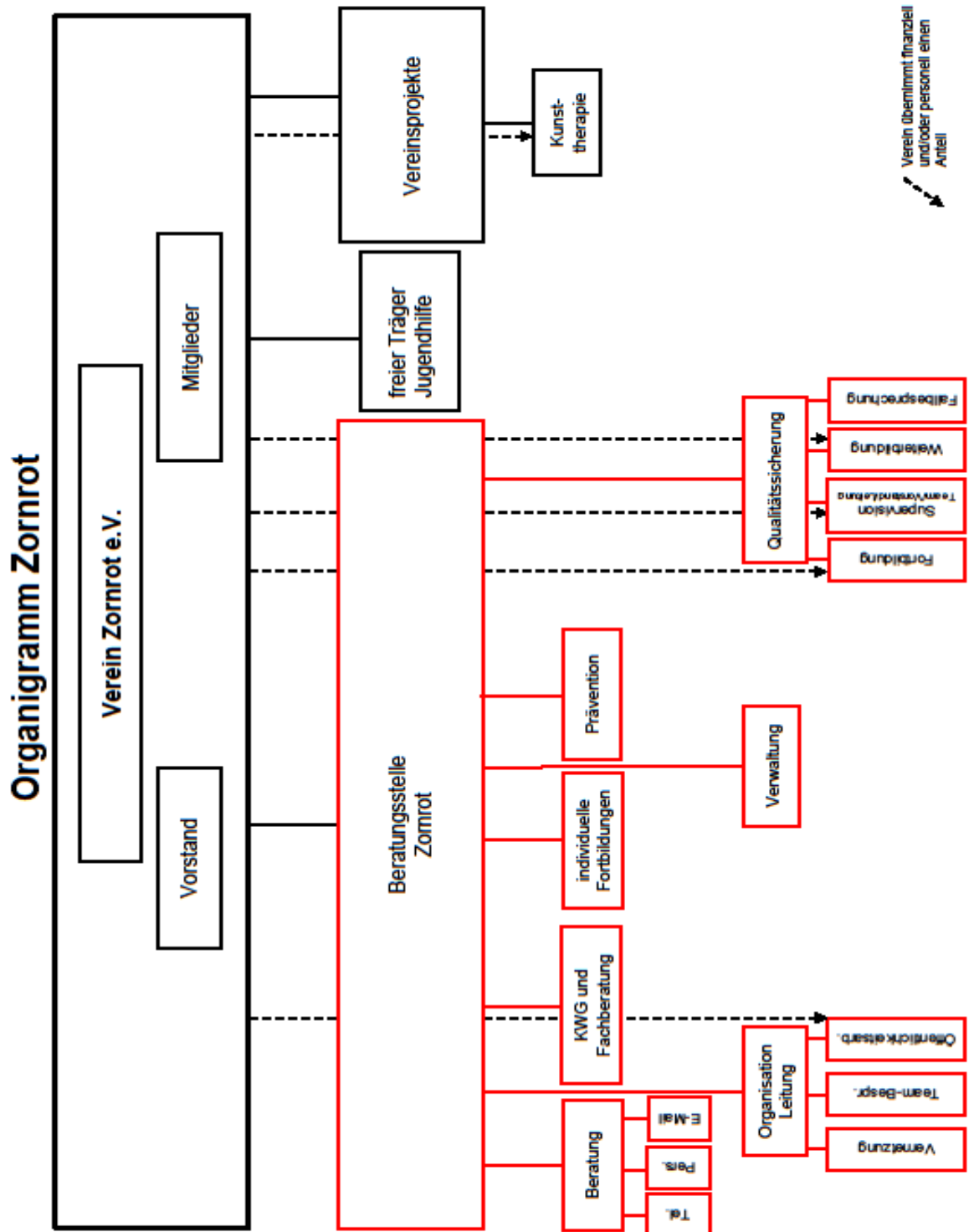
Hiermit verspreche ich, _____ Folgendes:

1. **Ich weiß mich dem o.g. Ziel verpflichtet und setze mich dafür ein, dass diese Beratungsstelle ein sicherer Ort für diese Personen ist.**
2. **Ich weiß, dass dieser Ort unvereinbar ist mit jeder Form von körperlicher, verbaler, psychischer und sexualisierter Gewalt.**
3. **Ich achte das Recht auf Unterstützung und körperliche sowie seelische Unversehrtheit.**
4. Ich gehe achtsam mit dem entgegengebrachten Vertrauen um und achte die Grenzen der Anderen. Ebenso achte ich Nähe und Distanz.
5. Über versehentliche Grenzüberschreitungen wie Berührungen oder Schwierigkeiten in der Wahrung einer angemessenen emotionalen und körperlichen Distanz informiere ich Leitung und Team.
6. Der Kontakt zu Klient*innen findet ausschließlich über dienstliche Kanäle, innerhalb der Beratungsstelle oder bei, mit dem Team abgesprochenen, Außenterminen statt.
7. **Bereits zuvor bestehende Privatbeziehungen zu Klient*innen oder deren Angehörigen lege ich umgehend offen.**
8. **Ich unterstütze die Arbeit und die Mitarbeiter*innen von Zornrot e.V. .**
9. **Jede Form von Gewalt, Grenzverletzungen und Übergriffen nehme ich Kraft meines Amtes als solche ernst und werde notwendige und angemessene Maßnahmen zum Schutz unserer Klientel einleiten.**
10. **Gegen diskriminierendes, antisemitisches, rassistisches, gewalttätiges, sexistisches und antidemokratisches Verhalten beziehe ich in Wort und Tat aktiv Stellung.**

Ort, Datum

Unterschrift

5.2 Organigramm



5.3 Beratungsvereinbarung

Beratungsvereinbarung: Rahmenbedingungen und Richtlinien der Beratung

Das Beratungsangebot von Zornrot e.V. richtet sich an Selbstbetroffene im Alter von 12-27 Jahre, Angehörige und Fachkräfte. Die Beratung ist **kostenlos** und beruht auf den folgenden Grundsätzen:

Freiwilligkeit bedeutet, dass die Klient*innen sich immer aussuchen dürfen, ob sie zu einem Beratungstermin kommen oder nicht. Niemand kann sie dazu zwingen.

Parteilichkeit bedeutet, dass die Zornrot Mitarbeiter*innen Menschen beraten, die sexualisierte oder sexuelle Gewalt erlebt haben. Menschen, die sexuell übergriffig geworden sind sowie Täter*innen berät Zornrot nicht.

Sicherheit bedeutet, dass das Zornrot Team immer bemüht ist, die Beratungsstelle so sicher wie möglich für Betroffene von sexualisierter Gewalt zu machen. Dazu gibt es ein Schutzkonzept. Darin steht auch, wie sich Klient*innen beschweren können, wenn sie unzufrieden mit der Arbeit der Beratungsstelle sind.

Vertraulichkeit bedeutet, dass die Zornrot Berater*innen der **Schweigepflicht** unterliegen.

Es gibt aber Ausnahmen:

- Die Berater*innen sprechen miteinander im Team und in Supervision anonymisiert (ohne den Namen zu nennen) über die Klient*innen. E-Mails gehen in einem gemeinsamen Postfach ein und können von allen Berater*innen eingesehen werden.
- Die Berater*innen müssen andere Menschen informieren, wenn ein Kind einer akuten oder drohenden Gefährdung ausgesetzt ist.
- Die Berater*innen müssen ihre Schweigepflicht brechen, wenn Klient*innen vorhaben, sich selbst oder eine andere Person lebensbedrohlich zu verletzen.
- Die Berater*innen haben vor Gericht kein Zeugnisverweigerungsrecht. Das heißt, dass die Zornrot-Mitarbeiter*innen aussagen und auf Anfrage auch Akteneinsicht gewähren müssen, sollten die Mitarbeitenden im Rahmen eines Gerichtsprozesses zur Zeug*innenaussage vorgeladen werden.

Ein Beratungsgespräch bei Zornrot dauert maximal 50-60 Minuten. Pro Woche wird nur ein Beratungstermin (persönlich, telefonisch oder digital) vereinbart.

Die zeitliche Obergrenze für den Beratungsprozess liegt bei maximal 3 Jahren.

Für Klient*innen über 27 können wir bis zu 5 Termine zur Stabilisierung anbieten.

Der Beratungsprozess kann jederzeit von beiden Seiten beendet oder pausiert werden. Bei einem geplanten Ende findet ein Abschlussgespräch statt.

Bei Bedarf kann eine Bescheinigung über die stattgefundenen Beratungstermine ausgestellt werden.

Die Beratungsstelle arbeitet nach einem umfassenden Schutzkonzept, welches auf der Homepage einzusehen ist. Ein zentrales Element für den Schutz unserer Klient*innen ist das **Beschwerdemanagement**. Wenn Klient*innen eine Beschwerde haben, die

sie nicht mit der oder dem Berater*in besprechen wollen, können sie sich per Mail an beschwerden@zornrot.de wenden. Die Beschwerde wird dann von einer unbeteiligten Person bearbeitet. Auf dem Klient*innen-WC hängt außerdem ein Briefkasten für Beschwerden, Lob oder Kommentare. Anonyme Beschwerden werden gelesen, können aber nicht weiterbearbeitet werden.

Die Beratungsstelle arbeitet nach festgelegten **Datenschutzrichtlinien**. Im Rahmen der Beratung erheben und verarbeiten wir personenbezogene Daten. Dies können z.B. Name, Kontaktdaten (nur bei freiwilliger Angabe, es ist auch möglich sich anonym beraten zu lassen), sowie Angaben zum Beratungsanliegen, zu Sorgeberechtigten oder auch zu Gesundheitsdaten sein. Diese Erhebung findet ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen statt. (insbesondere DSGVO, BDSG, SGB, Fachgesetze).

Ihre Daten werden maximal 6 Wochen nach Beendigung der Beratung gelöscht. Wenn sie eine längere Aufbewahrung ihrer Daten wünschen, z.B. für spätere Anklageerhebungen, dann müssen wir hierüber eine gesonderte Einwilligungserklärung aufsetzen. Diese Einwilligung können Sie jederzeit schriftlich oder mündlich widerrufen.

Die Datenschutzrichtlinien von Zornrot e.V. können ebenfalls auf der Homepage eingesehen werden.

Sie können diese Beratungsvereinbarung jederzeit schriftlich oder mündlich widerrufen.

Ich wurde über die Rahmenbedingungen und geltenden Richtlinien zur Beratung von Zornrot e.V. informiert. Mit meiner Unterschrift stimme ich dieser Beratungsvereinbarung und der Erhebung meiner Daten zu.

Ort, Datum

Unterschrift (ggf. Sorgeberechtigten)

(bei Minderjährigen: Einschätzung der Einsichtsfähigkeit durch den/die Mitarbeiter*in erforderlich)

Unterschrift des/der Mitarbeiter*in: _____

Vermerk zur Einschätzung der Einsichtsfähigkeit (bei unter 16-Jährigen):

Die Einsichtsfähigkeit der minderjährigen Person wurde geprüft und ist gegeben.

ZORN
ROT e.v.

Der Briefkasten auf unserem Besucher*innen-WC wird von unserer Verwaltungskraft geleert. Sie dokumentiert jedes Anliegen und leitet es an die zuständigen Personen weiter.

Name und Erreichbarkeit (Mail oder Telefonnummer. Die Angabe ist freiwillig! Aber nur dann können wir uns zurückmelden und das Anliegen bearbeiten):

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

31

5.5 Auswertungsbogen Präventionsveranstaltungen



Beratung und Information bei sexualisierter Gewalt gegen Kinder und Jugendliche

Wie waren die Präventions-Stunden mit Zornrot?

1. Ich wurde in der Schule gut auf die Prävention mit Zornrot vorbereitet.



2. Ich bin mit den Präventions-Stunden voll zufrieden.



3. Ich habe Neues über sexuelle Gewalt und Grenzen gelernt.



4. Ich habe mich während der Präventions-Stunden wohl gefühlt.



5. Die Zornrot Mitarbeiter*innen haben mich ernst genommen.



6. Die Zornrot Mitarbeiter*innen haben alles gut erklärt.



7. Mir hat es geholfen, dass die Jungen- und Mädchengruppen getrennt stattfanden.



8. Ich würde die Beratungsstelle Zornrot weiterempfehlen.



9. Das hat mir gefehlt:

10. Was ich noch zu sagen habe...

Vielen Dank ☺

5.6 Rahmenbedingungen Präventionsveranstaltungen

Rahmenbedingungen für Präventionsveranstaltungen

Freiwilligkeit

- Teilnahme verpflichtend, aber Mitarbeit freiwillig
- Wer nicht mitmacht
 - beschäftigt sich still, aber nicht am Handy
 - geht zur anderen Hälfte der Klasse oder dem*der Klassenlehrer*in

Miteinander

- Fragen sind jederzeit erwünscht
- Gegenseitig ausreden lassen
- Witze und lachen erlaubt und gut, aber niemand wird ausgelacht
- Jede*r spricht für sich selbst
- Unterschiede sind OK und willkommen
- Keine eigenen Erlebnisse, keine Offenbarungen und Outings
- Keine diskriminierende Sprache/Ausdrücke

Vertraulichkeit

- Schweigepflicht – heute und in Beratung
- Was in diesem Raum besprochen wird, bleibt in diesem Raum

Selbstfürsorge

- Essen & Trinken jederzeit, ich Sorge gut für mich selbst!
Brauche ich jetzt eine Pause?

Dokumentationsvorlage Beschwerde

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Einbezug weiterer Personen (Leitung, Vorstand, externe Beschwerdestelle, Mitarbeitende, externe Fachberatungsstellen/Expert*innen, Rechtsberatung):

Datum der Weiterleitung:

Nächste Schritte und Zuständigkeiten:

[illegible]

Dokumentation der getätigten Maßnahmen (Datum, Ort, Inhalt, beteiligte Personen):

[illegible]

[illegible]

Eindrücke und Ergebnisse:

[illegible]

Geklärt und beteiligten Personen mitgeteilt am:

5.8 Reflexionsdokumentation in Verdachtsfällen

Reflexionsdokumentation bei einem Verdacht gegenüber Mitarbeitenden

Was habe ich bei der*dem Mitarbeitenden beobachtet?

Sind mir Beobachtungen oder Eindrücke anderer Personen zu der*dem Mitarbeitenden zugetragen worden? Durch wen und wann?

Sind mir Beobachtungen oder Eindrücke anderer Personen zu der*dem Betroffenen zugetragen worden? Durch wen und wann? Was sind meine eigenen Eindrücke?

Welche Gefühle und Gedanken entstehen bei mir, wenn ich an die Beschwerden, meine Beobachtungen und die Beobachtungen anderer denke?

[illegible]

Wie schätze ich das Nähe-Distanz Verhältnis der*des Mitarbeitenden zu der*dem Betroffenen ein? Wie zu anderen Klient*innen?

[illegible]

Welche verschiedenen Erklärungsmöglichkeiten sehe ich für das Verhalten der*des Mitarbeitenden? Welche für das Verhalten der*des Betroffenen?

[illegible]

Habe ich den Eindruck, dass das benannte oder beobachtete Verhalten fachlich angemessen sein könnte? Unter welchen Umständen?

[illegible]

Könnte es sich um eine unbeabsichtigte Grenzverletzung handeln?

Was spricht für ein strategisches oder wiederholtes Vorgehen? Ist das beschriebene oder beobachtete Verhalten strafrechtlich relevant?

Welche Veränderungen und Maßnahmen müssen zum Schutz des*der Betroffenen jetzt umgesetzt werden? Gibt es Maßnahmen, die für die restlichen Klient*innen ergriffen werden sollten?

Was sind meine nächsten Schritte?

Wer muss noch informiert werden?

5.9 Partizipationsaufruf für Klient*innen



Wir möchten, dass unsere Beratungsstelle ein möglichst sicherer Ort für all unsere Klient*innen ist. Deswegen möchten wir von Euch und Ihnen wissen:

- Was hilft Euch und Ihnen dabei, sich bei Zornrot sicher zu fühlen?
- Gibt es etwas (z.B. an den Räumen, den Mitarbeitenden oder der Art wie wir arbeiten), was irritiert oder verunsichert?
- Was könnten wir besser machen?

Wir freuen uns über Antworten und Ideen in unserem Briefkasten auf dem Klient*innen-WC!

5.10 Fragen an die Klient*innen



- Was hilft Euch und Ihnen dabei, sich bei Zornrot sicher zu fühlen?

- Gibt es etwas (z.B. an den Räumen, den Mitarbeitenden oder der Art wie wir arbeiten), was irritiert oder verunsichert?

- Was könnten wir besser machen?

DANKE!