

«Bündner Standard» regelt den Umgang mit grenzverletzendem Verhalten

Gemeinsame Kultur des Hinsehens

Um die Handlungssicherheit zu verbessern, haben Institutionen für Kinder und Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen im Kanton Graubünden einen Standard für den Umgang mit grenzverletzendem Verhalten erarbeitet. Das Interesse daran ist in der ganzen Schweiz gross.

Von Jörg Leeners*

Pädagogisch anspruchsvolle Situationen gehören zum Alltag in einer sozialpädagogischen Institution für Kinder- und Jugendliche. Grenzverletzungen können einerseits von Kindern und Jugendlichen, andererseits aber auch von Mitarbeitenden in den Institutionen ausgehen. Jede Institution hat für sich einen mehr oder weniger befriedigenden Weg gefunden, mit solchen Situationen umzugehen. Es bleibt jedoch immer die Unsicherheit, ob das Vorgehen in der eigenen Institution den Forderungen nach Einhaltung von pädagogischen Grundsätzen, den Kinderrechten und juristischen Ansprüchen gerecht wird. Im Kanton Graubünden haben sich deshalb Institutionen für verhaltensauffällige Kinder und Jugendliche sowie für lern- und geistig-

behinderte Jugendliche zusammengefunden, um einen gemeinsamen Standard für den Umgang mit Grenzverletzungen zu entwickeln. Dieser Standard beinhaltet eine transparente pädagogische Grundhaltung, ein Dokumentations- und Erfassungssystem, einen unabhängigen Beschwerdeweg sowie eine Auseinandersetzung mit dem Thema Grenzverletzung sowohl auf der Ebene der Mitarbeitenden wie auch auf der Ebene der Klientinnen und Klienten.

Vier Schweregrade von grenzverletzendem Verhalten

Das Grundelement des Bündner Standards ist die Einteilung von grenzverletzendem Verhalten in vier Schweregrade, wovon der erste Schweregrad den alltäglichen Erziehungsumgang meint, also nicht im eigentlichen Sinn eine Grenzverletzung darstellt. Drei weitere Kategorien beschreiben die unterschiedlichen Schweregrade von Grenzverletzungen und das Vorgehen innerhalb der Institution beziehungsweise die Weitergabe der Informationen an die Aufsichtsbehörden.

Die Kategorien haben unterschiedliches Vorgehen nach grenzverletzendem Verhalten zur Folge. Der Standard legt beispielsweise fest, bei welchen grenzverletzenden Verhaltensweisen die Aufsichtsbehörde zu informieren ist. Ziel ist, dass unter den Institutionen und Mitarbeitenden eine gemeinsame Kultur des Hinsehens, des Gesprächs und eine verbesserte Handlungssicherheit bei Grenzüberschreitungen und Grenzverletzungen entsteht. Letztlich sollen sich Mitarbeitende und Teams, die sich anhand des Standards mit grenzverletzenden Situationen im pädagogischen Alltag auseinandergesetzt haben, im Umgang mit schwierigen Situationen als selbstwirksamer erleben und sich künftig für ähnliche Situationen gewappnet fühlen (siehe Grafik Seite 37).



* Zum Autor:

Jörg Leeners ist seit diesem Monat Chefarzt und Geschäftsführer des Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienstes Schwyz. Vorher übte er dasselbe Amt im Kanton Graubünden aus.

>>



Grenzverletzendes Verhalten kann von beiden Seiten ausgehen: Von den Mitarbeitenden, aber auch von den Kindern.

Foto: Maria Schmid

Der Standard erfasst die verschiedenen Ebenen von Grenzverletzungen:

- von Mitarbeitenden gegenüber Klientinnen und Klienten
- von Klienten und Klientinnen gegenüber Mitarbeitenden
- von Klienten und Klientinnen untereinander und von
- Klienten und Klientinnen an sich selbst.

Der Standard ordnet Grenzverletzungen einer der vier Kategorien zu:

- alltägliche Situationen respektive normaler Alltag
- leichte Grenzüberschreitung
- schwere Grenzverletzung
- massive Grenzverletzung.

Danach legt er Grundzüge der Konsequenzen für die jeweilige Kategorie fest.

Einfache Kategorien und klare Anweisungen

Die verschiedenen Institutionen arbeiten mit unterschiedlicher Klientel, weshalb die Einteilung des grenzverletzenden Verhaltens jeweils auf diese Klientel angepasst werden muss. So müssen die Verantwortlichen zum Beispiel mit Gewalttätigkeiten von Menschen mit einer geistigen Behinderung gegenüber ihren Betreuern anders umgehen, als wenn es sich um normal intelligente Kinder und Jugendliche handelt. Das hier vorgestellte Beurteilungsraster versteht sich als Rahmen, in dem die jeweiligen Institutionen ihre eigenen Konzepte im Umgang mit Gewalt und grenzverletzenden Situationen noch detaillierter beschreiben müssen.

«Bündner Standard» lässt sich leicht auch auf Altersheime, Spitäler und Schulen anwenden.

Die Vorteile eines solchen Systems liegen in der Einfachheit der vier Kategorien, den klaren Anweisungen, was in der jeweiligen Kategorie als Massnahme zu erfolgen hat, sowie Vorgaben für die Dokumentation der Vorfälle in den obersten zwei Schweregraden.

Vom «Standard zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten in den Kinder- und Jugendinstitutionen» profitieren alle Beteiligten einer Platzierung in einer Institution der ausserfamiliären Bildung und Erziehung:

Klientinnen und Klienten können sich darauf verlassen, dass sich die Mitarbeitenden an klaren Konzepten im Umgang mit grenzverletzendem Verhalten orientieren und dass die Institutionen Zuwiderhandlungen registrieren und allenfalls ahnden. Gegen Klientinnen und Klienten gerichtetes Handeln wird beachtet. Sie haben gegebenenfalls die Möglichkeit, den Beschwerdeweg einzuschlagen; sie spüren, dass sie nicht jedermann ausgeliefert sind, und werden deshalb als Persönlichkeiten gestärkt; auch können sie selbst Grenzverletzungen der Gruppen- oder Heimleitung melden, notfalls auch der Ombudsstelle, wenn sie den Eindruck bekommen, nicht ausreichend gehört zu werden.

Fehlverhalten zieht genaue Analyse nach sich

Angehörige der Klientinnen und Klienten wissen, welche Standards in der Institution Gültigkeit haben, dass die Mitarbeitenden bei eventuellen Grenzverletzungen ihrer Kolleginnen und Kollegen hinschauen und dass die Institution Vorfälle registriert und damit nach-

verfolgen kann. Andererseits erhöht der Standard auch ihr Bewusstsein dafür, dass in der Institution klare Vorstellungen vorliegen, welches Verhalten der Klientinnen und Klienten ge-

>>

	Alltägliche Situationen	Leichte Grenzverletzungen	Schwere Grenzverletzungen	Massive Grenzverletzungen
Was	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grosser Machtkampf ■ Lautes Reden ■ Streit wegen Regeln durchsetzen ■ Alltägliche Auseinandersetzungen ■ Konsequenzen durchsetzen ■ Meinungsverschiedenheiten 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Leichte verbale und nonverbale Drohungen ■ Festhalten ■ Kleiner Diebstahl (Ladendiebstahl) ■ Sachbeschädigung ■ THC-/ Alkohol- und Drogenmissbrauch/konsum ■ Sexistische Sprüche ■ Handgreiflichkeiten unter Klienten ■ Mobbing* ■ Rauchen 	<div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="border-right: 1px solid red; padding-right: 5px; margin-right: 5px;">KL/KL</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gewalt Übergriffe unter Klienten ■ Sexuelle Belästigung ■ Mobbing* </div> <div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="border-right: 1px solid red; padding-right: 5px; margin-right: 5px;">MA/KL</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nicht angemessene pädagogische Intervention (gemäss Konzept) ■ Sexuelle, physische und psychische Übertretungen </div> <div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="border-right: 1px solid red; padding-right: 5px; margin-right: 5px;">KL/MA</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gewalt gegen Mitarbeitende ■ Sexuelle Belästigung ■ Übergriffe auf die eigene Integrität ■ Massive verbale Drohungen </div> <div style="display: flex; flex-direction: column;"> <div style="border-right: 1px solid red; padding-right: 5px; margin-right: 5px;">KL</div> <ul style="list-style-type: none"> ■ Strafbare Handlungen mit Anzeige (Sachbeschädigung, Diebstahl) ■ Abhängigkeit von substanzgebundenen Drogen ■ Massives selbstverletzendes Verhalten (Bsp: Ritzen; Suizidversuch) ■ Pornographie und Gewalt auf Datenträger oder Papier </div>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorfälle mit strafrechtlichen Konsequenzen (Bereich: Sexualität, Nötigung, Gewalt) ■ Nicht angemessene pädagogische Intervention (gemäss Konzept) ■ Sexuelle, physische und psychische Gewalt ■ Gewalt gegen Mitarbeitende ■ Abhängigkeit von substanzgebundenen Drogen und Dealen
Massnahmen Betriebsintern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schriftliches Festhalten nach Ermessen ■ Besprechung im Team ■ Zielvereinbarungen ■ Förderplanung ■ Intervention gemäss Institutionsstrukturen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schriftliches Festhalten nach Ermessen ■ Besprechung im Team ■ Aufnahme in Zielvereinbarungen ■ Aufnahme in Förderplanung ■ Intervention gemäss Institutionsstrukturen ■ Meldung an Bereichsleitung (wenn vorhanden) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eintrag in die Personal- und/oder Klientenakte ■ Strafrechtliche Abklärungen ■ Schriftliches Festhalten ■ System informieren ■ Besprechung im Team ■ Meldung Geschäfts-/Heimleitung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eintrag in die Personal- und/oder Klientenakte ■ Strafrechtliche Abklärungen ■ Schriftliches Festhalten ■ System informieren ■ Besprechung im Team ■ Miteinbezug einer externen Fachstelle wird geprüft ■ Meldung Geschäftsleitung ■ Meldung delegierten der Trägerschaft ■ Ausschluss/Freistellung aus Institution wird geprüft
Massnahmen Trägerschaft	Keine	Keine	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausfüllen Formular Grenzverletzungen ■ Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht ■ Weitere Massnahmen Institutions-spezifisch festlegen. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausfüllen Formular Grenzverletzungen ■ Ausschluss Klient, Klientin prüfen ■ Freistellung/Kündigung prüfen ■ Eintrag in Personalakte ■ Zentrale Erfassung und jährlicher Rechenschaftsbericht z.H. dem Stiftungsrat ■ Weitere Massnahmen Institutions-spezifisch festlegen.
Massnahmen Extern	<ul style="list-style-type: none"> ■ Information der Angehörigen und Behörden nach Ermessen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Information der Angehörigen und Behörden nach Ermessen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Miteinbezug einer externen Fachstelle wird geprüft ■ Information der Angehörigen und Behörden 	<p>Information* der Aufsichtsbehörde (rasche Information)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vorfälle; Verdacht; Anschuldigungen mit allfälligen strafrechtlichen Konsequenzen (Bereich Sexualität und Gewalt) ■ Vorfälle/Verdacht Ebene: Mitarbeitende – Klient (Übergriffe) ■ Schwere Unfälle ■ Todesfälle ■ Medienrelevante Anschuldigungen/ Ereignisse <p>Information erfolgt telefonisch an zuständige Person des Amtes. Wenn nicht erreichbar, Nachricht bei Sekretariat: dringender Rückruf/ Stichwort: «Grenzverletzung»</p>

→ KK/KK = Ebene Klient zu Klient; MA/KL = Ebene Mitarbeitende zu Klient; KL/MA = Ebene Klient zu Mitarbeitende; KL = Klient
 → Hinweis: Alters- und Klientenspezifische Hintergründe müssen mit berücksichtigt werden
 → Institutionsspezifische Begriffe müssen angepasst werden.
 → Im Bereich «Was» dürfen keine Grenzverletzungen entfernt werden, allfällige Ergänzungen sind möglich.

genüber den Mitarbeitenden gewünscht ist. Fehlverhalten ist möglich, wird aber auch eine genaue Analyse mit Konsequenzen nach sich ziehen.

Der Standard gibt allen Mitarbeitenden auch Handlungssicherheit. Diese kennen über das Konzept zum Umgang mit Grenzverletzungen ihrer Institution die diesbezüglichen pädagogischen Grundsätze und das Vorgehen bei grenzverletzenden Verhaltensweisen, sowohl als allfällig Handelnde wie auch als allfällig Betroffene. Das Verfahren garantiert ihnen auch, in solchen Situationen nicht allein gelassen, sondern in Gespräche und Hilfestellungen mit einbezogen zu werden. Die Mitarbeiter*innen sind bei Vorfällen herausgefordert, die Sachverhalte aufgrund eines geregelten Verfahrens anzuschauen und fachlich auszudiskutieren. Dies erhöht ihre Professionalität und führt zu einem Klima, in dem das Handeln an Grenzen thematisiert wird. Sollte ein Vorfall von einem Kollegen oder einer Kollegin ausgehen, gibt es dazu vorgegebene Wege in der Institution. Man muss nicht als «Petzer» seinen Weg suchen, sondern jeder und jede im Team muss gegebenenfalls begründen, warum ein Vorfall nicht den geregelten Weg geht.

Positive Kultur des Darüber-Redens wird gestärkt

Der Institution gibt der Standard Instrumente im Umgang mit anspruchsvollen Situationen zwischen Mitarbeitenden und Klientinnen und Klienten. Für Klienten und Klientinnen beschreibt er das Recht auf die Achtung ihrer persönlichen Grenzen und sensibilisiert sie sowohl für ihre eigenen Grenzen wie auch für die Grenzen ihrer Mitbewohnerinnen und -bewohner. Er zeigt niederschwellige Beschwerde- wege auf und vermittelt Sicherheit durch einen bekannten und ähnlichen Umgang mit Grenzverletzungen. So ist der Standard eine wichtige Grundlage, um bei Einstellungsgesprächen die Haltung der Institution zur Würde der Persönlichkeit und zum Umgang mit Sexualität und Gewalt anzusprechen, die Vorstellungen der Bewerberinnen und Bewerber abzuklären und potenziell schwierige Situationen bereits vor einer Einstellung antizipieren und thematisieren zu können. Der Standard vermittelt allen Mitarbeitenden Klarheit zum Vorgehen bei grenzverletzenden Vorfällen und zu den einzuhaltenden Informationswegen. Er stärkt unter der Mitarbeiterschaft eine positive Kultur des Darüber-Redens und die Entwicklung einer einheitlichen Haltung zum Umgang mit Grenzen.

Verbänden steht mit dem Standard ein für alle Mitgliedsinstitutionen einheitliches und verbindliches Instrument zum Umgang mit Grenzverletzungen zur Verfügung. Das schützt die Mitglieder und verbessert die Qualität ihrer Arbeit. Die Erfahrungen mit dem Standard stärken den fachlichen Austausch und machen eine Optimierung möglich.

Es bleibt die Unsicherheit, ob das eigene Vorgehen allen Ansprüchen gerecht wird.

Für die Aufsichtsgremien ist der Standard ein Instrument der Qualitätssicherung. Durch ihn werden sensible Themen im Bereich der Fremdplatzierung sichtbar – und sie werden transparent angegangen.

Der Standard erhöht den Schutz der Klientinnen und Klienten und der Mitarbeitenden. Die Aufsichtsbehörde wird in relevanten Fällen umgehend informiert und kann ihre Pflichten wahrnehmen. Ein Dokumentationschema, das sich bemüht, eine gute Balance zwischen standardisierter Erfassung und detaillierter, dem Einzelfall gerecht werdender Berichtslegung zu finden, ermöglicht es den Aufsichtsgremien, kontinuierlich einen Überblick über die Zahl und die Art und

Weise von Grenzverletzungen zu behalten und gegebenenfalls gezielt gegensteuern zu können (mit Weiterbildungen und Fachberatung).

Die Öffentlichkeit steht stationären Massnahmen häufig skeptisch gegenüber und reagiert sensibel, wenn Vorfälle bekannt werden. Der Standard hilft, Vorfälle einzugrenzen, zu benennen, zu bewerten und zu registrieren, sodass sie notfalls besser zurückverfolgt werden können. Er dient damit letztlich dem Vertrauensaufbau zwischen den Institutionen und der Öffentlichkeit.

Die Einführung des Bündner Standards in den Institutionen des Kantons hatte zur Folge, dass sich die Verantwortlichen intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt haben. Durch Diskussionen innerhalb des Mitarbeiterkreises kam es zu einem vertieften Verständnis und zu einer eindeutigen Haltung wie auch zu klaren Abläufen, was in Fällen von grenzverletzendem Verhalten zu tun ist. Diese Haltung und Vorgehensweise wurden in einem zweiten Schritt den Eltern und Jugendlichen kommuniziert. Die Eltern bekamen nicht nur transparente Informationen über Vorfälle in Institutionen, sondern

mussten dazu auch Stellung nehmen.

Insgesamt verlief die Einführung des «Bündner Standards» in den beteiligten Institutionen ganz und gar unproblematisch. Nach kurzer Zeit sahen ihn die Mitarbeitenden eindeutig als Hilfe an. Durch die Thematisierung, welche Vorfälle in welche Kategorie gehören, kam es zu einem besseren Verständnis für die jeweilige Situation. Erste Auswertungen von Ergebnissen zeigen, dass Übergriffe von

Klientinnen und Klienten auf Mitarbeitende deutlich häufiger sind als umgekehrt.

«Bündner Standard» als Voraussetzung im Bewilligungsverfahren?

Aufgrund zahlreicher Anfragen von anderen Institutionen haben wir uns entschlossen, unser Vorgehen zu dokumentieren und als Handbuch zur Verfügung zu stellen. Die Nachfrage nach dem Handbuch «Bündner Standard» ist gross. Auch von Seiten der Trägerschaften, der Aufsichtsbehörde und Politik ist ein reges Interesse vorhanden. Einzelne Kantone prüfen, ob der «Bündner Standard» für kommende Kinder- und Jugendinstitutionen eine Voraussetzung für die Bewilligungserteilung sein soll. Der «Bündner Standard» ist als erster Schritt für Kinder- und Jugendinstitutionen entworfen worden. Er lässt sich jedoch auch leicht auf Alters- und Pflegeheime, Krankenhäuser und Schulen anwenden. ●

Angehörige wissen, dass die Institution Vorfälle registriert und nachverfolgen kann.

Weitere Informationen:

Das Handbuch zum «Bündner Standard» können Interessierte auf der Website www.buendner-standard.ch bestellen.