

## 4.8 Fortbildungsbedarfe

### Übersicht über mögliche Fortbildungsbedarfe und -inhalte

#### Fortbildungen für Ombudspersonen

1. Formen von Gewalt gegen Frauen, Gewalt gegen Lesben, Schwule, Bisexuelle sowie trans- und intergeschlechtliche Menschen und Gewalt gegen Kinder
2. Trauma, Traumafolgen, traumasensibler Umgang mit geflüchteten Menschen
3. Gesetze und Rechte
  - 3.1 Landesaufnahmegesetz und Durchführungsverordnung
  - 3.2 EU-Aufnahmerichtlinie
  - 3.3 Menschenrechte
  - 3.4 Grundlagen Asyl- und Aufenthaltsrecht, Rechtskreiswechsel
4. Vernetzung (Frauenhäuser und Beratungsangebote, weitere einschlägige Angebote vor Ort)
5. Ombudtschaftliche Haltung, Reflexion der eigenen Rolle
6. Gesprächsführung (sekundäre Traumatisierung, Übertragung, Arbeiten mit Sprachmittlung)
7. Antidiskriminierung
8. Konfliktmediation
9. Beschwerdemanagement
  - 9.1 Beschwerdemanagement als Instrument von Partizipation und Stärkung der Bewohner\_innen
  - 9.2 Kontext Menschenrechte, Gewaltschutz, Gewaltschutzkonzept in der Einrichtung
  - 9.3 Strukturelle Bedingungen und Bestandteile von Beschwerdemanagement
  - 9.4 Operative Ebene: Zugänge zum Beschwerdeverfahren, Vertrauensaufbau zu Mitarbeitenden und Bewohner\_innen, Aufnahme Bearbeitung, Weiterleitung der Beschwerden, Dokumentation

#### Fortbildungen für Mitarbeitende in Unterkünften für Geflüchtete, einschließlich Wachschutz

1. Beschwerdemanagement
  - 1.1 Kontext Menschenrechte, Gewaltschutz, Gewaltschutzkonzept in der Einrichtung
  - 1.2 Strukturelle Bedingungen und Bestandteile von Beschwerdemanagement
  - 1.3 Operative Ebene: Zugänge zum Beschwerdeverfahren, Vertrauensaufbau zu Bewohner\_innen, Aufnahme, Bearbeitung, Weiterleitung und Dokumentation der Beschwerden
  - 1.4 Zusammenarbeit mit der Ombudsperson
2. Beschwerdefreundliche Kultur des Trägers und der Einrichtung
3. Arbeit an der eigenen Haltung, Rassismussensibilisierung, Diversity
4. Handlungsfähigkeit, Partizipation und Stärkung durch Beschwerdeverfahren der Bewohner\_innen