Stiftung Sozialwerk Pfarrer Sieber –
Bereich Auffangen

Konzept grenzverletzendes Verhalten (KGV) in der Notschlafstelle für Jugendliche und junge Erwachsene Nemo

Notschlafstelle für Jugendliche und junge Erwachsene Nemo
Döltschiweg 177
8055 Zürich
T.: 043 336 50 20
Email: nemo@swsieber.ch

Inhalt

1. Allgemein 3
2. Ziel des KGV 3
3. Aufbau des KGV 4
4. Einstufung der Verstösse 6
5. Handlungsablauf 7
6. Massnahmen 10
7. Zusammenarbeit mit der Sozialberatung 11
8. Sonderregelung 11
9. Quellen 11
10. Weitere Dokumente 11

Leitsatz: Das Nemo ist ein Ort der Zuflucht, Sicherheit und Zuversicht.
Auf Grundlage dessen ergibt sich folgendes Konzept:

1. Allgemein

Das nachfolgende Konzept „Grenzverletzendes Verhalten“ [1] regelt und vereinheitlicht das pädagogische Vorgehen bei grenzverletzendem Verhalten seitens der Klientel. Der Anwendungsbereich beschränkt sich auf das Nemo, einer Notschlafstelle des Sozialwerks Pfarrer Sieber für Jugendliche und junge Erwachsene im Alter zwischen 16 und 23 Jahren.

Das KGV basiert auf Überlegungen des „Bündner Standards“[2], welcher konzipiert wurde, um institutionsübergreifend den Umgang mit grenzverletzendem Verhalten zu regeln und zu dokumentieren. Er diente beim Verfassen des vorliegenden KGV lediglich als Anregung und wurde nicht im Rahmen eines Qualitätsmanagement-Konzeptes eingesetzt.

Aufgrund des freiwilligen Charakters des Angebots der Notschlafstelle Nemo zielt das KGV in seiner Struktur auf die Eigenverantwortung der Klientel. Das Gespräch gilt als das wichtigste pädagogische Mittel, die abgeleiteten Massnahmen sind sekundär. Das KGV wird als Orientierung und Wegleitung verstanden. Begründete Konzeptabweichungen sind möglich.

2. Ziel des KGV

Ziel des KGV ist eine Vereinheitlichung und Begründung der pädagogischen Vorgehensweise bei grenzverletzendem Verhalten seitens der Klientel und den daraus abgeleiteten Massnahmen. Auf Basis dessen soll das KGV Orientierung, Sicherheit und Transparenz für die Zielgruppe, die Mitarbeitenden sowie externe Netzwerkpartner/innen schaffen.

Die Hausordnung, der Beschwerdeweg und die Interventionsmöglichkeit werden der Klientel beim Eintritt mit Hilfe der Grafik 2 erläutert.

[1] Nachfolgend wird die Abkürzung KGV gebraucht.
[2] Bündner Standard 2.0. Zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten in Institutionen für Kinder und Jugendliche.

3. Aufbau des KGV

Das KGV ist in folgende vier Stufen und drei Orientierungsebenen nach „Bündner Standard“ gegliedert:

Stufe 1:	Alltägliche Situationen
Stufe 2:	Leichte Grenzverletzungen
Stufe 3:	Schwere Grenzverletzungen
Stufe 4:	Massive Grenzverletzungen

Orientierungsebene 1:	Einstufung der Verstösse
Orientierungsebene 2:	Handlungsablauf
Orientierungsebene 3:	Massnahmen

Die Stufen ordnen das grenzverletzende Verhalten nach ihrer Schwere ein. Die Orientierungsebenen orientieren alle Stakeholder der Notschlafstelle Nemo über die Einstufung der Verstösse, den einzuleitenden Handlungsablauf sowie die daraus resultierenden Massnahmen. Wie die Stufen und Orientierungsebenen miteinander in Bezug stehen wird in der *Grafik 1* ersichtlich.

	Alltägliche Situationen (Stufe 1)	Leichte Grenzverletzungen (Stufe 2)	Schwere Grenzverletzungen (Stufe 3)	Massive Grenzverletzungen (Stufe 4)
Einstufung der Verstösse	Alltägliche Situationen: - Leichte verbale Auseinandersetzungen bezüglich der HO - Verbale Provokationen	leichter Verstoss gegen die HO: HO Nr. 1: Nichteinhaltung der Einlasszeit HO Nr. 2: Nichteinhalten der Nachtruhe HO Nr. 3: Aufenthalt im Schlafzimmer nach 08:00 Uhr HO Nr. 4: Benutzung der Badezimmer nach 08:00 HO Nr. 5: Aufenthalt im Nemo nach 08:30 Uhr HO Nr. 8: Unordnung auf dem Nemogelände / Beschädigung von Mobiliar HO Nr. 9: Verweigerung der Anweisungen der Mitarbeitenden HO Nr. 10: Kooperationsverweigerung bei Durchsuchung der Privatgegenstände HO Nr. 15: Unsichere Aufbewahrung von Drogen und Zubehör (Canabis geruchsfrei) HO Nr. 19: Essen in Zimmer HO Nr. 21: Bett nicht abgezogen	schwerer Verstoss gegen die HO: HO Nr. 11: Mitführen von Waffen HO Nr. 13: Diebstahl HO Nr. 14: Konsum und Vorbereitung von Drogen und Alkohol HO Nr. 15: Unsichere Aufbewahrung von Drogen und Zubehör (Spritzen) HO Nr. 16: Veweigerung der Abgabe von Alkohol HO Nr. 17: Dealen HO Nr. 18: Rauchen im Haus HO Nr. 20: Missachtung der Bad- und Zimmertrennung HO Nr. 22: Beschimpfungen und Drohungen	Massive Verstösse gegen die HO: HO Nr. 22: körperliche Gewaltanwendungen
Handlungsablauf	1. evtl. Verhalten mit Klient/in thematisieren 2. evtl. Situation im Vertec erfassen (Typ: Beratung / Titel: Abend- / Morgenbetrieb) Empfehlung: Stimmung und Dynamik der konflikthaften Situationen weiter aktiv beobachten gegebenenfalls in der Teamsitzung besprechen (BST, S. 22).	**1 Verstoss** 1. Verstoss mit Klient/in thematisieren 2. Verstoss im Vertec eintragen unter "Beratung" (Typ: Beratung / Titel: HO-Verstoss) **Sammelverstoss (mehrere Verstösse) = 1 Ereignis** 2. Verstoss im Vertec eintragen unter "Ereignis" (Typ: Ereignis / Titel: siehe Ablaufschema bei Ereignis) 3. Klient/in informieren über das weitere Vorgehen 4. SB über das Ereignis informieren	**1 Verstoss = 1 Ereignis** 1. Verstoss mit Klient/in thematisieren 2. Verstoss im Vertec eintragen unter "Ereignis" (Typ: Ereignis / Titel: siehe Ablaufschema bei Ereignis) 3. Klient/in informieren über das weitere Vorgehen 4. SB über das Ereignis informieren	**1 Verstoss = Ausschluss, Haus- oder Institutionsverbot** 1. Verstoss mit Klient/in thematisieren 2. Verstoss im Vertec eintragen unter "Ereignis" (Typ: Ereignis / Titel: Massive Grenzverletzung) 3. Klient/in informieren über das weitere Vorgehen 4. Bei Minderjährigen einen Anschluss organisieren und den Ausschluss dem Jugenddienst (Stapo ZH) melden 5. SB über das Ereignis informieren 6. Meldung an BL 7. BL beschliesst weiteres Vorgehen 8. BL informiert NT und SB
Massnahmen		**Ablaufschema bei Ereignis (Stufe 2 und 3)** 1. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 2. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 1. Gespräch 3. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 2. Gespräch 4. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 3. Gespräch + Time out 1 Nacht 5. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 4. Gespräch 6. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 5. Gespräch + Time out 2 Nächte 7. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 6. Gespräch 8. Ereignis: Leichte Grenzverletzung 7. Gespräch + Time out 3 Nächte 1. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 2. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 1. Gespräch 3. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 2. Gespräch 4. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 3. Gespräch + Time out 1 Nacht 5. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 4. Gespräch 6. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 5. Gespräch + Time out 2 Nächte 7. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 6. Gespräch 8. Ereignis: Schwere Grenzverletzung 7. Gespräch + Time out 3 Nächte		Stufe BL: Ausschluss (ab 4 bis 14 Nächte) Stufe BL / GL: Hausverbot, Rayonverbot Stufe GL: Institutionsverbot, Rayonverbot

Abkürzungen: HO: Hausordnung BL: Betriebsleitung GL: Geschäftsleitung NT: Nemoteam SB: Sozialberatung

Grafik 1: Aufbau des KGV

4. Einstufung der Verstösse

Unter die erste Stufe, **alltägliche Situationen**, fallen Situationen mit leicht konflikthaftem Charakter, beispielsweise verbale Auseinandersetzungen über die Hausordnung[3] oder verbale Provokationen.

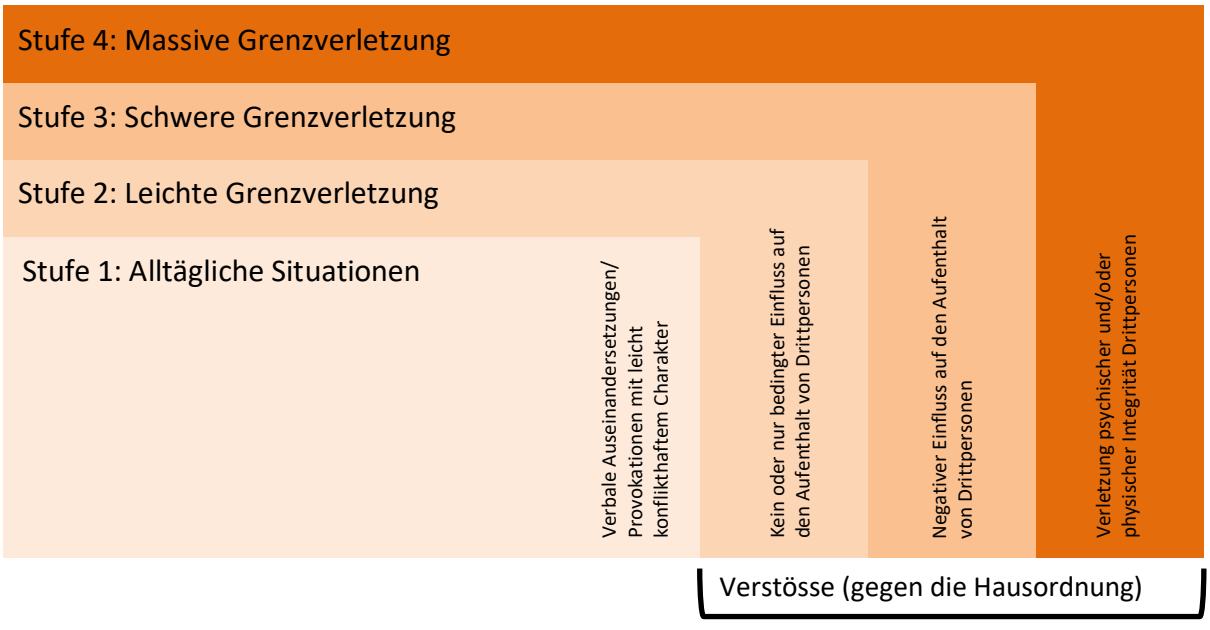
Verstösse gegen die HO werden in die weiteren drei Stufen eingeteilt:

Auf der Stufe 2, **Leichte Grenzverletzungen**, ist grenzverletzendes Verhalten eingegliedert, welches zwar gegen die HO verstösst, dabei den Aufenthalt der übrigen Klientel aber nicht oder nur bedingt beeinflusst.

Unter die Stufe 3, **Schwere Grenzverletzungen,** fallen Verstösse gegen die HO, welche negative Auswirkungen auf den Aufenthalt der weiteren Klientel haben können sowie die psychische und/oder physische Integrität von Drittpersonen gefährden.

Auf der Stufe 4, **Massive Grenzverletzungen**, werden Verstösse gegen die HO eingestuft, welche die psychische und/oder physische Integrität von Drittpersonen verletzen. Verstösse auf der vierten Stufe führen unmittelbar zu einem Ausschluss.

Grafisch zusammengefasst wird dies ersichtlich in der nachfolgenden *Grafik 2*:



Grafik 2: Einstufung der Verstösse.

In der *Grafik 1* wird ersichtlich, auf welcher Stufe der jeweilige Verstoss gegen die HO eingeteilt ist. Verstösse gegen die Regeln 15 und 22 kommen in zwei verschiedenen Stufen vor und werden auf Grund ihres Ausmasses einer definitiven Stufe zugeordnet.

[3] Nachfolgend wird die Abkürzung HO gebraucht.

5. Handlungsablauf

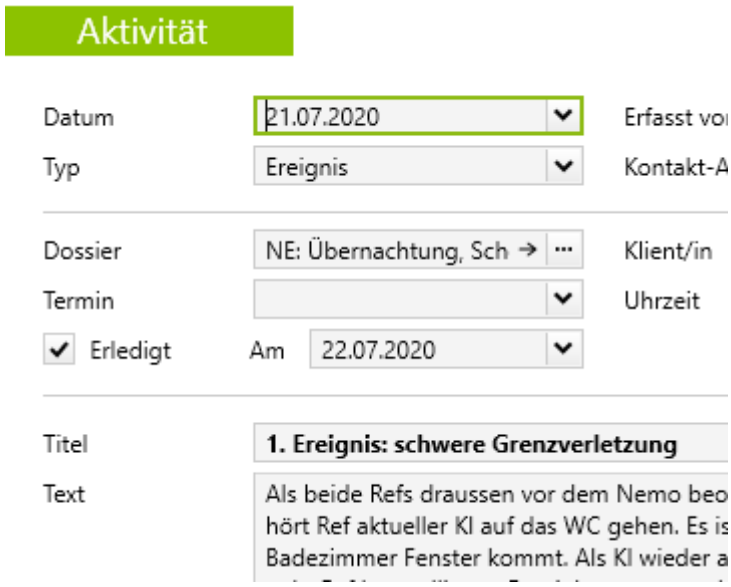
In der *Grafik 1* wird ersichtlich, welche Handlungen auf den einzelnen Stufen von den Mitarbeitenden ergriffen werden müssen. Nachfolgend werden die einzelnen **Begriffe** definiert und **die jeweiligen Handlungen** erklärt:

Begriffsdefinition:

Verstoss	Als Verstoss wird das Nichteinhalten einer in der HO festgehaltenen Ordnung der Stufe 2 bis 4 verstanden.
Sammelverstoss	Als Sammelverstoss wird das Zusammentragen mehrerer Verstösse zu einem verstanden. Der Sammelverstoss kommt nur in der Stufe 2 vor. Ziel der Unterteilung in Verstoss und Sammelverstoss ist es, dass bei leichten Grenzverletzungen nicht direkt Massnahmen getroffen werden, sondern erst bei mehrmaligen Verstössen über mehrere Tage oder Wochen. Ein Sammelverstoss kann von Mitarbeitenden nicht alleine, sondern erst nach Absprache mit der Betriebsleitung und/oder in der Teamsitzung ausgesprochen werden.
Ereignis	Als Ereignis wird ein Verstoss gegen die HO auf der Stufe 3 verstanden oder ein Sammelverstoss auf der Stufe 2. Pro Tag wird höchstens ein Ereignis protokolliert. Dies auch bei mehreren Ereignissen. Dadurch erhält die Klientel die Chance, ihr Verhalten am Folgetag zu ändern.
Time-out	Als Time-Out werden das zeitlich begrenzte Übernachtungsverbot und der Aufenthalt auf dem Nemo-Gelände von 1 bis 3 Nächten verstanden. Der Begriff Time-Out wird im Gespräch mit der Klientel verwendet. In der Dokumentation wird allerdings der Begriff Ausschluss, gemäss Prozess Hausverbot, verwendet. Am Wochenende und an Feiertagen werden keine Time-Outs erteilt.
Ausschluss	Als Ausschluss werden das zeitlich begrenzte Übernachtungsverbot und der Aufenthalt auf dem Nemo-Gelände von 4 bis 14 Nächten verstanden. Ein Ausschluss wird nur aufgrund von grenzverletzendem Verhalten auf Stufe 4 ausgesprochen.

Handlungen:

Verstoss mit Klientel thematisieren	Hierbei wird die Klientel auf den Verstoss aufmerksam gemacht. Als Grundregel dabei gilt: Möglichst zeitnah thematisieren. Ziel ist es, das Verhalten der Klientel zu spiegeln, sie gegebenenfalls an die HO zu erinnern und ihr dadurch die Möglichkeit zu geben, sich zukünftig an die HO zu halten. **Das Gespräch gilt als das wichtigste pädagogische Mittel, die abgeleiteten Massnahmen sind sekundär.**
Verstoss im Vertec eintragen unter "Beratung"	Typ: Beratung Titel: HO Verstoss Text: Hier wird umschrieben, was vorgefallen ist und wer beteiligt war. Gegebenenfalls werden weitere relevante Informationen notiert. Als Grundregel dabei gilt: So viel wie nötig, so kurz wie möglich. Ziel der Erfassung ist das Protokollieren der Situation sowie die Gewährleistung des Informationsflusses innerhalb des Teams.
Klientel über das weitere Vorgehen informieren	Hierbei wird die Klientel über das weitere Vorgehen und den Ablauf informiert. Diese Massnahme kann situationsbedingt auch mit der Massnahme „Verstoss mit Klientel thematisieren“ verbunden werden. Ziel dabei ist es, Transparenz zu gewährleisten und dadurch zu vermeiden, dass die Klientel vor vollendete Tatsachen gestellt wird.
Sozialberatung über das Ereignis informieren	Nach dem 1. Gespräch bei einem Sammelverstoss oder einem Verstoss auf der 3. und 4. Stufe wird die Sozialberatung in Kenntnis gesetzt. Dies erfolgt in den Tagesrapporten am Morgen. (Mitteilung: KGV-Gespräch)

Verstoss im Vertec eintragen unter "Ereignis"	Typ: Ereignis Titel: Entsprechende Rubrik des „Ablaufschema bei Ereignis“ in der 2. und 3. Stufe (z.B.: *1. Ereignis: Leichte Grenzverletzung* oder *1. Gespräch*) und in der Stufe 4 der Titel*: Massive Grenzverletzung* Text: Hier werden bei einem Ereignis der Stufe 3 und 4 die Situation genau beschrieben oder bei einem Sammelverstoss der Stufe 2 mehrere Aktivitäten zusammengefasst. Ziel der Erfassung ist das Protokollieren des Ereignisses oder Gesprächs sowie die Gewährleistung des Informationsflusses innerhalb des Teams. Beispiel: 
Bei Minderjährigen eine Anschlussmöglichkeit organisieren	Bei Minderjährigen muss zwingend eine Anschlussmöglichkeit direkt beim Ausschluss organisiert werden. **Kein Ausschluss ohne Anschluss.** Unter „Wichtige Informationen“ im Vertec sind Anschlussmöglichkeiten vermerkt (Typ: „Wichtige Info“). Der Ausschluss in der Nacht aufgrund der massiven Grenzverletzung: der Ausschluss muss auch dem Jugenddienst der Stadtpolizei Zürich gemeldet werden.
Meldung an Betriebsleitung bei	Eine massive Grenzverletzung hat einen direkten Ausschluss zur Folge. Die Mitarbeitenden informieren

massiver Grenzverletzung (Stufe 4)	die Betriebsleitung, bei Abwesenheit die Stellvertretung. Ob die Meldung unmittelbar erfolgen muss oder erst am nächsten Tag, liegt im Ermessen der diensthabenden Person.
Betriebsleitung beschliesst weiteres Vorgehen	Die Betriebsleitung entscheidet über die Länge des befristeten Ausschlusses von 4 bis 14 Nächten oder bespricht mit der vorgesetzten Stelle ein mögliches Haus-, Institutions- und/oder Rayonverbot.
Betriebsleitung informiert Nemo Team, Sozialberatung und Klientel über das weitere Vorgehen	Die Betriebsleitung informiert die Mitarbeitenden sowie die Bereichsleitung über das weitere Vorgehen. Die Betriebsleitung informiert die Klientel über das weitere Vorgehen; bis zu dieser Entscheidung wird der Klientel kein Eintritt ins Nemo gewährt.

6. Massnahmen

Bei alltägliche Situationen werden keine Massnahmen getroffen. Sie werden allerdings, wie in der *Grafik 1* ersichtlich, mit der Klientel thematisiert. Die Klientel befindet sich in einer Krisensituation, die sich in ihrem provozierendem Verhalten widerspiegelt. Unter diesem Aspekt gehen die Mitarbeitenden sensibel mit schwierigem und auffallendem Verhalten um und zeigen Verständnis, damit sich der Beziehungs- und Vertrauensaufbau entwickeln kann.

Auf der **Stufe 2 bis 3** werden nach Verstössen Massnahmen abgeleitet. Ereignisse auf der Stufe 2 und 3 enden in einem Ausschluss. Allerdings geschieht dies nicht direkt nach einem Ereignis (s. *Grafik 1*). Nach dem ersten und zweiten Ereignis kommt es zu einem Gespräch. Auf das dritte Ereignis folgt ein weiteres Gespräch und auf das Vierte ein Time-Out (Ausschluss) für eine Nacht. Ziele dieses Gesprächs sind:

- Klientel ihr Verhalten aufzeigen und sie an die HO erinnern.
- Dadurch Klientel die Möglichkeit zu geben, ihr Verhalten zu reflektieren und ein korrigierendes Verhalten zu entwickeln.
- Das weitere Vorgehen mit der Klientel zu besprechen.

Das Gespräch findet in einem der Büros statt und wird von der diensthabenden Person durchgeführt. Sofern die Klientel über ein bevorstehendes Time-Out (Ausschluss) informiert wird, muss dies am Vortag erfolgen. Die Time-Outs (Ausschlüsse) werden nicht am selben Abend oder in der Nacht durchgeführt. Dies hat den Grund, dass sowohl die Klientel als auch die zuständige Behörde Zeit haben, eine alternative Übernachtungsmöglichkeit zu organisieren. Das Gespräch wird anschliessend zusammenfassend im Vertec protokoliert. (Typ: „Ereignis“ / Titel: Entsprechende Rubrik des Ablaufschemas, z.B.: „1. Gespräch“)

Sofern nach dem ersten Time-Out (Ausschluss) ein weiteres Ereignis erfolgt, kommt es zum dritten Gespräch. Ein sechstes Ereignis zieht ein Time-Out (Ausschluss) für 2 Nächte nach sich. Ein achtes Ereignis zieht ein Time-Out (Ausschluss) für 3 Nächte nach sich.

Auf der **4. Stufe** zieht ein Verstoss gegen die HO unmittelbar einen befristeten Ausschluss von 4 bis 14 Nächten, ein Haus-, Institutions- oder Rayonverbot nach sich.

7. Zusammenarbeit mit der Sozialberatung

Die Mitarbeitenden der Sozialberatung werden jederzeit über die Gespräche, den Verlauf der Handlungen und die daraus abgeleiteten Massnahmen informiert. Sie nehmen Kontakt mit den zuweisenden Stellen auf und informieren sie frühzeitig über wichtige Beschlüsse, damit eine Alternative bei Ausschluss, Hausverbot etc. gefunden werden kann.

Der Informationsfluss mit der Sozialberatung wird durch die folgenden Kommunikationsgefässe gewährleistet:

- Täglicher Tagesrapport
- Vertec
- Gemeinsame Teamsitzung

8. Sonderregelung

Nr. 1: Verstösse welche nicht in der HO niedergeschrieben sind, dürfen von einzelnen Mitarbeitenden nicht sanktioniert werden. Wo ein solcher Verstoss eingestuft wird, entscheidet die Betriebsleitung und/oder das Gesamtteam (Nemoteam).

Nr. 2: Die Einschätzung, ob eine vorliegende Situation als Verstoss gilt oder nicht, liegt im Ermessen der diensthabenden Person.

Nr. 3: Beratungsangebot: Wenn sich die Klientel in einer Time-Out-Phase befindet, muss sie an die Stauffacherstrasse 101, 8004 Zürich zur Sozialberatung.

9. Quellen

Bündner Standard 2.0. Zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten in Institutionen für Kinder und Jugendliche.

10. Weitere Dokumente

- Hausordnung
- Vertec Handbuch
- Prozess Hausverbot