

Persönliche Integrität und Umgang mit Konflikten

Richtlinien und Ablauf inkl. Beratungs- und Beschwerdewege

Version vom 20.03.2025 genehmigt von der GF

Inhalt

1 Präambel	2
2 Werte, Haltungen, Prävention und Verhaltenskodex	2
3 Worum geht es? Beschreibung inakzeptabler Verhaltensweisen	3
4 Interne Anlaufstelle, interner Melde- und Beschwerdeweg: Sicht aus der Betroffenenperspektive	5
5 Ereignisablauf aus Sicht der Mitarbeitenden und der Gesamtleitung der Arche	8
6 Anhang: Rechtliche Grundlagen	11
7 Anhang: Beispiele	12

1 | Präambel

Dieses Dokument beschreibt die Haltung und die Vorgehensweisen im Umgang mit Konflikten und bei Verletzung der persönlichen Integrität. Das Dokument erhebt den Anspruch, möglichst vollständig für alle Anspruchsgruppen der Arche Zürich zu sein. Für erwachsene Klient:innen, für Kinder und für (freiwillige) Mitarbeitende gibt es je eine einfache und verständliche Kurzfassung zum Abgeben.

2 | Werte, Haltungen, Prävention und Verhaltenskodex

Werte und Haltungen

In der Arche Zürich gehen wir respektvoll und wertschätzend mit allen Mitarbeitenden, Teilnehmenden, Klient:innen, Kindern, Jugendlichen und Kund:innen um. Wir sind mit all unseren Unterschieden gleichwertig und unterstützen uns gegenseitig. Grundsätzlich bildet ein gutes Arbeitsklima die beste Prävention: Dazu gehören gegenseitiger Respekt und Vertrauen sowie eine offene Kommunikations- und Konfliktkultur von Mitarbeitenden untereinander und gegenüber allen anderen Personen. In der Arche Zürich können alle ihre Fragen offen stellen und Unsicherheiten ansprechen. Wir haben Vertrauen ineinander und wir alle erhalten bei auftretenden Problemen oder Konflikten Unterstützung.

Prävention

Die Arche Zürich legt grossen Wert auf eine sorgfältige Auswahl der (freiwilligen) Mitarbeitenden. Gemäss separater Anweisung müssen Mitarbeitende einen Sonderprivatauszug sowie einen Privatauszug aus dem Schweizerischen Strafregister vorlegen.

Für den Schutz der persönlichen Integrität ist entscheidend, wie mit Unstimmigkeiten umgegangen wird. Ungelöste Probleme können zu Mobbing und anderen Belästigungen führen und die zwischenmenschlichen Beziehungen langfristig beeinträchtigen. In der Arche Zürich haben wir eine achtsame Betriebskultur und gehen konstruktiv mit auftretenden Differenzen um. In Einzelgesprächen, an Teamsitzungen oder Supervisionen/Fallbesprechungen reden Mitarbeitende über Schwierigkeiten und suchen gemeinsam nach Lösungen. Die Betriebe sind zuständig und verantwortlich für die Organisation von internen Weiterbildungen bezüglich dieser Richtlinien und bezüglich der Kommunikation des jeweiligen Beschwerdewege an Klient:innen, Teilnehmende, Kinder, Jugendliche, Mitarbeitende und freiwillige Mitarbeitende.

Verhaltenskodex

In der Arche Zürich setzen wir uns für den Schutz der persönlichen Integrität aller Personen ein. Wir tolerieren keine physische Gewalt, keine sexualisierte Gewalt, keine psychische Gewalt, d.h. kein sexistisches Verhalten, keine sexuellen Belästigungen, kein Mobbing und keine soziale Diskriminierung.

Stellt eine Person selbstwertschädigende oder die persönliche Integrität verletzende Verhaltensweisen bei anderen Personen fest, liegt es in der Verantwortung der beobachtenden Person, diesem Verhalten konsequent entgegenzutreten. Wir pflegen eine Kultur des Hinschauens und gegenüber den genannten Integritätsverletzungen gilt Nulltoleranz (siehe nächstes Kapitel).

3 | Worum geht es? Beschreibung inakzeptabler Verhaltensweisen

Gewalt

Unter Gewalt fasst das Bundesamt für Statistik sämtliche folgende Straftatbestände des Strafgesetzbuches (StGB) zusammen, welche die vorsätzliche Anwendung oder Androhung von **physischer Gewalt** gegen Personen beinhalten: einfache und schwere Körperverletzung, Verstümmelung weiblicher Genitalien, Tötlichkeiten, Raufhandel, Angriff, Raub, Erpressung, Drohung, Nötigung, Zwangsheirat, Freiheitsberaubung/Entführung, Geiselnahme, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung, Gewalt und Drohung gegen Behörden und Beamte, Tötungsdelikte.

Sexualisierte Gewalt

Als **sexualisierte Gewalt** zählen Straftatbestände, welche Gewalt und insbesondere sexuelle Handlungen beinhalten, welche ohne ausdrückliches Einverständnis und gegen den Willen einer minderjährigen oder erwachsenen Person aufgedrängt oder aufgezwungen werden. Dies beinhaltet: sexuelle Handlungen mit Kindern, sexuelle Handlungen mit Abhängigen, sexuelle Nötigung, Vergewaltigung, Schändung, sexuelle Handlungen unter Ausnutzung der Notlage oder Abhängigkeit, Exhibitionismus, Förderung der Prostitution, sexuelle Handlungen mit Minderjährigen gegen Entgelt, sexuelle Belästigungen, Stalking u.a. nach Zurückweisung.

Psychische Gewalt

Psychische Gewalt ist ein schwer fassbares Phänomen. Sie hat verschiedene Facetten und zeigt sich in unterschiedlichen Verhaltensweisen, Strategien und Methoden, die darauf abzielen, die betroffene Person zu schwächen, aus dem Gleichgewicht zu bringen, zu verunsichern und zu unterwerfen. Es geht um Macht und Kontrolle sowie die Erfüllung eigener Bedürfnisse. Psychische Gewalt beeinflusst die Seele, die Wahrnehmung, das Denken, das Handeln und das Sein. Psychische Gewalt beschreibt alle Formen der emotionalen Schädigung und Verletzung einer Person. Dazu zählen Einschüchterungen, aggressives Anschreien, Verleumdungen, Drohungen und Demütigungen bis hin zu Psychoterror. Häufig beginnt psychische Gewalt als schleichender Prozess von Grenzverletzungen und Grenzüberschreitungen. Sie wird von Betroffenen, aber auch von Personen aus ihrem Umfeld oft lange Zeit nicht als Gewalt erkannt und/oder verharmlost. Dies beinhaltet: Kontinuierliche Abwertung, Taktik des Schweigens, passiv-aggressives Verhalten, gezielte Desorientierung einer Person («Gaslighting»), «das Spiel des Opfers» (betroffene Person wird immer als schuldig hingestellt), extreme Eifersucht, Isolation, kontinuierliche Bedrohung und Erpressung, Stalking nach Zurückweisung.

Psychische Gewalt ist in der Schweiz *kein* Straftatbestand. Deshalb kommen im heutigen Strafrecht bei psychischer Gewalt die Straftatbestände der Körperverletzung, Nötigung und Drohung zur Anwendung. Damit lässt sich psychische Gewalt aber nur sehr ungenügend erfassen. Insbesondere Opferhilfeorganisationen fordern deshalb seit längerem eine Anpassung des Strafrechts und damit einen eigenen Straftatbestand für psychische Gewalt (z.B. Istanbul-Konvention). In naher Zukunft wird es für Stalking (Nachstellung) einen Straftatbestand geben. Auch Mobbing ist an und für sich kein Straftatbestand: Wenn es sich um Beleidigung, üble Nachrede oder Verleumdung handelt, können diese Straftatbestände für Mobbing herangezogen werden.

Konflikte und Verletzungen der persönlichen Integrität

Wo Menschen mit ihren individuellen Einstellungen, Gewohnheiten und Absichten zusammenkommen, sind Konflikte nicht zu vermeiden. Gerade im Arbeitsleben und im Zusammenleben, wo unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen aufeinandertreffen, kann es zu Unstimmigkeiten kommen. Manchmal können Missverständnisse und falsch interpretierte Aussagen zu massiven Spannungen führen.

Mit «Verletzungen der persönlichen Integrität» sind Angriffe auf die Person als Ganzes gemeint. Es geht um Verhaltensweisen, die Grenzen überschreiten und den Selbstwert eines Menschen schädigen. Bekannte Beispiele für problematische Verhaltensweisen sind **Mobbing, soziale Diskriminierung, sexistisches Verhalten und sexuelle Belästigung**. Dabei handelt es sich nicht um eine abschliessende Aufzählung von Verhaltensweisen, welche die persönliche Integrität verletzen können. Ausschlaggebend für die Auswirkungen sind nicht nur objektive Faktoren, sondern auch das subjektive Erleben der betroffenen Person.

Mobbing

Eine einheitliche, international durchgängig anerkannte Definition von **Mobbing** gibt es nicht. Das Bundesgericht definiert Mobbing als ein systematisches, feindliches, über einen längeren Zeitraum anhaltendes Verhalten, mit dem eine Person isoliert und ausgegrenzt werden soll. Mobbing wird von Fachpersonen häufig mit folgenden Merkmalen beschrieben:

- Schikanöse Handlungen, Kommunikationsverweigerung oder konfliktbelastete Kommunikation, mit der einzelne oder mehrere Personen direkt oder indirekt angegriffen werden.
- Die Handlungen erfolgen wiederholt, systematisch und dauern über einen längeren Zeitraum an. Dabei kann die Art der Angriffe immer wieder ändern.
- Die betroffene Person nimmt die Handlung subjektiv als feindselig wahr. Es ist möglich, dass dies anfangs noch nicht der Fall ist, sondern erst mit der Zeit und rückblickend die negative Absicht gesehen wird.
- Ziel der Handlung kann sein, das Ansehen der angegriffenen Person zu schädigen, sie zu isolieren oder auszustossen.
- Die angegriffene Person gerät durch die Mobbinghandlung in eine unterlegene Position.

Diskriminierung

Als **Diskriminierungen** gelten Äusserungen und Handlungen, die sich in herabsetzender oder benachteiligender Absicht gegen Angehörige bestimmter sozialer Gruppen richtet. Die Bundesverfassung legt im Rahmen der Rechtsgleichheit ein Diskriminierungsverbot fest: «Niemand darf diskriminiert werden, namentlich nicht wegen der Herkunft, der Rasse, des Geschlechts, des Alters, der Sprache, der sozialen Stellung, der Lebensform, der religiösen, weltanschaulichen oder politischen Überzeugung oder wegen einer körperlichen, geistigen oder psychischen Behinderung» (Gleichstellungsgesetz).

Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung kann mit Worten, Gesten oder Taten ausgeübt werden und verschiedene Formen annehmen:

- Anzüglichliche und zweideutige Bemerkungen
- Sexuelle Anspielungen oder abwertende Bemerkungen über das Äussere
- Sexistische Bemerkungen und Witze über sexuelle Merkmale, sexuelles Verhalten oder sexuelle Orientierung
- Pornografisches Material, das aufgehängt oder verteilt wird
- Unerwünschte Einladungen mit sexueller Absicht
- Unerwünschte Körperkontakte
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhen von Nachteilen einhergehen
- Verfolgen der Zielperson innerhalb oder ausserhalb des Betriebs

Sexuelle Belästigung hat nichts mit einem Flirt, mit Liebe oder einem lockeren Arbeitsklima zu tun, sondern ist eine Missachtung von persönlichen Grenzen einer Person. Jeder Mensch legt diese persönlichen Grenzen individuell fest. So kann es auch sein, dass eine nicht sexuell motivierte Handlung als solche missverstanden wird.

4 | Sicht aus Betroffenenperspektive: Anlaufstellen, Meldeweg und Beschwerdeweg

Wenn du **selbst betroffen** bist von einer inakzeptablen Verhaltensweise (Siehe Kapitel 2), dann hast du verschiedene Möglichkeiten:

- Du kannst ein klärendes Gespräch mit der dich verunsichernden Person führen.
- Du kannst dir Notizen zu den Vorfällen machen.
- Du kannst mit Vertrauten deiner Wahl über einen Vorfall sprechen.
- Du kannst dich an deine:n Vorgesetzte:n oder an die:den Vorgesetzte:n der Person wenden, die sich dir gegenüber nicht korrekt verhalten hat.
- Du kannst dich an die interne Anlaufstelle wenden, um die Sache zu besprechen.
- Du kannst dich an eine externe unabhängige Anlauf- und Beratungsstelle wenden.
- Du kannst eine Beschwerde bei der Arche Zürich einreichen.
- Du kannst rechtliche Schritte einleiten.

Interne Anlaufstelle (Vertrauenspersonen)

Die interne Anlaufstelle bietet dir die Möglichkeit, dich mit einer dieser drei Mitarbeitenden der Arche Zürich **vertraulich** auszutauschen:

- Brigit Ruprecht, +41 44 280 10 13, brigit.ruprecht@archezuerich.ch
- Fabian Schambron, +41 78 322 19 37, fabian.schambron@archezuerich.ch
- Michelle Bosshard, +41 44 277 70 78, michelle.bosshard@archezuerich.ch

Die Aufgabe der **internen Vertrauenspersonen** besteht darin, für dich Gesprächspartner:in zu sein. Hier kannst du das Erlebte vertraulich erzählen, darüber reflektieren und Unterstützung bei der Lösungssuche erhalten. Die Vertrauensperson hilft dir, indem sie ein vertrauliches Gespräch ermöglicht und dir gut zuhört. Sie zeigt dir Handlungsmöglichkeiten und deren Konsequenzen auf. Sie informiert dich über straf- und zivilrechtliche Möglichkeiten. Grundsätzlich erfolgt alles, was die Vertrauensperson tut, nur in Absprache und mit dem Einverständnis von dir. In dieser Funktion steht sie voll auf deiner Seite.

Die internen Vertrauenspersonen sind während der üblichen Arbeitszeiten für dich da und nehmen sich nach gemeinsamer Absprache Zeit für dich. Alle drei Vertrauenspersonen verfügen über eine psychologische Ausbildung oder einer Ausbildung in Sozialer Arbeit. Die Vertrauensperson steht unter Schweigepflicht (*ausser bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung: Dann ist eine Meldung an die Betriebsleitung notwendig, welche dies anschliessend der zuständigen Behörde/KESB melden muss.*)

Die internen Vertrauenspersonen machen jährlich eine **anonyme** Zusammenfassung der Meldungen / Beratungen zuhanden der Arche Gesamtleitung, welche diesen anschliessend an den Vorstand der Arche Zürich weiterleitet.

Externe Anlauf- und Beratungsstellen

Wenn du unsicher bist, wie du eine Situation einschätzen sollst oder welche Handlungsmöglichkeiten du hast, und diese Unsicherheiten nicht in der Arche selbst klären möchtest, dann hat die Arche Zürich zwei externe Anlaufstellen beauftragt, an die du dich mit deinen Anliegen kostenlos wenden kannst:

- **Bist du ein:e Klient:in, Teilnehmende (Arbeitsintegration), teilnehmender Elternteil/teilnehmende Eltern, dann wende dich an:**
Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, +41 58 450 60 60, info@uba.ch, www.uba.ch
Die Fachpersonen bieten dir Beratung bei Integritätsverletzungen und Hilfe zur Selbsthilfe bei Konflikten in verschiedensten Bereichen wie Betreuung, Pflege, Wohnen, Finanzen, Familie. Sie leisten Hilfe für Menschen, die von physischer, körperlicher, finanzieller, sexualisierter, medikamentöser Gewalt und von Grundrechtsverletzungen sowie Vernachlässigung betroffen sind. Die Fachpersonen vermitteln und schlichten in Konfliktsituationen oder bieten Hilfe bei Integritätsverletzungen an; sie arbeiten mit allen am Konflikt Beteiligten an einer Lösung und bieten dabei Hilfe zu Selbsthilfe an.
UBA behandelt alle deine Angaben vertraulich und meldet diese nicht an die Arche Zürich weiter.
UBA macht jährlich einen *anonymisierten Bericht* zuhanden der Arche Gesamtleitung, welche diesen anschliessend an den Vorstand der Arche Zürich weiterleitet.
- **Bist du ein:e Mitarbeiter:in oder ein:e freiwillige:r Mitarbeiter:in, dann wende dich an:**
TEMIS, General-Guisan-Strasse 17, 8400 Winterthur, +41 52 550 05 54, temis@temis.ch, www.temis.ch
TEMIS bietet dir bei erlebten Grenzverletzungen und Konflikten jeglicher Art in der Arche niederschwellige spezialisierte und vertrauliche Beratung an. Die Beratung ist für dich kostenlos.
Die Beratungspersonen von TEMIS haben eine juristische oder psychosoziale Ausbildung.
TEMIS ist an Werktagen zu Bürozeiten ganzjährig erreichbar und aktionsfähig.
TEMIS behandelt alle deine Angaben vollkommen vertraulich und meldet diese nicht an die Arche Zürich oder Dritte weiter.
TEMIS macht jährlich einen anonymisierten Bericht zuhanden der Arche Gesamtleitung, welche diesen anschliessend an den Vorstand der Arche Zürich weiterleitet
- **Bist du ein Kind, ein:e Jugendliche:r oder ein:e junge Erwachsene, dann wende dich an die externe unabhängige Beratungsstelle:**
KOKON, Beratungsstelle für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene, Aemtlerstrasse 17, 8003 Zürich, +41 44 545 45 40 (24 Stunden erreichbar) beratung@kokon-zh.ch, www.kokon-zh.ch
Die Fachpersonen beraten dich vollkommen unabhängig und anonym und stehen in keinem Auftragsverhältnis zur Arche Zürich. In einem vertrauensvollen Rahmen besprechen sie mit dir deine Themen und informieren dich über deine Rechte. Du entscheidest selbst, wie es danach weitergeht. Du kannst dort anrufen, mailen, allein vorbeigehen oder jemanden mitbringen. Wenn du nicht willst, brauchst du deinen Namen nicht zu nennen. Die Beratung ist kostenlos für dich. KOKON steht unter strenger Schweigepflicht. Ohne deine Erlaubnis erfährt niemand von deinem Besuch. Du entscheidest, wie es danach weitergeht.

Weitere externe unabhängige Beratungsstellen für Erwachsene und Kinder und Jugendliche

Wenn du unsicher bist, wie du eine Situation einschätzen sollst oder welche Handlungsmöglichkeiten du hast, und diese Unsicherheiten nicht in der Arche bzw. mit Mitarbeitenden der externen Beratungsstellen TEMIS oder UBA klären möchtest, dann gibt es weitere unabhängige Beratungsstellen. Weitere unabhängige Beratungsstellen / Opferhilfeberatungsstellen findest du [hier](#) verlinkt (sowie auch weitere Informationen für Kinder und Jugendliche, für Frauen, für Männer und für LGBTIQ+-Personen).

Bist du **Opfer einer Gewalttat oder eine dem Opfer nahestehende Person**, hast du sogar Anspruch auf diese kostenlose und vertrauliche Beratung (**Opferberatung**). Sie ist persönlich, telefonisch und online möglich. Du kannst die Beratungsstelle selbst wählen. Die Beratung umfasst folgende Leistungen:

- Gesprächsangebot mit erster Standortbestimmung
- Umfassende Information über Rechte und Ansprüche des Opfers und seiner Angehörigen sowie über weitere Hilfsangebote
- Planung weiterer Schritte/Massnahmen (z.B. Vermittlung einer Notunterkunft)
- Unterstützung des Opfers bei der Wahrnehmung seiner Rechte
- Vermittlung von Hilfe durch Fachpersonen (z.B. Anwält:innen, Therapeut:innen etc.).

Möchtest du eine formelle Beschwerde bei der Arche Zürich einreichen?

Manche inakzeptablen Verhaltensweisen sind nicht auf informellem Weg zu lösen. Du hast daher auch die Möglichkeit, bei der Arche eine **formelle Beschwerde** einzureichen. Bitte reiche die Beschwerde schriftlich per Post oder per Mail bei der Gesamtleitung der Arche Zürich ein. Mit dem Einreichen deiner Beschwerde gibst du dein Einverständnis für die Einleitung eines formellen Verfahrens und die Gesamtleitung stellt sicher, dass die Beteiligten/Beschuldigten im Verfahren angehört werden.

Auch Kinder und Jugendliche können bei der Arche eine Beschwerde einreichen. Insbesondere bei erlebter sexueller Gewalt empfehlen wir den betroffenen Kindern und Jugendlichen, sich fachliche externe Unterstützung bei einer **unabhängigen Opferhilfeberatungsstelle** zu holen und gemeinsam das weitere Vorgehen besprechen, (wie z.B. Beschwerde, Anzeige, keine Anzeige, einreichen, eine Therapeut:in suchen o.ä.).

Die Gesamtleitung der Arche Zürich hat die Verantwortung und muss der Sache nachgehen bzw. dafür sorgen, dass die Situation geklärt wird. Die Arche Gesamtleitung trägt auch die Verantwortung, dass du als beschwerdeeinreichende Person geschützt bist. Je nach Situation ist eine sofortige Klärung oder eine interne bzw. externe Untersuchung erforderlich.

Eine **interne** Abklärung erfolgt mindestens mit diesen vier Schritten:

- Anhörung von dir als beschwerdeeinreichende Person von mindestens zwei Personen (4-Augen)
- Anhörung der beschuldigten Person von mindestens zwei Personen (4-Augen)
- Suche und Befragung von allfälligen, möglichst unabhängigen Zeugen
- Verfassen eines Untersuchungsberichts

In den meisten Fällen ist es jedoch sinnvoller, wenn die Untersuchung von **externen Fachpersonen** mit einer entsprechenden Qualifikation vorgenommen wird. Denn die Kette der Geschehnisse ist mitunter lang und komplex. Sobald eine Abklärung läuft, sind in der Regel mehrere Personen involviert, und der Vorfall kann unter den Mitarbeitenden zum Gesprächsthema werden. Es empfiehlt sich deshalb, kurz und sachlich über das Vorgehen zu informieren, um Vorverurteilungen und das Entstehen von Gerüchten zu vermeiden. Das Vorgehen ist zuvor mit der beschwerdeeinreichenden Person abzusprechen. Wenn die Untersuchung ergibt, dass es sich beim gemeldeten Vorfall um eine Verletzung der persönlichen Integrität handelt, hat dies folgende Konsequenzen:

- Die beschuldigte Person hat sich bei der beschwerdeeinreichenden Person zu entschuldigen.
- Möglicherweise besteht ein Anspruch auf Wiedergutmachung.
- Die Arche Zürich sanktioniert Verletzungen der persönlichen Integrität (Verweis, Versetzung, Kündigung). Dies gilt auch für Personen, die jemanden zu Unrecht beschuldigt haben.
- Die Arche Zürich prüft eine Anzeige bei zivil- und strafrechtlich relevanten Vorfällen.
- Der Betrieb prüft die vorhandenen Präventionsmassnahmen und trifft Verbesserungsmaßnahmen.

Wenn du rechtliche Schritte einleiten möchtest, hast du folgende Möglichkeiten:

• **Bist du ein:e Klient:in / ein:e Teilnehmende:r**

Wenn du der Ansicht bist, dass die Arche ihrer Fürsorgepflicht als Organisation gegenüber dir als Klient:in oder Teilnehmende:r nicht vollumfänglich nachgekommen ist, kannst du bei der UBA Beschwerde über die Arche Zürich einreichen. Die Fachpersonen klären die Sachlage mit dir und unterstützen dich bei der Erarbeitung von Lösungswegen. Die UBA unterstützt dich dahingehend, allfällige weitere rechtliche Schritte einzuleiten (z.B. Beschwerde einreichen beim Bezirksrat). Gegen den:die Täter:in kannst du auch eine Strafanzeige bei der Polizei erstatten.

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, +41 58 450 60 60, info@uba.ch, www.uba.ch

• **Bist du eine Person mit einer IV-Rente und Klient:in bei der Arche Zürich und/oder deren gesetzliche Vertretungen/Bezugspersonen**, dann kannst du Beschwerde bei den beiden kantonalen offiziellen Beschwerdestellen einreichen:

SEBE-Schlichtungsstelle, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, +41 58 450 60 60, info@uba.ch,

www.uba.ch (Offizielle SEBE-Schlichtungsstelle ist ebenfalls die UBA)

Bezirksrat bzw. die Bezirksrätin Stadt Zürich, Selnaustrasse 32, 8090 Zürich, +41 43 495 95 95, bezirksrat.zuerich@ji.zh.ch

• **Bist du ein:e (freiwillige) Mitarbeiter:in:**

Wenn du der Ansicht bist, dass die Arche Zürich ihrer **Fürsorgepflicht als Arbeitgeberin** nicht vollumfänglich nachgekommen ist, kannst du auch rechtliche Schritte unternehmen. Du kannst bei der [kantonalen Schlichtungsstelle](#) ein Verfahren einleiten und in der Folge allenfalls gegen die Arche Zürich bei Gericht eine Klage einreichen. Gegen den:die Täter:in kannst du auch eine Strafanzeige bei der Polizei erstatten.

• **Bist du ein Kind, ein:e Jugendliche:r oder ein:e junge Erwachsene**

Fragst du dich, was deine Rechte sind? Hast du das Gefühl, dass dir niemand zuhört oder deine Bedürfnisse ernst nimmt? Oder erlebst du Gewalt und weisst nicht, was du tun kannst? OMBUD, die Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz hilft dir bei der Gewährung deiner Rechte als Kind/Jugendliche:r. Die Fachpersonen machen mit dir einen Telefontermin oder einen Videocalltermin aus und beantworten dann deine Fragen und besprechen mit dir, wie sie dich z.B. für das Einreichen einer Strafanzeige oder auch für den Erhalt einer Kinderanwältin/eines Kindesanwalts z.B. zur Einreichung einer Beschwerde unterstützen können. Das Gespräch ist kostenlos und vertraulich.

OMBUD, Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz, Theaterstrasse 29, 8400 Winterthur +41 52 260 15 55, info@ombud.ch, www.ombudsstelle-kinderrechte-schweiz.ch

5 | Ereignisablauf aus Sicht der Mitarbeitenden und der Gesamtleitung der Arche

Wenn du als Mitarbeiter:in inakzeptable Verhaltensweisen (Siehe Kapitel 2) feststellst oder du eine Meldung von einer anderen Person darüber erhältst, dann musst du handeln. Das Vorgehen ist in der Arche Zürich wie folgt geregelt:

In einem akuten Notfall handelst du sofort eigenmächtig (medizinischer Notfall, Brand, Gewaltvorfall etc.) und rufst unverzüglich die öffentlichen Dienste an (117 Polizei, 118 Feuerwehr, 144 Sanität).

Bei allen weiteren Ereignissen behältst du Ruhe und informierst unverzüglich die Betriebsleitung bzw. als Mitarbeiter:in der Geschäftsstelle die Gesamtleitung. Gemeinsam und allenfalls mit weiteren Mitarbeitenden

schätzt ihr die Situation ein. Ihr könnt Situationen in vier unterschiedliche Schweregrade einordnen. Diese Einordnung ist wichtig, da je nach Einordnung unterschiedliche Massnahmen erfolgen:

	Übertretungen / Nichteinhaltungen Verhaltenskodex	Leichte Grenzverletzungen	Schwere Grenzverletzungen	Massive Grenzverletzungen
Was (Beispiel)	<ul style="list-style-type: none"> - Lautes Reden - Streit aufgrund von Durchsetzen von Regeln - Meinungsverschiedenheiten 	<ul style="list-style-type: none"> - Leichte verbale und nonverbale Drohungen - Festhalten - Kleiner Diebstahl - Handgreiflichkeiten - Mobbing - Diskriminierung 	<ul style="list-style-type: none"> - Gewaltübergriffe - Sexuelle Belästigung - Schweres Mobbing - Sexuelle, physische und psychische Übertretungen - Massive verbale Drohungen - Strafbare Handlungen mit Anzeige (Sachbeschädigung / Diebstahl etc.) - Massives selbstverletzendes Verhalten - Pornografie/Gewalt auf Datenträger oder Papier 	<ul style="list-style-type: none"> - Vorfälle mit strafrechtlichen Konsequenzen (Sexuelle Gewalt, Nötigung, Gewalt) - Sexuelle, physische und psychische Gewalt - Drogendealen
Betriebsinterne Massnahmen (Verantwortlich: Betriebsleitung / Leitung Personal für Geschäftsstelle)	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftliches Festhalten - Besprechung im Team - Aufnahme in Zielvereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Schriftliches Festhalten - Besprechung im Team - Aufnahme in Zielvereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Unverzügliche Information der Gesamtleitung - BL, GL und Ltg. Personal definieren gemeinsam das weitere Vorgehen (<i>siehe S.10 Sanktionen</i>) - Eintrag in Personal- oder Klient:innenakte - Strafrechtliche Abklärungen - Schriftliches Festhalten - Besprechung im Team - Meldung als «Besonderes / gravierendes Ereignis» inkl. Dokumentation der Massnahme/n - Nachsorge für Betroffene:r/ und Team 	<ul style="list-style-type: none"> - Unverzügliche Information der Gesamtleitung - BL, GL und Ltg. Personal definieren gemeinsam das weitere Vorgehen (<i>siehe S.10 Sanktionen</i>) - Eintrag in Personal- oder Klient:innenakte - Strafrechtliche Abklärungen - Schriftliches Festhalten - Besprechung im Team - Meldung als «Besonderes / gravierendes Ereignis» inkl. Dokumentation der Massnahme/n - Nachsorge für Betroffene:r/ und Team
Massnahmen Gesamtleitung	Keine	Bei wiederholten leichten Grenzverletzungen siehe Massnahmen unter «schweren Grenzverletzungen»	<ul style="list-style-type: none"> - «Besondere Ereignisse»: Prüfen von betriebsinternen und betriebsübergreifenden Massnahmen - Prüfen Miteinbezug einer externen Untersuchungsstelle 	<ul style="list-style-type: none"> - «Besondere Ereignisse»: Prüfen von betriebsinternen und betriebsübergreifenden Massnahmen - Prüfen Miteinbezug einer externen Untersuchungsstelle
Massnahmen extern	Information von Angehörigen/ Beistand:Beiständin nach Ermessen	Information von Angehörigen/ Beistand:Beiständin nach Ermessen	Information Angehörige/Beistand:Beiständin	Information Angehörige/Beistand:Beiständin

Die Zuordnung von Vorfällen als grenzverletzendes Verhalten wird in jedem Betrieb erstellt. *Essenziell ist, dass der Sammelbegriff des grenzverletzenden Verhaltens nicht dazu dient, zu beschwichtigen, zu beschönigen oder gar zu vertuschen!*

Intervention: Wer ist intern/extern wofür verantwortlich

Bei **Übertretungen der Nulltoleranz und bei leichten Verletzungen** ist der Betrieb/die Betriebsleitung verantwortlich, diese Probleme zu thematisieren und nach geeigneten Interventionen, Massnahmen, Lösungen oder Sanktionen zu suchen.

Bei **schweren und massiven Grenzverletzungen** informiert die Betriebsleitung unverzüglich die Gesamtleitung sowie die Leitung Personal, wenn Mitarbeiter:innen Täter:innen sind. Die Leitung Personal dokumentiert den Vorfall im Personaldossier bzw. die Betriebsleitung für die freiwilligen Mitarbeitenden. Die Gesamtleitung und die Betriebsleitung prüfen den Miteinbezug einer externen Stelle und entscheiden über Anzeige / Nichtanzeige bzw. machen eine Meldung bei der KESB bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung. Die Gesamtleitung entscheidet bei schweren und massiven Vorfällen über die interne bzw. externe Kommunikation. Strafrechtlich relevante Grenzverletzungen sind der jeweiligen Aufsichtsbehörde zu melden, auch wenn es nicht zu einer Anzeige kommt. Die Betriebsleitung ist zuständig für die Meldung an die entsprechende Aufsichtsbehörde.

Massnahmen und Sanktionen

Gegenüber fehlerverhaltenden Personen kann Arche Zürich je nach Schwere der Verfehlung folgende Massnahmen ergreifen:

- Aktives Coaching: Persönliches Gespräch mit Leitung Personal und Vorgesetzter:m mit Hinweis auf den Verhaltenskodex (siehe Kapitel 1)
- Einfordern einer Entschuldigung bei der betroffenen Person
- Mündliche oder schriftliche Verwarnung/Verweis, allenfalls unter Androhung der Kündigung (gilt auch für Klient:innen und Teilnehmende)
- Änderung des Aufgabenkreises, Versetzung
- Ordentliche Kündigung, evt. mit Freistellung
- Fristlose Entlassung
- Bei schweren und massiven Ereignissen Prüfung von zivil- und strafrechtlichen Schritten.

Wer eine Person wider besseren Wissens wegen sexueller Belästigung, Mobbing und/oder Diskriminierung beschuldigt, hat mit denselben Sanktionen zu rechnen.

Nachsorge

Je nach Ereignis kann eine Nachsorge für eine betroffene Person oder auch für ein ganzes Team sinnvoll und notwendig sein. Die Betriebsleitung trägt die Verantwortung für die geeignete Nachsorge für die:den Betroffene:n bzw. für das ganze Team (Teamsupervision, Coaching, Notfallpsychiater:in etc.).

Interne Erfassung der „Besonderen Ereignisse“

Besondere Ereignisse haben schwerwiegende Folgen in Bezug auf die körperliche und/oder psychische Gesundheit und/oder sind sicherheitsrelevant für Mitarbeiter:innen und Klient:innen. Die Betriebsleitungen melden **schwere und massive Grenzverletzungen bzw. sicherheitsrelevante Ereignisse** inklusive Angabe der getroffenen Massnahmen quartalsweise mittels [Formular](#) der Leitung Entwicklung und Qualität.

6 | Anhang: Rechtliche Grundlagen

Strafrechtliche Überlegungen

Bei schweren und massiven Ereignissen bzw. Grenzverletzungen ist die strafrechtliche Relevanz zu prüfen. Im Strafgesetz ist geregelt, welches Verhalten grundsätzlich bestraft wird, innerhalb welcher Fristen eine Tat zur Anzeige zu bringen ist und welche Strafen ein:e Täter:in zu erwarten hat. Abhängig vom Schweregrad des Vorfalls oder der Beziehung zwischen Opfer und Täter:in wird zwischen Antragsdelikt und Officialdelikt unterschieden.

Antragsdelikt

Ein Antragsdelikt wird von der Strafbehörde grundsätzlich nur dann verfolgt, wenn die betroffene Person bei der Polizei eine Straftat zur Anzeige bringt. Die Frist für eine Anzeige beträgt in der Regel drei Monate. Die Frist beginnt ab dem Tag, ab dem die:der Täter:in der antragsberechtigten Person bekannt ist. Ein Strafantrag kann jederzeit zurückgezogen werden. Antragsdelikte sind beispielsweise sexuelle Belästigung, einfache Körperverletzung, Drohungen oder Sachbeschädigung.

Officialdelikt

Im Unterschied zum Antragsdelikt ist die Strafbehörde bei einem Officialdelikt verpflichtet, ein Verfahren einzuleiten, sobald sie von der Straftat Kenntnis hat. Hierbei können nicht nur die Betroffenen, sondern auch Dritte Anzeige erstatten. Da eine offizielle Verpflichtung zur Verfahrenseinleitung besteht, wird die Straftat grundsätzlich auch dann verfolgt, wenn die geschädigte Person das nicht will. Officialdelikte sind beispielsweise Vergewaltigung, sexuelle Handlungen im Abhängigkeitsverhältnis, sexuelle Nötigung oder einfache Körperverletzung mit Waffe.

7 | Anhang: Beispiele

Vorgehen:

Jeder Betrieb führt einen Workshop durch (mit Mitarbeitenden, Teilnehmenden, Kindern = Entscheid BL) durch und nennt Beispiele aus der Praxis und ordnet diese Beispiele in das Raster ein (siehe Kapitel 5).

Anschliessend sendet die Betriebsleitung die erstellten Beispiele an Karin Meierhofer – sie sind dann der Anhang dieses Konzepts.