



Organisationsbeschreibung

Mädchenhaus Zürich

Inhaltsverzeichnis

1. KURZPORTRAIT	4
2. QUERSCHNITTSTHEMEN	6
2.1. Leit- und Wertvorstellungen	6
2.1.1. Leitbild und Grundhaltungen	6
2.1.2. Abgeleitete Handlungsziele.....	7
2.2. Kinderrechte	8
2.3. Beziehungsgestaltung	8
2.4. Zusammenarbeit	9
2.4.1. Zusammenarbeit mit den Mädchen.....	9
2.4.2. Zusammenarbeit mit dem Herkunftssystem	9
2.4.3. Zusammenarbeit im Team	9
2.4.4. Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Fachstellen	10
2.4.4. Zusammenarbeit mit Anspruchsgruppen/Öffentlichkeitsarbeit	10
2.5. Diversität	10
3. LEISTUNGEN	11
3.1. Leistungskatalog	11
3.1.1. Stationäre 24h-Kriseninterventionsstelle an einem geheim gehaltenen Standort.....	11
3.1.2. Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit / Fundraising	11
3.2. Fachliche Grundsätze	11
3.2.1. Pädagogische Grundhaltung	11
3.2.3. Traumamasensible Pädagogik in einer Kultur der organisationalen Achtsamkeit.....	13
3.3. Zielgruppe	16
3.4. Organisation	17
4. AUFENTHALT	17
4.1. Aufnahmeverfahren	17
4.2. Aufenthaltsgestaltung	18
4.2.1. Aufnahme.....	19
4.2.2. Phasen des Aufenthaltes im Mädchenhaus Zürich	19
4.3. Austrittsgestaltung	22
4.3.1. Nachbetreuung	22

5. PÄDAGOGISCHE THEMEN	23
5.1. Alltagsgestaltung	23
5.1.1. Das Tagesstrukturangebot im Mädchenhaus	24
5.2. Förderplanung / individuelle Prozessgestaltung	25
5.3. Intervention und Sanktion	25
5.4. Bildung	26
5.5. Gesundheit	27
5.6. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen	27
6. ORGANISATION	28
6.1. Statuten des Vereins Mädchenhaus Zürich	28
6.2. Fachlicher und geschichtlicher Hintergrund des Angebots	29
6.3. Geschichte des Mädchenhauses und Standort	31
6.4. Personalmanagement	31
6.4.1. Stellenplan, Rekrutierung von neuen Mitarbeiter*innen	31
6.4.2. Anforderungen an die unterschiedlichen Berufsgruppen.....	32
6.4.3. Weiterbildung	33
6.4.4. Dienstplanung	33
6.4.5. Führungsverständnis.....	33
6.5. Finanzmanagement	33
6.5.1. Finanzierung.....	34
6.5.2. Kostenrechnung und Revisionsstelle	34
6.6. Immobilienmanagement	34
6.7. Qualitätsmanagement – und Sicherung	35
6.7.1. Grundprinzipien des Qualitätsmanagements im Mädchenhaus Zürich	35
6.7.2. Qualitätssicherung in der sozialpädagogischen Arbeit	35
6.7.3. Beschwerdemanagement für die Bewohner*innen	36
6.7.4. Qualitätssicherung auf der organisationalen Ebene	37
6.7.4.1. Beschwerdemanagement /Umgang mit Diskriminierung.....	37
6.7.5. Externe Qualitätssicherung	37
6.8. Betrieb	38
Organigramm	38
7. GLOSSAR	39

1. Kurzportrait

Name	Mädchenhaus Zürich
	Der Verein Mädchenhaus Zürich betreibt eine stationäre 24h-Kriseninterventionsstelle an einem geheim gehaltenen Standort und ein internes Tagesstruktur-Angebot.
Adresse	Mädchenhaus Zürich, Postfach 1923, 8031 Zürich
Standort	Die Standorte der stationären Einrichtung und der Tagesstruktur sind zum Schutz der Bewohner*innen geheim. Die Administration befindet sich an der Quellenstrasse 25, 8005 Zürich
Telefon	
Stationär	044 341 49 45
Tagesstruktur	043 818 24 05
Administration	044 273 32 23
Fax	044 341 45 83
E-Mail	
Stationär	info@maedchenhaus.ch
Leitung	leitung@maedchenhaus.ch
Tagesstruktur	tagesstruktur@maedchenhaus.ch
Administration	admi@maedchenhaus.ch
Homepage	www.maedchenhaus.ch
Leitung	Dorothea Hollender 044 341 55 09 / d.hollender@maedchenhaus.ch
Trägerschaft	Verein Mädchenhaus Zürich, privater, gemeinnütziger, politisch und konfessionell neutraler Verein Präsidentinnen: Miriam Nido und Regula Dick

Angebot	Stationäre seedukative Krisenintervention an einem geheimen Standort , mit 24-Stunden-Betreuung für 7 Mädchen und junge Frauen im Alter zwischen 14 und 20 Jahren, die aufgrund von erlebter Gewalt eine vorübergehende stationäre Betreuung benötigen, in der sie geschützt sind. Die maximale Aufenthaltsdauer in der stationären Einrichtung beträgt drei Monate. Betroffene können jederzeit telefonisch mit dem Mädchenhaus Zürich in Kontakt treten. Aufnahmen sind rund um die Uhr möglich. Die Mädchen und jungen Frauen treten freiwillig ein. In der internen Tagesstruktur werden die Mädchen und jungen Frauen (kreativ) beschäftigt und/oder erhalten Hilfestellungen für Schule und Ausbildung.
----------------	--

2. Querschnittsthemen

2.1. Leit- und Wertvorstellungen

2.1.1. Leitbild und Grundhaltungen

Menschenbild

- Menschen haben das Recht auf psychische, physische und sexuelle Integrität sowie auf Schutz und Förderung ihrer Persönlichkeit – unabhängig von ihrer Herkunft, ihres biologischen Geschlechts, ihrer psychosexuellen Identität, Religion und ihrem Aufenthaltsstatus.

Organisationszweck

- Wir gewähren Mädchen und jungen Frauen, die Gewalt in ihrem nahen Umfeld erfahren haben, Schutz und Unterstützung. Der Standort des Mädchenhauses ist geheim.
- Wir leisten gezielte Informations- und Öffentlichkeitsarbeit zum Themenbereich Gewalt gegen Mädchen und junge Frauen.

Pädagogische Grundsätze

- Wir arbeiten nach dem reflexiv-parteilichen Grundsatz: Die aktuelle Situation, die Ziele, Bedürfnisse und Interessen der Mädchen und jungen Frauen stehen im Zentrum. Das Herkunftssystem wird jederzeit in der Arbeit mit den Mädchen und jungen Frauen berücksichtigt.
- Dabei leiten uns in der alltäglichen Arbeit die traumapädagogischen Grundsätze.
- Die Mitarbeiter*innen haben zum Ziel, die Selbstbestimmung, die Selbstwirksamkeit, den Selbstwert und die Selbstwahrnehmung der jungen Frauen zu stärken.
- Wir arbeiten partizipativ, ressourcen-, kompetenz- und lösungsorientiert. Das gemeinsame Erarbeiten von Zukunftsperspektiven leitet uns in unserer Arbeit.

Organisationsverständnis

- Wir leisten fachlich fundierte und professionelle Soziale Arbeit. Wir orientieren uns dabei am Berufscodex Sozialer Arbeit und setzen uns für die Einhaltung der Menschenrechte ein.
- Wir informieren uns über sozialpolitische Themen und erweitern durch Fort- und Weiterbildungen laufend unser Fachwissen. Die Reflexion unserer Arbeit nimmt einen zentralen Platz ein.
- Das Mädchenhaus wird im Sinne einer achtsamen, selbstorganisierten Organisation mit einer flachen Hierarchie geführt. Achtsamkeit zeigt sich auf der organisationalen Ebene und ist der Boden, auf dem traumasensible Pädagogik steht und gelebt werden kann.
- Die fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiter*innen sind durch anerkannte Ausbildungen sichergestellt. Als lernende Organisation gehören regelmässige Weiterbildungen und Supervisionen der Mitarbeiter*innen zur fortlaufenden Qualitätssicherung.
- Wir erarbeiten Entscheidungsgrundlagen, auf die die zuständigen Gremien in ihren Entscheidungen zurückgreifen können.
- Wir pflegen nach aussen und nach innen eine transparente Kommunikations- und Feedbackkultur.
- Wir achten auf einen verantwortungsvollen Umgang mit unseren Ressourcen und leben eine achtsame Kultur, sowohl auf Teamebene als auch mit den Mädchen und jungen Frauen.
- Wir optimieren unsere Abläufe fortlaufend und entwickeln unser Angebot weiter.

Sensibilisierung der Öffentlichkeit

- Wir setzen uns mit gezielter Öffentlichkeitsarbeit für die Sensibilisierung der Bevölkerung und die Information von Fachkreisen zum Themenbereich Gewalt gegen Mädchen und junge Frauen ein.

2.1.2. Abgeleitete Handlungsziele

Schutz vor weiterer Gewalt

Durch die Aufnahme im Mädchenhaus Zürich sollen gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen in erster Linie vor weiterer Gewalt geschützt werden. Die stationäre Kriseninterventionsstelle mit einem geheim gehaltenen Standort bietet bedrohten Mädchen und jungen Frauen den nötigen Schutz und verhindert vorerst eine weitere Konfrontation mit dem Täter/der Täterin. Der sichere Rahmen erleichtert es den Mädchen und jungen Frauen zudem, über die erlebte Gewalt zu reden, und bildet die Grundlage, die akute Krise bearbeiten zu können.

Bewältigung der Krisensituation

Ziel der Krisenintervention ist es in diesem Zusammenhang, die Mädchen und jungen Frauen in der schwierigen Situation zu stabilisieren und mittels geeigneter Hilfsmassnahmen (z.B. ärztliche Versorgung, Aufnahme in die stationäre Einrichtung etc.) zur Beruhigung der Situation beizutragen. Mädchen und junge Frauen, die ihre Familie oder den Ort verlassen, wo sie Gewalt erlebt haben, tun dies, weil sie es dort nicht mehr aushalten. Sie befinden sich meistens in einer akuten Krisensituation. Dies drückt sich unter anderem dadurch aus, dass es Betroffenen nicht mehr möglich ist, das Erlebte psychisch einzuordnen und eigenständig zu bewältigen. Jugendliche verfügen zudem aufgrund ihres Alters über unzureichende autonome Bewältigungsstrategien. Sie sind deshalb auf professionelle Unterstützung von Dritten angewiesen. Oftmals reaktivieren akute Krisensituationen auch Traumatisierungen durch frühere Ereignisse.

Abklärung der rechtlichen Situation

Eine weitere wichtige Aufgabe während des Aufenthalts im Mädchenhaus Zürich ist die Klärung der rechtlichen Situation der Betroffenen. Ziel ist es, die zivilrechtliche Situation in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden so weit zu klären, dass eine langfristige Nachfolgelösung gefunden werden kann, die der Betroffenen die nötige Sicherheit und Stabilität bietet. Grundlage bei Minderjährigen bildet dabei die Abklärung kinderschutzrechtlicher Massnahmen durch die zuständige Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB). Falls notwendig, werden auch straf- und migrationsrechtliche Abklärungen sowie Opferhilfeberatungen eingeleitet.

Erarbeiten von Zukunftsperspektiven

Ist der Schutz vor weiterer Gewalt garantiert, beginnt die individuelle Aufenthaltsplanung mit den Mädchen und jungen Frauen. Da der Aufenthalt im Mädchenhaus Zürich zeitlich auf drei Monate begrenzt ist, geht es vor allem auch darum, Zukunftsperspektiven bezüglich Wohnens, Ausbildung, Arbeit, Gesundheit, sozialer Integration und weiterführender Unterstützung zu entwickeln und in Rücksprache mit der zuständigen Behörde entsprechende Massnahmen einzuleiten. Die Beratungen und Interventionen sind ziel- und ressourcenorientiert.

Triage und interdisziplinäre Zusammenarbeit

Da der Auftrag des Mädchenhauses als niederschwellige Kriseninterventionsstelle zeitlich begrenzt ist, hat die Zusammenarbeit mit der zuständigen Behörde eine grosse Bedeutung. Diese ist fallführend betr. der zivilrechtlichen Klärung und verantwortlich dafür, dass die Jugendliche, allenfalls auch ihre Familie, nach dem Austritt aus dem Mädchenhaus weiter begleitet wird. Auch für die Einrichtung

längerfristiger Massnahmen (Nachfolgelösungen) ist die Triage an andere Stellen, die über den Aufenthalt im Mädchenhaus hinaus mit der jungen Frau arbeiten, überaus wichtig.

Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit

Zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit und zur Vermittlung von Informationen über das Thema Gewalt an Mädchen und jungen Frauen investiert das Mädchenhaus Zürich vor allem in digitale Medien und öffentlichkeitswirksame Aktionen. Somit kann über Hintergründe, Ursachen und Folgen von Gewalt und sexueller Ausbeutung informiert und Fachwissen vermittelt werden.

Die Zusammenarbeit und der Austausch mit Fachpersonen aus verwandten Berufen haben einen hohen Stellenwert, damit diese bei Bedarf Mädchen auf das Mädchenhaus aufmerksam machen können.

2.2. Kinderrechte

Betr. der Arbeit im Mädchenhaus sind die Rechte des Kindes in der UN Kinderrechtskonvention grundlegend – insbesondere Art. 3 (Höheres Interesse des Kindes), Art. 12 (Meinungsäusserung des Kindes), Artikel 19 (Schutz vor Misshandlung) Art. 34 (Schutz vor sexueller Ausbeutung) und Art. 36 (Schutz vor anderen Arten von Ausbeutung).

Die Mädchen und jungen Frauen werden im Mädchenhaus vor Gewalt geschützt. Sie sind freiwillig im Mädchenhaus und können jederzeit wieder gehen. Im Alltag werden sie ermutigt, ihre Meinung zu äussern. Mit dem Grundsatz der Partizipation haben sie jederzeit die Möglichkeit, den Prozess bis zum Austritt mitzugestalten.

Ihre Meinung betr. ihres Aufenthalts im Mädchenhaus ist uns sehr wichtig. Daher gibt es ein Beschwerdemanagement. Über ihre Möglichkeiten sich zu beschweren und Kritik zu äussern, werden sie beim Aufnahmegespräch informiert. Zudem holen wir beim Abschlussgespräch ihre Meinung zum Aufenthalt ab.

2.3. Beziehungsgestaltung

Die Mädchen und jungen Frauen, die ins Mädchenhaus kommen, haben massive Grenzverletzungen erlebt und sind in den meisten Fällen traumatisiert. Die Nähe-Distanz-Regulation ist aus diesem Grund häufig noch nicht sehr entwickelt. Daher sind sie besonders gefährdet wieder Opfer von Grenzverletzungen zu werden. Dies erfordert in der pädagogischen Arbeit und im Alltag einerseits eine erhöhte Sensibilität und eine grosse Achtsamkeit im Umgang mit den Bewohner*innen. Andererseits auch institutionelle Vorgaben und das Leben einer Kultur der permanenten Reflektion eigener Rollen und Institutionsstrukturen. Grundlage der Beziehungsgestaltung ist der traumapädagogische Ansatz und die Kultur der organisationalen Achtsamkeit (vergl. 3.2.3.).

Auf Teamebene leben die Betreuungspersonen in wöchentlichen Teamsitzungen und Intervisionen diese Standards bzw. reflektieren ihr Verhalten. In einem ausführlichen Papier ist zudem geregelt, welche Vorgehensweisen bei Grenzverletzungen gegenüber den Mädchen/jungen Frauen vorgesehen sind.¹

In wöchentlichen Einzelgesprächen mit der jeweiligen Hauptbezugsperson, sowie wöchentlich stattfindenden Gruppenabenden, wird die Beziehung zwischen den jungen Frauen und deren Betreuungspersonen und untereinander gestaltet.

¹ Anti-Diskriminierungsreglement

2.4. Zusammenarbeit

2.4.1. Zusammenarbeit mit den Mädchen

Die Zusammenarbeit mit den Mädchen und jungen Frauen erfolgt auf Augenhöhe. Sie sind die Expertinnen für ihr eigenes Leben. Aus traumapädagogischer Sicht ist es unabdingbar, dass diese Prozesse und Entscheidungsfindungen partizipativ gestaltet werden, um die Selbstwirksamkeit und das subjektive Erleben von Kontrolle zu stärken.

Daher sind die Jugendlichen in Gesprächen anwesend. Sie lesen auch die Berichte an die KESB und die Austrittsberichte, sodass auch diese Informationen transparent sind.

Nach dem Eintritt ins Mädchenhaus wird dem Mädchen/der jungen Frau eine sog. «Hauptbezugsperson» zugeteilt. Diese ist für den gesamten Prozess bis zum Austritt verantwortlich. Dieser und die Entwicklungen während des Aufenthalts im Mädchenhaus müssen für das Mädchen/die junge Frau transparent und nachvollziehbar sein

Gemäss des Grundsatzes der Parteilichkeit unterstützt die Hauptbezugsperson die jeweilige Klientin, eigene Bedürfnisse wahrzunehmen, entsprechende Ziele und Anliegen zu formulieren und diese auch gegenüber Eltern und Fachpersonen zu vertreten.

2.4.2. Zusammenarbeit mit dem Herkunftssystem

Im Mädchenhaus Zürich arbeiten die Betreuer*innen nicht direkt mit dem Herkunftssystem der Mädchen und jungen Frauen. Dies, weil die Mädchen und jungen Frauen in der Regel von genau diesen Familienangehörigen bedroht sind und das Mädchenhaus systemisch gesehen zur „gegnerischen Partei“ gehört und daher solche Gespräche nicht sehr zielführend wären.

Die Elternarbeit beschränkt sich auf die anfängliche telefonische Information an die Eltern, dass ihre Tochter in einer sozialpädagogischen Einrichtung ist. Die Gespräche mit den Eltern führen Vertreter*innen von KESB und oder Sozialdiensten. In den Familiengesprächen wird das Mädchen/die junge Frau von der jeweiligen Betreuerin des Mädchenhauses begleitet und in ihren Anliegen unterstützt.

2.4.3. Zusammenarbeit im Team

Zusammenarbeit in der sozialpädagogischen Arbeit

Auf Teamebene gilt auch der Grundsatz der Transparenz und Partizipation. In wöchentlichen Teamsitzungen werden die jeweiligen Mädchen/jungen Frauen bzw. deren aktuelle Situation besprochen. Die Hauptbezugsperson informiert gemäss einer auszufüllenden Checkliste über Aktualitäten und holt sich innerhalb einer kollegialen Intervision Hilfe und Unterstützung. Entscheidungen über pädagogische Interventionen werden gemeinsam getroffen.

Von Dienst zu Dienst werden ebenfalls aktuelle Informationen weitergegeben. Auch diese sog. „Übergaben“ werden gemäss einer standardisierten Checkliste² durchgeführt. Über ein elektronisches Fallbearbeitungssystem werden zudem alle Gespräche, Telefonate und sonstige Entwicklungen im Mädchenhaus notiert.

Zusammenarbeit mit der Tagesstruktur

Die Mädchen, die ihrer gewohnten Tagesstruktur nicht nachgehen können besuchen die Interne Tagesstruktur (TST) des Mädchenhauses. Die Absprachen mit der Leiterin erfolgen einerseits in den

² Checkliste für die Übergabe

wöchentlichen Teamsitzungen, zudem über Telefonate und Einträge im Fallbearbeitungssystem. Wenn immer möglich, nimmt die Leiterin TST auch an Fallsupervisionen teil.

Die **Zusammenarbeit mit der Administrationsmitarbeiterin**, welche nicht in der Wohnung des Mädchenhauses arbeitet, ist ebenfalls geregelt: In den wöchentlichen Teamsitzungen werden standardmässig relevante Themen besprochen. Alle erwähnten Mitarbeiter*innen nehmen an der Teamsupervision teil. Diese Supervisionen behandeln insbesondere Themen zur Zusammenarbeit.

2.4.4. Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Fachstellen

Gute Interventionen im Kinderschutz verlangen konstruktive Zusammenarbeitsformen. Dies gilt auch und vor allem auf Helfer*innenebene.

Das Mädchenhaus sucht nach jedem Eintritt die Zusammenarbeit mit bereits involvierten Fachpersonen und Institutionen. Ist schon ein/e Beistand*in involviert, wird diese/konsultiert.

Da die Grenzverletzungen und die erlittene Gewalt der Mädchen und jungen Frauen, die ins Mädchenhaus kommen sehr massiv sind, wird in der Regel bei jedem Eintritt die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde involviert. Zudem werden je nach Situation Lehrer*innen, Schulsozialarbeiter*innen, Arbeitgeber*innen, Jugendberater*innen, etc. kontaktiert, sofern das für die Entwicklung und den Prozess nötig und sinnvoll ist.

In Bezug auf die Anschlusslösung nehmen wir nach Absprache mit KESB/KJZ oder Sozialzentren mit entsprechenden Heimen/Institutionen Kontakt auf.

Bei volljährigen Frauen wenden wir uns an anerkannte Opferhilfeberatungsstellen, welche die Begleitung des Mädchens/der jungen Frau nach dem Austritt aus dem Mädchenhaus weiterführen kann.

2.4.4. Zusammenarbeit mit Anspruchsgruppen/Öffentlichkeitsarbeit

Wir legen grossen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit KJZ Sozialdiensten, Opferhilfeberatungsstellen, Frauenhäusern und anderen Heimen, zugunsten von möglichst guten Anschlusslösungen und weiteren Beratungsangeboten für die Mädchen und jungen Frauen. Wir pflegen einen konstruktiven Umgang mit diesen Stellen, da wir das Wohl des jeweiligen Mädchens/der jeweiligen jungen Frau ins Zentrum stellen.

Da die Mädchen und jungen Frauen sich sozusagen selber einweisen, ist es wichtig, dass das Mädchenhaus bekannt ist. Daher investieren wir viel in die mediale Öffentlichkeitsarbeit. Diese Art der Öffentlichkeitsarbeit dient zudem dem Bekanntheit/Bekanntwerden in der breiten Öffentlichkeit.

2.5. Diversität

Im Team des Mädchenhauses arbeiten Frauen verschiedenen Alters und Nationalitäten und Religionszugehörigkeiten. Bei Neuanstellungen wird darauf geachtet, dass das Team möglichst divers bleibt. Männliche Betreuungspersonen werden nicht angestellt. Da von einer hohen Dunkelziffer sexueller Übergriffe durch männliche Bezugspersonen auszugehen ist, könnte die Anwesenheit von männlichem Betreuungspersonal retraumatisierend wirken. Die Mädchen/jungen Frauen, die ins Mädchenhaus kommen, sind unterschiedlicher Herkunft, Nationalität, sexueller Orientierung und Religionszugehörigkeit. Die Unterschiedlichkeiten werden insbesondere an Gruppenabenden (vergl. Kapitel 5.3. Bildung) thematisiert.

3. Leistungen

3.1. Leistungskatalog

3.1.1. Stationäre 24h-Kriseninterventionsstelle an einem geheim gehaltenen Standort

- Erstgespräche vor dem Eintritt zur Ermittlung der Indikation
- Aufnahmegespräche und Klärung der Bedrohung
- Krisenbewältigung und Krisenmanagement insb. betreffend akuter Bedrohungen
- Sozialpädagogische Begleitung und Betreuung
- Individuelle Tagesstrukturangebote während des Aufenthalts
- Beratungs- und Reflexionsgespräche innerhalb der Hauptbezugspersonenarbeit
- Sensibilisierungsgespräche und Kontrolle betr. Sicherheit der Bewohner*innen und Geheimhaltung des Standorts
- Begleitungen der Mädchen und jungen Frauen an Behörden- und anderen wichtigen Gesprächen und Terminen (KESB, Sozialzentren, KJZ, Opferhilfeberatungsstellen, Gynäkolog*innen, Ärzt*innen, Therapeut*innen, Psychiater*innen). Zum Teil sind diese fachlich begründet, zum Teil sind Begleitungen aus Sicherheitsgründen notwendig.
- Festlegen, Reflektion und gegebenenfalls Korrektur von Zielvereinbarungen
- Kooperation und Koordination mit relevanten Dritten (zuweisende Behörden, KESB, Sozial- und Jugendhilfestellen, Polizei, Opferhilfeberatungsstellen)
- Digitale Fallführung und Archivierung
- Planung und Suche einer Anschlusslösung
- Angebot eines traumasensiblen Tagesstrukturangebots
- Nachbetreuung nach Austritt bzw. bei Rückkehr zu den Eltern

3.1.2. Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit / Fundraising

Dadurch, dass die Mädchen und jungen Frauen sich sozusagen selber einweisen, ist es für das Mädchenhaus wichtig bei den Zielgruppen bekannt zu sein.

Daher ist die Öffentlichkeitsarbeit in jeder Form von hoher Wichtigkeit.

- Kontinuierliche fachlich fundierte und konstruktive Zusammenarbeit mit externen Fachstellen
- Regelmässige Präsenz in den Medien
- Bewirtschaftung einer Website, Facebook und ähnliche relevante Apps
- Regelmässige Informationsversände an Anspruchsgruppen
- Jährliche Herausgabe des Jahresberichts und Versand von Karten und Informationsmaterial an verschiedenen Anspruchsgruppen

3.2. Fachliche Grundsätze

3.2.1. Pädagogische Grundhaltung

Die pädagogische Arbeit im Mädchenhaus Zürich orientiert sich an der feministischen Mädchenarbeit, an der reflexiv-parteilichen Haltung und an der traumasensiblen Pädagogik.

3.2.1.1. Die feministisch-parteiliche Mädchenarbeit

Die feministische Mädchenarbeit stellt Mädchen und junge Frauen und ihre Lebensrealitäten ins Zentrum der Überlegungen. Gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen sind häufig mit starren Strukturen und stereotypen Rollenbildern konfrontiert. Gemäss unseren Erfahrungen werden ihre Wünsche und Bedürfnisse übergangen, ihre Grenzen z.T. massiv missachtet. Ihre Familien haben klare Vorstellungen darüber, wie die jungen Frauen ihr Leben zu gestalten haben. Ein Abweichen von

dieser Norm wird nicht akzeptiert, die jungen Frauen haben kaum Möglichkeiten, andere Perspektiven und Lebensentwürfe zu entwickeln. Versuchen sie es dennoch, dann meistens nur im Geheimen und in ständiger Angst, von ihren Familien entdeckt zu werden. Die feministisch-parteiliche – Mädchenarbeit

- setzt sich für das Recht von Mädchen und jungen Frauen auf eine selbstbestimmte Identität ein
- richtet sich gegen jede Form von Gewalt und Unterdrückung junger Frauen
- macht es sich zum Ziel, mittels Öffentlichkeitsarbeit die Lebenswelten von Mädchen und jungen Frauen sichtbar zu machen

Parteilichkeit

Das Konzept der feministischen Mädchenarbeit setzt eine parteiliche Haltung in der Arbeit mit den jungen Frauen voraus. Gewaltbetroffene Jugendliche werden mit ihren Bedürfnissen ernst genommen und sie werden bei deren Durchsetzung unterstützt. In der konkreten Arbeit des Mädchenhauses bedeutet dies, dass sich die Mitarbeiter*innen anwaltschaftlich auf die Seite der jungen Frauen stellen. Parteilichkeit heisst, das Verhalten und die Bedürfnisse der Mädchen als das zu akzeptieren, was ihnen aktuell möglich ist, dies mit ihnen zu reflektieren und eventuelle Konsequenzen und Auswirkungen aufzuzeigen. Auch und gerade eine parteiliche Haltung verlangt, dass Erwachsene den Mädchen und jungen Frauen Strukturen geben und Grenzen setzen.

Partizipation

Die Mädchen und jungen Frauen werden in Entscheidungsprozesse miteinbezogen und sind an der Planung ihrer Zukunft beteiligt. Ihre Bedürfnisse sind massgebend für alle professionellen Interventionen. Gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen haben immer wieder erlebt, dass über ihren Kopf hinweg entschieden wurde. Die partizipative Arbeitsweise des Mädchenhauses ermöglicht es ihnen, sich selber als Handelnde zu erleben und dadurch ein Stück Selbstbestimmung und Selbstwirksamkeit zurückzubekommen.

Ressourcenorientierung

Die Ressourcen der Mädchen stehen für die Mitarbeiter*innen des Mädchenhauses im Vordergrund. Gewaltbetroffene Jugendliche sollen nicht nur als Opfer gesehen werden. Sie sind trotz all der schwierigen Erlebnisse auch ganz normale, lebensfrohe und manchmal heftig pubertierende Jugendliche mit vielen Ressourcen und Kompetenzen, die in der Arbeit mit ihnen aktiviert und gestärkt werden sollen. Für die Mädchen und jungen Frauen ist wichtig zu erfahren, dass sie Stärken haben, und zu lernen, wie sie diese in schwierigen Situationen einsetzen können. Ihr Weggehen von zu Hause ist nicht als Schwäche und Versagen zu beurteilen, sondern als ein mutiges und selbstbestimmtes Verhalten zu werten.

Eigene Räume

Viele gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen ziehen es nach dem Weggehen von zu Hause vor, in geschlechtergetrennten Gruppen zu leben. Diese bieten ihnen in der Krisenzeit häufig besser die Möglichkeit, zur Ruhe zu kommen und sich zu stabilisieren. Das Mädchenhaus bietet den gewaltbetroffenen jungen Frauen einen Schutzraum, wo sie vor erneuter Gewalt und sexuellen Übergriffen geschützt sind. Das Zusammenleben mit Mädchen, die ähnliche Erfahrungen gemacht haben, zeigt Betroffenen, dass sie nicht die Einzigen sind, die Gewalt erfahren haben, und kann sie von Schuldgefühlen entlasten.

3.2.1.2. Reflexiv-parteiliches Denken und Handeln

Die Sichtweise/die Haltung, die einerseits das anwaltschaftliche Eintreten für die Interessen und Bedürfnisse der Klientin und andererseits das Berücksichtigen systemischer Zusammenhänge verlangt, wird in dem Begriff der „reflexiven Parteilichkeit“ zusammengefasst:

Im Mädchenhaus wird mit diesem Ansatz gearbeitet. Die Arbeit mit den Mädchen wird verstanden als **für** das Mädchen - nicht gegen die Eltern. Es wird anerkannt, dass die Eltern ebenfalls in einer Notsituation sind und Hilfe brauchen. Mit den jungen Frauen ist das Thema Familie, ihre Rolle in ihrem Familiensystem und etwaige Auswirkungen ihres Verhaltens auf dieses, regelmässig Teil der wöchentlichen Gespräche. Der Einbezug des Systems in Abwesenheit unterscheidet sich von der Definition der Elternarbeit in anderen Institutionen. Im Mädchenhaus Zürich wird eine Elternarbeit gemacht, die in der Regel ohne direkten Kontakt mit den Eltern (Ausnahme: Telefonische Information an die Eltern über den freiwilligen Eintritt ihrer Tochter im Mädchenhaus) funktioniert: Aufgrund massiver Bedrohungslagen gehört das Mädchenhaus systemisch gesehen zur «gegnerischen» Institution, die ihnen ihre Tochter weggenommen haben und sie nicht gehen lassen (so häufig die Sicht der Eltern). Die Eltern sind fast ausnahmslos nicht mit dem Aufenthalt ihrer Tochter im Mädchenhaus einverstanden. Meistens sind sie schockiert und sehr wütend, wenn sie erfahren, dass ihre Tochter es gewagt hat sich ihrem Kontrollsystem zu entziehen.

Freiwillige Elterngespräche durch die Institution, die ihnen die Tochter weggenommen hat, sind in dieser Zeit nicht zielführend und stellen zudem u.U. eine Gefährdung der jeweiligen Mitarbeiter*in dar.

Während des Aufenthalts im Mädchenhaus geht es darum, das Mädchen/die junge Frau zu schützen und zu stabilisieren. In Bezug auf die Eltern geht es darum, ihnen klar zu machen, wo die Grenzen ihres missbrauchenden und gewaltvollen Umgangs mit der Tochter sind. Hier hat die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde eine deutlich grössere Autorität, indem sie z.B. den Eltern das Aufenthaltsbestimmungsrecht entziehen kann. Konstruktive und zielführende Elterngespräche sind häufig erst nach einer langfristigen Platzierung möglich und zielführend, dann, wenn sich die Eltern bis zu einem gewissen Grad mit der aktuellen Situation arrangiert haben und eine Chance sehen, dass ihre Tochter wieder zu ihnen zurückkommen kann.

3.2.3. Traumasensible Pädagogik in einer Kultur der organisationalen Achtsamkeit

Die traumasensible Pädagogik im Mädchenhaus hat Ihre Wurzeln in der «achtsamen Organisationskultur». Das heisst, dass der traumasensible Ansatz pädagogisch und organisational verankert sein muss. Jede Institution/Organisation, die mit Traumatisierten arbeitet, steht in der professionellen Pflicht, ein ganzheitliches Konzept der Gesundheitsfürsorge umzusetzen, dass alle Ebenen der Organisation einschliesst. So wie das Controlling die ökonomischen Ressourcen eines Betriebes sichert, erhält eine achtsame Organisationskultur die Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden, sodass diese kompetente, achtsame und verantwortungsvoll in der alltäglichen pädagogische Arbeit wirken können. Eine achtsame Organisation ist eine Organisation, die sich als lebendiger Organismus begreift. „Sie bringt den Willen und die Fähigkeit hervor, sich dem Erleben der inneren und äusseren Umstände zuzuwenden.“

Diese Grundhaltung setzt sich zum Ziel, das Wohlergehen von Individuen und Kollektiven zu nähren. Dies wird bei Entscheidungen berücksichtigt...“Achtsamkeit trägt alle Gelingungskriterien für eine gesunde Kulturentwicklung in den Organisationen in sich.³

Ein Konzept der achtsamen Organisationskultur umfasst folgende Komponenten:

- Methodische Instrumente wie kollegiale Beratung, Supervision und Coaching
- Gezielte Reflektion der Traumadynamik in Teams und in der Gesamtorganisation
- Wissensvermittlung über Trauma und die Folgen
- Einübung einer Trauma sensitiven Haltung und Kommunikation
- Eine gelebte Feedbackkultur
- Bewusste Förderung der Resilienz
- Reflektion der Wirksamkeit des eigenen und des Teamhandelns
- Rituale für besondere Ereignisse
- Gesundheitsfürsorge
- Partizipative Führungshaltung

„Achtsamkeitspraxis verändert das Zusammenspiel im Alltag. Und das auf allen Ebenen. Die Kommunikation wird wertschätzender, das Handeln aus der aktuellen Situation heraus ermöglicht mehr Handlungspräzision, es entsteht Entschleunigung in Prozessen, die normalerweise von Geschwindigkeit diktiert sind und Fehler verringern sich“.⁴

Auf diesem Boden kann die Umsetzung der eigentlichen Traumapädagogik erfolgen. Kernstücke einer Trauma sensiblen Pädagogik“ sind:

- Der sichere Ort, d.h. der transparente Ort und gute Bindungen zu Erwachsenen, die sie bei der Selbstbemächtigung unterstützen.
- Die Selbstbemächtigung als Förderung des Selbstverstehens, der Selbstregulation und als Unterstützung der Selbstakzeptanz.

Sozialpädagogische Interventionen dienen der psychischen und sozialen Unterstützung traumatisierter Kinder und Jugendlicher, ihre Eigeninitiative wird gefördert, ihre Isolation soll aufgehoben werden. Traumapädagogik hat den Aufbau von Selbstkontrolle, kognitiver Umwertung des Erlebten durch Biographiearbeit und mentale Erörterung von bisherigen Bindungserfahrungen und Bindungsmodellen zum Ziel.

Traumapädagogik zielt darauf ab

- dysfunktionale Einstellungen und Überzeugungen verändern
- das Geschehene in die eigene Lebensgeschichte einordnen zu können
- im Leben, im „Jetzt“ einen Sinn finden
- Körperwahrnehmung und Körperfürsorge zu entwickeln
- mehr Kontrolle über traumatische Erinnerungsebenen zu erlangen
- Vertrauen in Beziehungen zu fassen

Traumatisierte Jugendliche leiden häufig unter nicht kontrollierbaren Erinnerungen (Flashbacks), sie übertragen traumatische Bindungserfahrungen und reinszenieren ihre traumatischen Erfahrungen. Neben haltgebenden Strukturen wie ein verlässlicher Betreuungsrahmen, der transparent, vorhersehbar und ohne Willkür ist, und innere und äußere Sicherheit (sichere Wohnumgebung, keine Täterkontakte, klare Grenzen, Stopps und Standards bzgl. Gewalt) brauchen sie vor allem:

³ Vergl. Mit Wertschätzung Wert schöpfen. Das Praxisbuch für achtsame Organisationen, Beltz 2017, Seite 17 und 21

⁴ Ebd. Seite 26

- eine haltgebende Beziehung zu einer/einem Erwachsenen und die Entwicklung selbstschützender Bindungsmodelle
- Unterstützung bei der Bearbeitung der eigenen Lebensgeschichte, die Möglichkeit der Realitätsanerkennung
- Entwicklung von Körperwahrnehmung, Selbstfürsorge, sich selbst trösten und Gefühle regulieren können, Selbstwirksamkeit, Achtsamkeit, Vorstellung vom „sicheren inneren Ort“ fördern
- Eigenverantwortung und Selbsthilfe fördern: Schatzkiste, Notfallbox
- Entwicklungsmöglichkeiten, reale Bildungschancen
- Ressourcenorientierung: Stärken erfragen, auf- und ausbauen von Erfolgserlebnissen, „gute Filme“ entwerfen, incl. Zukunftsvorstellungen
- Korrektur von selbst- und fremdschädigendem Geschlechtsrollenverständnis
- Identifizieren und Minimieren von Triggern

Innere und äußere Sicherheit bedeutet Schutz vor erneuten Traumatisierungen. Sicherheit wird wesentlich durch Verlässlichkeit, durch Einhalten von Vereinbarungen, Versprechungen oder angekündigten Konsequenzen gegeben. Sie bedeutet auch, keine weiteren Wechsel oder Veränderungen, keine weiteren Belastungen oder Verunsicherungen. Von großer Bedeutung ist auch die Kontrollierbarkeit. Traumatisierte Kinder und Jugendliche waren in der Regel ihren belastenden Erlebnissen hilf- und schutzlos ausgeliefert, sie empfanden eine grenzenlose Ohnmacht. Die Wiedererlangung Ereignisse kontrollieren oder auch vorhersehen zu können, ist eine wesentliche Grundlage zur Herstellung ihrer inneren Stabilität. Um die innere und äußere Sicherheit aller Betroffenen (auch die Sicherheit der Sozialpädagog*innen) aufrechtzuerhalten und gewährleisten zu können, gelten folgende strukturellen und pädagogischen Rahmenbedingungen im Mädchenhaus:

- verlässliche und regelmäßige Tages- und Wochenstruktur
- überschaubare und kontrollierbare Regeln
- klare und deutliche Konsequenzen bei Regelverstößen
- Transparenz und Partizipation bei Entscheidungen/Veränderungen
- klare und verlässliche Zuständigkeiten der Mitarbeiter*innen
- Unterstützung beim Unterbrechen/Beenden von destruktiven Situationen
- Bedürfnisse der Mädchen/jungen Frauen ernst nehmen
- auf gute Ernährung achten, Genussstoffe aus Genuss nicht aus Frust
- Selbstfürsorge lernen: was tut mir gut, was nicht, welche Menschen in meiner Umgebung tun mir gut, welche nicht
- Gestaltung des äußeren Ortes:
 - ✓ Ordnung und Sauberkeit
 - ✓ keine Gewalt
 - ✓ kein lautes Herumschreien oder Herumbrüllen
 - ✓ keine verbalen Beschimpfungen, Beleidigungen, Drohungen oder Erpressungen
 - ✓ keine sexuelle Gewalt, kein Anfassen ohne Erlaubnis
 - ✓ Zimmer betreten nur nach Anklopfen und Einverständnis des Mädchens/der jungen Frau (es sei denn, Gefahr ist in Verzug)

Auf organisationaler Ebene achten wir auf

- Achtsame und gewaltfreie Kommunikation
- Partizipative Führung
- Stärkung der Selbstfürsorge durch regelmässiges Üben in Achtsamkeit
- Stärkung der Teamfürsorge als Prävention gegen sekundäre Traumatisierungen
- möglichst geringe Fluktuation der Mitarbeiter*innen
- verträgliche Dienstzeiten und rechtzeitige Erstellung des Dienstplanes (6-8 Wochen vorher)

3.3. Zielgruppe

Gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen, im Alter von 14 bis 20 Jahren, unabhängig von ihrer Herkunft, ihres Aufenthaltsstatus und ihrer Religion und sexuellen Ausrichtung. Frauen mit leichten Beeinträchtigungen werden ebenfalls aufgenommen, sofern sie nicht auf den Rollstuhl angewiesen sind, da das Mädchenhaus bis dato nicht barrierefrei ist.

- Mädchen und junge Frauen, die ihr soziales Umfeld (meistens die Familie) aufgrund erlebter Gewalt verlassen müssen, weil sie bedroht werden.
- Mädchen und junge Frauen, die sich aufgrund von Gewalterfahrungen in Krisensituationen befinden
- Mädchen und junge Frauen, die an den Folgen erlebter Gewalt leiden

Aufnahmekriterien

- Indikation gemäss Zielgruppenbeschreibung
- Persönliche Kontaktaufnahme durch das Mädchen/die junge Frau
- Freiwilliger Aufenthalt (keine Massnahme mit Aufenthaltszwang)
- Bereitschaft zur aktiven Zusammenarbeit sowie zur Einhaltung des Aufenthaltsvertrages und der Hausregeln
- Bereitschaft zur Geheimhaltung des Standortes
- Bereitschaft, am Gruppenleben teilzunehmen

Ablehnungskriterien

Bei akuter, hoher Suizidalität oder bei schweren psychischen Problemen, die einen psychiatrischen Rahmen erfordern, kann keine Aufnahme ins Mädchenhaus erfolgen. Suizidalität an sich ist aber kein Ablehnungsgrund. Diese muss aber zwingend vor einer Aufnahme psychiatrisch abgeklärt werden. Suchtverhalten ist kein Ablehnungsgrund per se. Bei schwerer Alkohol- und Drogenabhängigkeit muss jedoch von einer Aufnahme abgesehen werden, da der dafür angemessene Betreuungsrahmen nicht gewährleistet werden kann. In diesen Situationen werden die jungen Frauen an entsprechende Fachstellen oder geeignete Institutionen weitervermittelt, sofern diese die Sicherheit der jeweiligen jungen Frau gewährleisten können.

Zielgruppen für die Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit

- Mädchen und junge Frauen zwischen 14 und 20 Jahren
- Öffentlichkeit
- Fachpersonen, die mit Kindern und jungen Frauen arbeiten (z.B. Lehrpersonen, Fachpersonen der Schulsozialarbeit, Polizei, KESB)

3.4. Organisation

Das Mädchenhaus ist das **einzige Heim in der Schweiz, welches den Schutz der Bewohner*innen durch die Geheimhaltung des Ortes vollständig gewährleisten kann.**

Es ist 365 Tage im Jahr 24 Stunden erreichbar. Ein Eintritt ist jederzeit möglich.

Für die sozialpädagogische Begleitung stehen insgesamt 620 Stellenprozent zur Verfügung, plus 60% für eine Mitarbeiter*in in Ausbildung (Stellenplan 2015-2019). In der Administration sind 80% verfügbar, für die Leitung 100%.⁵

Das interne Tagesstrukturangebot wird mit 60% abgedeckt und über Spenden finanziert.

Der 24-Std.-Betrieb wird in drei Schichten abgedeckt. Tagesdienst, Abenddienst und Nachtdienst. Ein Bereitschaftsdienst während der Nacht fungiert als zusätzliche Sicherheit für die diensthabenden Frauen. Der Mitteldienst deckt zudem die nötige Doppelbesetzung ab. Ferienabwesenheiten werden mehrheitlich innerhalb des bestehenden Teams abgedeckt. Für nicht abdeckbare Dienste werden sog. Springer*innen eingesetzt. Während 365 Tagen steht rund um die Uhr ein Leitungspikett für telefonische Rückfragen und Coaching bei schwierigen Entscheidungen oder herausfordernden Situationen zur Verfügung. Dieser wird durch die Geschäftsleitung (bei Abwesenheit durch die Stellvertretung) abgedeckt.

4. Aufenthalt

4.1. Aufnahmeverfahren

⁶Entscheidend für eine Aufnahme im Mädchenhaus Zürich ist, dass die Anruferin die Aufnahmekriterien erfüllt und die Gewaltsituation durch den Aufenthalt im Mädchenhaus beendet werden kann. Nach dem telefonischen oder persönlichen Erstgespräch⁷ gilt es, mit der zuständigen Behörde die zivilrechtliche Situation und die Finanzierung des Aufenthaltes im Mädchenhaus zu klären. Bei Minderjährigen werden die für die Wohnsitzgemeinde zuständige Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB)⁸ oder die zuständigen Kinder- und Jugendhilfzentren bzw. Sozialdienste eingeschaltet. Die Zuständigkeiten sind je nach Wohnsitzkanton und -Gemeinde der jungen Frauen unterschiedlich. Bei volljährigen jungen Frauen ist nur die Sozialbehörde der Herkunftsgemeinde involviert. Befindet sich eine Jugendliche in einer akuten Krisensituation (akute Bedrohungslage, Anruf mitten in der Nacht oder die Jugendliche steht schon auf der Strasse), sind schnelle, unbürokratische Aufnahmen rund um die Uhr möglich. Die rechtliche Situation und die Finanzierung für den Aufenthalt werden in diesem Fall erst im Nachhinein geklärt. Der Schutz der jungen Frauen steht immer an erster Stelle.

Die Eltern werden nicht in das Aufnahmeverfahren einbezogen. Die Familie ist der Ort, den das Mädchen verlassen will, weil sie Gewalt erlebt hatte. Die Eltern werden in den ersten 24 Stunden nach der Aufnahme des Mädchens informiert. Wenn es die Bedrohungslage zulässt, wird der Familie mitgeteilt, dass sich die Jugendliche im Mädchenhaus aufhält. Ist dies nicht der Fall, wird nur dahingehend informiert, dass die Jugendliche sich in der Obhut einer sozialen Institution befindet. Bei volljährigen Jugendlichen werden die Eltern nur auf Wunsch der jungen Frau kontaktiert.

⁵ Stellenplan 2016-2019

⁶ Checkliste Aufnahme

⁷ Checkliste Erstgespräch

⁸ Zusammenarbeit mit KESB nach Eintritt eines Mädchens/einer jungen Frau

Behörden und Sozialdienst können selbstverständlich Bedarf anmelden. Diese können aber ohne Einwilligung der betroffenen jungen Frau nicht platzieren. Die Entscheidung zur Aufnahme fällt immer im 4-Augen-Prinzip innerhalb des Teams nach einem telefonischen Kontakt mit der Jugendlichen. Bei Unsicherheiten wird die Leitung konsultiert.

Nach der Aufnahme-Entscheidung wird telefonisch ein Treffpunkt vereinbart. Das Mädchen/ die junge Frau wird dort von einer Mitarbeiter*in des Mädchenhauses Zürich abgeholt. Schon am Treffpunkt werden die ersten Vorkehrungen getroffen, damit sie sicher ist. Zum Beispiel wird die Standortinformation im Smartphone deaktiviert.

Das Mädchen/die junge Frau unterschreibt nach dem Eintritt einen Vertrag⁹ mit dem Mädchenhaus, in dem die grundlegenden Prinzipien und Vereinbarungen zur Zusammenarbeit, incl. der Geheimhaltungspflicht, geregelt sind. Die Hausordnung des Mädchenhauses wird dem Vertrag beigelegt¹⁰. In einem ausführlichen Aufnahmegespräch¹¹ werden die Gewalterfahrungen und die aktuelle Lebenssituation der Jugendlichen nochmals differenziert aufgenommen, und es werden Zielsetzungen für den Aufenthalt im Mädchenhaus festgelegt.

Die Mädchen und jungen Frauen werden über ihre Möglichkeiten, Kritik anzubringen mündlich aufgeklärt. Zudem wird ihnen ein Merkblatt zu Beschwerdemöglichkeiten¹² ausgehändigt.

Die maximale Aufenthaltsdauer im Mädchenhaus beträgt drei Monate. Diese kann – wenn nötig (z.B., wenn noch keine Nachfolgelösung gefunden ist) – verlängert werden. Eine Verlängerung des Aufenthaltes muss aber allen Beteiligten gegenüber transparent und verständlich gemacht werden und sie kommt nur als letztes Mittel in Frage.

Eine minimale Aufenthaltsdauer wird bewusst nicht festgelegt, da das Mädchen/die junge Frau jederzeit die Möglichkeit hat nach Hause zurück zu kehren Dies in Absprache mit den Teamfrauen und den zuständigen Behörden (beim Entzug des Aufenthaltsbestimmungsrechts der Eltern muss dies vorher zwingend mit dem/ der Beistand*in in abgestimmt werden). Nach Art. 220 StGB kann das Mädchenhaus nicht belangt werden, solange die Rückkehr ins Elternhaus ausschliesslich daran scheitert, dass die (urteilsfähige und unmündige) Betroffene sich weigert zurückzukehren.

4.2. Aufenthaltsgestaltung

Der Aufenthalt im Mädchenhaus gliedert sich in die Eintritts-, die Stabilisierungs- und die Austrittsphase.

Die Aufenthaltsplanung im Mädchenhaus soll der individuellen Situation jeder Bewohnerin gerecht werden und ein zielgerichtetes Arbeiten ermöglichen. Sie orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen der jungen Frauen und hat den Schutz vor weiteren Gewalterfahrungen und das Finden einer geeigneten Nachfolgelösung zum obersten Ziel. Regelmässige Standortbestimmungen ermöglichen eine schrittweise Planung. Die externen Bezugspersonen der jungen Frauen werden in die Aufenthaltsplanung einbezogen. Ab der ersten Kontaktaufnahme bis nach dem Austritt wird für jede Bewohnerin eine Akte geführt.

⁹ Vertrag mit dem Mädchenhaus Zürich

¹⁰ Hausordnung im Mädchenhaus

¹¹ Checkliste Aufnahmegespräch

¹² Beschwerdemöglichkeiten für Bewohnerinnen des Mädchenhauses Zürich

4.2.1. Aufnahme

Aufgrund des geheimen Standortes findet eine erste Kontaktaufnahme mit dem Mädchenhaus Zürich immer telefonisch statt. Der Erstkontakt wird entweder durch die Jugendliche selber oder durch eine Bezugs- oder eine Fachperson hergestellt. In einem ausführlichen telefonischen Erstgespräch wird die Jugendliche zu ihren Gewalterfahrungen und der aktuellen Situation befragt. Sie wird über das Angebot des Mädchenhauses (Unterstützungsmöglichkeiten, Alltag und Regeln) informiert. Weiter weisen die Mitarbeiter*innen des Mädchenhauses die Jugendliche auf ihre Pflichten gegenüber Behörden und Erziehungsberechtigten und die Schweigepflicht hin. Entscheidet sich eine Jugendliche gegen den Aufenthalt im Mädchenhaus oder ist das Angebot des Mädchenhauses nicht ausreichend, wird sie an eine geeignete Institution weiterverwiesen. Falls notwendig, kann für die junge Frau ein persönliches Beratungsgespräch zur weiteren Klärung z.B. bei einer Opferhilfeberatungsstelle vereinbart werden. Persönliches Gespräch an der Geschäftsstelle wenn nötig.

4.2.2. Phasen des Aufenthaltes im Mädchenhaus Zürich¹³

Eintrittsphase

In der Eintrittsphase geht es für die jungen Frauen vor allem darum, zur Ruhe zu kommen und vor weiterer Gewalt geschützt zu werden. Für die Mitarbeiter*innen des Mädchenhauses geht es zusätzlich um die Klärung der Zuständigkeiten. Das erste Hilfsangebot für gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen besteht dementsprechend darin, ihnen Schutz zu bieten, sie vom Druck zu entlasten und die Entscheidung ins Mädchenhaus einzutreten, anzuerkennen. Viele junge Frauen brauchen in den ersten Tagen im Mädchenhaus hauptsächlich Ruhe. Die meisten litten in den Wochen vor dem Eintritt unter ständiger Unsicherheit und Angst, viele von ihnen haben Schlafstörungen. Der sichere Rahmen des Mädchenhauses soll ihnen ermöglichen, sich zu stabilisieren. Zugleich wird in den ersten Tagen die Gefährdung der Jugendlichen abgeklärt. Je nach Gefährdung wird entschieden, ob sie zur Schule, zum Ausbildungsplatz oder zum Arbeitsplatz gehen kann oder ob sie aus Sicherheitsgründen vorerst vor allem im Haus und in der Tagesstruktur bleiben muss. Dem Thema Sicherheit ist im digitalen Zeitalter besondere Beachtung zu schenken.

Während des gesamten Aufenthaltes ist die medienpädagogische Arbeit mit den Mädchen und jungen Frauen zentral und alltäglich. Einerseits zur Sicherung der Geheimhaltung des Mädchenhauses und damit zur Sicherstellung ihres eigenen Schutzes. Andererseits als Schutz gegen mögliche Gewalt im Internet (Cybermobbing, Erpressung mit Fotos usw.).

In der Eintrittsphase geht es auch darum, den Mädchen und jungen Frauen eine eventuell nötige medizinische Versorgung zukommen zu lassen. Je nach Gewalt sind auch Untersuchungen im Spital nötig, wo auch Fotos von allfälligen Verletzungen gemacht werden.

Die Mädchen und jungen Frauen müssen sich in der ersten Zeit mit einer völlig veränderten Situation und fremden Personen auseinandersetzen. Was sie vor allem brauchen, ist Zeit, um sich an die neue Situation zu gewöhnen und allfällige Unsicherheiten und Ängste abzulegen.

Nach dem Eintritt wird eine Hauptbezugsperson (HB)¹⁴ zugeteilt, die fallführend ist und mit der jungen Frau wöchentliche Beratungsgespräche führt. Diese orientieren sich an den Zielsetzungen für den Aufenthalt und berücksichtigen die psychosoziale Situation der Bewohnerin. Die Hauptbezugsperson ist auch Hauptansprechperson für die Behörde und alle involvierten Stellen. Sie begleitet die junge Frau an offizielle Gespräche und unterstützt sie in der Vertretung ihrer Interessen. Neben der

¹³ Phasenkonzept des Mädchenhauses Zürich

¹⁴ Aufgaben der HB_CO Betreuer*in im Mädchenhaus

Hauptbezugsperson wird eine Co-Bezugsperson bestimmt. Diese übernimmt die Fallführung bei Abwesenheit der Hauptbezugsperson

Nachdem sich die Hauptbezugsperson im Mädchenhaus einen Überblick über die aktuelle Lebenssituation einer neuen Bewohnerin verschafft hat, werden die zuständigen Behörden schnellstmöglich einbezogen. Ziel der Eintrittsphase ist es, die zivilrechtliche Situation mit den zuständigen Stellen zu klären und allfällige rechtliche Schritte einzuleiten (Gefährdungsmeldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde, Einleiten von Kinderschutzmassnahmen, Klärung der Finanzierung des Aufenthaltes). Bei volljährigen Bewohner*innen wird die Behörde nur bei Bedarf beigezogen, zum Beispiel wenn es um die Klärung von Fürsorgeansprüchen oder um eine betreute Wohnform als Nachfolgelösung geht. Bewohner*innen, die Anspruch auf Opferhilfeleistungen haben, werden über die nötigen Schritte informiert.

Um den Mädchen und jungen Frauen Strukturen und Orientierungshilfen im Mädchenhausalltag zu bieten, erstellt die Hauptbezugsperson mit ihr jede Woche einen individuellen Wochenplan. In diesem werden alle anstehenden Termine (externe Termine, Beratungsgespräche, Schul- oder Arbeitszeiten, Ausgänge etc.) festgehalten. Die Mädchen und jungen Frauen sind mitverantwortlich dafür, dass der Wochenplan am Wochenende erstellt und jeweils bei Änderungen aktualisiert wird.

Weitere Hilfsmittel für die Aufenthaltsgestaltung sind die Hausregeln, der Aufenthaltsvertrag¹⁵ und allfällige individuelle Vereinbarungen mit den jungen Frauen.

Stabilisierungsphase

Die Klärung der zivilrechtlichen Situation des Aufenthalts bei Minderjährigen und die Tagesstruktur sind zu Beginn dieser Phase geklärt. Dies ermöglicht, dass die Jugendliche sich mehr mit sich selber beschäftigen kann. Sie wird im Erkennen und Erproben ihrer eigenen Fähigkeiten unterstützt.

Durch das Zusammenleben in einer Gruppe muss sich die Jugendliche intensiv mit sich selber und den anderen jungen Frauen auseinandersetzen. In diesem Prozess, der in der Adoleszenz sehr intensiv sein kann, wird sie begleitet. Die Auseinandersetzung mit Grenzen und Regeln, wie sie für die Entwicklung und Ablösung in der Pubertät wichtig sind, erhält in der Stabilisierungsphase viel Raum.

In der Stabilisierungsphase durchleben sie häufig Phasen mit sehr ambivalenten Gefühlen. In einem Moment sind sie froh darüber, dass sie sich Hilfe geholt und das Schweigen gebrochen haben, im nächsten wünschen sie sich, sie hätten diesen Schritt nie gewagt. Sie sind überfordert mit dem Auf und Ab in ihrem Innersten. Einige finden sich kaum mehr zurecht und befürchten, dass sie verrückt werden. Allen gemein sind (grosse) Schuldgefühle.

Für die jungen Frauen ist es sehr schwierig, die ambivalenten Gefühle gegenüber ihrer Familie einzuordnen. Trotz allen negativen Erlebnissen und der erlittenen Gewalt bleibt die Familie einfach ihre Familie. Die jungen Frauen lieben ihre Eltern, und es gibt immer auch schöne und gute Erinnerungen an zu Hause. Vielen von ihnen wäre es am liebsten, sie könnten nach Hause zurückkehren, die Gewalt würde aufhören und es wäre einfach alles gut. Die Mitarbeiter*innen des Mädchenhauses nehmen die jungen Frauen ernst in ihren Ambivalenzen und unterstützen sie, diese schwierige Zeit durchzustehen. Sie bleiben im Gespräch mit ihnen und vermitteln ihnen gegebenenfalls auch ärztliche, therapeutische und/oder juristische Fachhilfe.

In der Stabilisierungsphase beginnt die Suche nach geeigneten Nachfolgelösungen. Wenn immer möglich soll eine Jugendliche verschiedene Wohnformen kennenlernen. Bei Minderjährigen finden

¹⁵ Aufenthaltsvertrag

Mädchenhaus Zürich - Organisationsbeschreibung 2018

parallel dazu Abklärungs- und Vermittlungsgespräche mit der zuständigen Behörde und der Herkunftsfamilie statt. Letztlich entscheidet die Behörde über die definitive Nachfolgelösung.

Austrittsphase

Die Austrittsphase beginnt, wenn die Nachfolgelösung geklärt ist. Die junge Frau beschäftigt sich in dieser Phase mit der Vorbereitung auf die zukünftige Wohnsituation. Sie soll Kontakte knüpfen zum (neuen) Lebensumfeld und den Abschied vorbereiten. Diesem wird in Gesprächen und Ritualen viel Raum gegeben. Viele Bewohner*innen haben erstmals die Gelegenheit, sich Zeit zu nehmen für einen friedlichen Abschied. In den Beratungsgesprächen wird die Jugendliche unterstützt, ihre Stärken und Schwächen in Bezug auf die zukünftige Lebenssituation zu erkennen und es werden allfällige Unterstützungsangebote (Beistandschaft, Beratungsstellen etc.) organisiert oder initiiert. Eine schwere Verletzung der Geheimhaltung des Ortes, zieht den Ausschluss derjenigen Bewohner*in aus dem Mädchenhaus nach sich.

4.3. Austrittsgestaltung¹⁶

Der Austritt aus dem Mädchenhaus erfolgt in der Regel geplant und in Absprache zwischen der Hauptbezugsperson, der jungen Frauen und der zuständigen Behörde. Mögliche Nachfolgelösungen für die jungen Frauen sind betreute oder begleitete Jugendwohngruppen, bei volljährigen jungen Frauen kommt auch eine eigene Wohnung in Frage. Einige Mädchen gehen zurück in die Herkunftsfamilie und werden je nach Situation weiterhin von Mitarbeiter*innen von Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden, Sozialdiensten, Kinder- und Jugendhilfzentren etc. begleitet. Es gibt ausserdem die Möglichkeit eine sozialpädagogische Familienbegleitung einzurichten.

Der Schritt, von zu Hause wegzugehen, ist für die Mädchen riesig. Das Verlassen der eigenen Familie ist meist von grosser Ambivalenz geprägt, und diese Ambivalenz hält oft über die ganze Aufenthaltsdauer im Mädchenhaus an. Manche Mädchen halten dies kaum aus und entscheiden sich teilweise sehr kurzfristig und ungeplant, wieder nach Hause zu gehen. Bei ungeplanten und kurzfristigen Austritten wird die zuständige Behörde umgehend informiert, und es wird nach Möglichkeit geklärt, wie die Jugendliche weiter unterstützt werden kann

4.3.1. Nachbetreuung

Jede Bewohnerin kann sich eine Nachbetreuung durch das Mädchenhaus wünschen. Inhalt und Intensität der Nachbetreuung hängen von der zukünftigen Wohnform, vom Alter und von dem anderweitigen Betreuungsangebot durch Behörden oder Beratungsstellen ab. Insbesondere Mädchen und junge Frauen, die in ihre Herkunftsfamilie zurückkehren oder eine unbetreute Wohn- und Lebensform wählen und keine Betreuung durch eine für sie zuständige Behörde in Anspruch nehmen können, werden durch das Mädchenhaus auch nach ihrem Austritt über max. drei Monate beraten. Das Nachbetreuungsangebot versteht sich als begrenzte Übergangslösung mit dem Ziel, ehemalige Bewohner*innen in ihrer aktuellen Situation zu unterstützen.

Ist beim Austritt aus dem Mädchenhaus geklärt, welche Stelle die Fallführung übernimmt und längerfristig für die Jugendliche zuständig bleibt, sieht das Mädchenhaus Zürich von einer Nachbetreuung ab.

Die Akten werden 100 Jahre archiviert. Die Betroffenen haben Akteneinsicht auf Wunsch.

¹⁶ Checkliste Austritt

5. Pädagogische Themen

5.1. Alltagsgestaltung

Mädchen und junge Frauen, die ihre Familie oder den Ort verlassen, wo sie Gewalt erlebt haben, befinden sich in einer akuten Krisensituation. Jugendliche verfügen zudem aufgrund ihres Alters über unzureichende autonome Bewältigungsstrategien. Sie sind deshalb auf professionelle Unterstützung und eine kontinuierliche sozialpädagogische Betreuung im Alltag angewiesen. Mädchen und junge Frauen, deren Grenzen oft verletzt wurden, brauchen klare, individuell abgestimmte Strukturen. Nur so kann eine stabile Atmosphäre entstehen, die ihnen das Gefühl von Geborgenheit und Sicherheit gibt. Die meisten von ihnen haben aus unterschiedlichen Gründen psychische Gewalt in Form von Abwertung, Vernachlässigung, Drohungen und/oder körperliche bzw. sexuelle Gewalt erfahren. Theorie und Praxis belegen, dass sie in einem seedukativen Rahmen bessere Fortschritte erzielen, weil dort die Wirksamkeit von sozialpädagogischen Massnahmen erhöht ist.

Durch das Zusammenleben in einer Mädchengruppe, in der sich alle in einer ähnlichen Lebenssituation befinden, fühlen sich die Mädchen mit ihren Erlebnissen zudem nicht mehr so allein.

Die Bewohner*innen sind für die Lebensgestaltung im Haus und die Stimmung in der Gruppe mitverantwortlich. Sie erledigen mit Unterstützung der Betreuer*innen Arbeiten für die ganze Gruppe (einkaufen, kochen, Hausarbeiten). Im Mädchenhaus finden die Mädchen und jungen Frauen einen Ort, an dem sie lernen, konstruktiv mit unterschiedlichen Lebensweisen und Konflikten umzugehen. Teamfrauen aus verschiedenen Lebenskontexten und Herkunftsländern übernehmen eine wichtige Vorbildfunktion. Aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer (bis zu drei Monaten) im Mädchenhaus ist die Begleitung der Mädchen und jungen Frauen sehr zeit- und arbeitsaufwändig. In kurzer Zeit müssen die Ziele erreicht werden. Die häufig starke Traumatisierung der Mädchen durch die erlebte Gewalt erfordert zudem eine intensive Betreuung.

Schwerpunkte der Betreuungsarbeit

Klare Rahmenbedingungen und Strukturen sind Orientierungspunkte für gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen und geben ihnen die Möglichkeit, einem «normalen» Tagesablauf nachzugehen und sich im Moment von den Gewalterlebnissen «abzulenken». Wenn immer möglich, werden die Mädchen und jungen Frauen unterstützt, ihrer bisherigen Alltagsbeschäftigung auch während des Aufenthalts im Mädchenhaus weiterhin nachzugehen. So sollen sie auch ihre privaten Beziehungen zu Freund*innen pflegen. Im Vorfeld ist jedoch die Bedrohungssituation genau abzuklären. Schwerpunkte in der Betreuungsarbeit des Mädchenhauses Zürich sind ein strukturierter Tagesablauf sowie eine aktive Freizeitplanung. Diese beinhaltet:

- Unterstützung bei der Einhaltung von Schul- und Arbeitszeiten und von Terminen
- Aufgabenhilfe
- Internes Tagesstrukturangebot für die jungen Frauen, die keiner Arbeit nachgehen oder keine Ausbildung absolvieren
- Unterstützung bei der Arbeitssuche oder beim Suchen von geeigneten Ausbildungs- oder Schulumöglichkeiten für junge Frauen, die keiner Tagesstruktur nachgehen (können)
- Gemeinsame Mahlzeiten
- Aufteilung von Haushaltsaufgaben (einkaufen, kochen, Putzämty)

Freizeitgestaltung:

- Wöchentliche Gruppenabende
- Sporadisch gemeinsame Aktivitäten an Wochenenden oder während der Ferien (z.B. kulturelle Veranstaltungen, Sport oder Spielaktivitäten);

- individuelle Ausgänge je nach Alter und Bedrohungssituation.

Fachspezifische Betreuung und Beratung

In der fachspezifischen Betreuung stehen die individuelle Situation und die Bedürfnisse jeder Bewohnerin im Mittelpunkt. Im Rahmen der psychosozialen Beratung sind folgende Themen wichtig:

- Psychische und physische Befindlichkeit
- Umgang mit den Folgen der Gewalterfahrungen
- Umgang mit einer allfälligen Bedrohungssituation
- Umgang mit unterschiedlichen Diskriminierungsformen
- Kontakt zur Herkunftsfamilie, Loyalitäts- und Generationenkonflikte
- Gesundheit, Körper, Suchtverhalten
- Sexualität und Verhütung
- Bei Mädchen und jungen Frauen mit Migrationshintergrund: Umgang mit der eigenen Migrationsgeschichte/-situation

Zusätzlich werden während des Aufenthalts im Mädchenhaus diverse externe Unterstützungsmassnahmen geklärt und vermittelt. Diese dienen der mittel- und längerfristigen Begleitung des Mädchens/der jungen Frau, welche das Mädchenhaus nicht bieten kann. Dazu gehören:

- Regelung der zivilrechtlichen Situation mit der zuständigen Behörde bei minderjährigen jungen Frauen
- Suchen einer geeigneten Nachfolgelösung in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen
- Entwickeln von Perspektiven bezüglich Ausbildungs- und Arbeitssituation
- Psychotherapie und medizinische Betreuung
- Klärung der ausländerrechtlichen Situation und des Aufenthaltsstatus
- Klärung von Opferhilfeansprüchen und einer allfälligen Strafanzeige
- Nachbetreuung

5.1.1. Das Tagesstrukturangebot im Mädchenhaus

Das Mädchenhaus bietet seinen Bewohner*innen bei Bedarf eine Tagesstruktur an vier Tagen in der Woche an. Diese stellt eine Übergangslösung dar, bis die Bewohner*innen wieder ihre bisherige oder eine neue Tätigkeit aufnehmen können.

Die Tagesstruktur ist Bestandteil des Angebots im Mädchenhaus über alle Phasen hinweg¹⁷. Die Räume für die Tagesstrukturaktivitäten befinden sich nicht im Mädchenhaus, sondern in einer externen Wohnung, deren Standort ebenfalls geheim gehalten wird.

Der strukturierte Tagesablauf trägt einerseits dazu bei, dass sie den Anschluss in der Schule oder Ausbildung nicht verlieren und eine Wiedereingliederung leichter ist. Mädchen und jungen Frauen, die bis anhin keiner Tätigkeit nachgegangen sind, wird die Möglichkeit geboten, in dieser Zeit mit fachlicher Unterstützung eine Schule, Ausbildungsmöglichkeit oder Arbeit zu suchen.

Andererseits hat die Tagesstruktur eine starke traumapädagogische Komponente: sie trägt zur Stabilisierung der Mädchen und jungen Frauen bei. Der Fokus der Aufmerksamkeit wird automatisch weg vom Opfererleben, Schuldgefühlen, Heimweh etc. hin zu Erleben im „Jetzt“, zu Erfahrungen von

¹⁷ Konzept Tagesstruktur

Fähigkeiten und Entdecken von Talenten und Gedanken an eine positive Zukunft verschoben. Das sind wertvolle Schritte zur Heilung und in eine selbstbestimmte und eigenständige Entwicklung.

Mit dem Angebot der Tagesstruktur kann dieser gewünschten Entwicklung vermehrt Rechnung getragen werden. Auch die Entwicklung von Zukunftsperspektiven wirkt sich stabilisierend auf die psychische Verfassung der Mädchen und jungen Frauen aus.

Darüber hinaus wird der Trennung von „Wohn- und Arbeitsort“ eine grosse Bedeutung beigemessen. Unsere Klient*innen sind aufgefordert, einen regelmässigen Tagesablauf einzuhalten. Sie stehen am Morgen auf, ziehen sich an, gehen aus dem Haus. Das trägt zu einer Normalisierung des Alltags bei. Zugleich bietet der Ortswechsel auch die Möglichkeit, aus der Enge des Mädchenhauses temporär herauszukommen, vor allem dann, wenn aufgrund der Bedrohungssituation die Mädchen und jungen Frauen kaum Ausgang haben.

5.2. Förderplanung / individuelle Prozessgestaltung

Die Prozessgestaltung wird u.ä. bestimmt durch die Aufenthaltsdauer und die persönlichen Themen der Klientin und wird daher individuell gestaltet. Die Auftragsklärung findet mit der Bezugsperson und der Klientin statt und ist ein fortlaufender Prozess, der sich grösstenteils an den Bedürfnissen und Wünschen der Jugendlichen orientiert.

Die der Jugendlichen zugeteilte Bezugsperson (Fallverantwortliche) ist bis zum Austritt für den gesamten Prozess verantwortlich.

Die Prozessgestaltung umfasst das Führen der Einzelgespräche, die Kontakte zu Behörden, involvierten Fachpersonen und die Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit – soweit nötig - mit dem sozialen Umfeld (Schule, Lehrstelle usw.).

Gemeinsam mit der Jugendlichen bespricht die Bezugsperson die Wochenplanung sowie andere Themen während des Aufenthalts. Bei Bedarf werden verbindliche Vereinbarungen getroffen und überprüft. Die Bezugsperson klärt den weiteren Unterstützungsbedarf ab und organisiert in enger Zusammenarbeit mit den involvierten Fachpersonen nach Absprache Anschlusslösungen im Bereich Wohnen, Therapie usw.

Pädagogische Alltagsthemen wie etwa das Wahrnehmen der Tagesstruktur, die Einhaltung von Regeln und Strukturen oder Herausforderungen im Zusammenleben mit den anderen Jugendlichen, werden im Rahmen der Bezugspersonenarbeit insbesondere im Hinblick auf die Relevanz für den Prozess mit den Jugendlichen reflektiert und bearbeitet.

Auf eine Förderplanung im engen Sinn wird aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer verzichtet. In den regelmässigen Einzelgesprächen mit der Bezugsperson werden jedoch Ziele besprochen und konkrete nächste Schritte in Richtung der gewünschten Ziele geplant.

5.3. Intervention und Sanktion

Aufgrund der gewaltbasierten Geschichte der Jugendlichen, sowie des kurzen Aufenthaltes, bestehen im Mädchenhaus keine eigentlichen Disziplinar massnahmen. Bei Regelverstössen wird mit vorher bekannten Konsequenzen bzw. deren Umsetzung und in einem zweiten Schritt mit einem Unterstützungsvertrag¹⁸ gearbeitet. Dabei wird die Haltung vertreten, dass Jugendliche mit Traumatisierungen in dieser Lebenssituation zuerst das Recht auf Unterstützung haben bevor Sanktionen ausgesprochen werden.

Ein Unterstützungsvertrag kommt erst nach wiederholtem Regelverstoss zur Anwendung. Ziel ist es, in einem ausführlichen Gespräch die Regelverstösse zu thematisieren und dem betroffenen Mädchen

¹⁸ Rahmenbedingungen und Ablauf bei Einführung eines Unterstützungsvertrages

einen engeren Rahmen zu geben, damit sie die Regel in Zukunft einhalten kann. Zugleich wird zusammen mit ihr reflektiert und überprüft, was bisher schwierig war und was sie braucht, um sich an die Regeln zu halten. Ein solcher Vertrag ist immer zeitlich befristet und wird in der Regel nach zwei Wochen ausgewertet.

Den Unterstützungsvertrag gibt es in drei verschiedenen Versionen. Er wurde im Ampelsystem aufgebaut. Es gibt einen gelben, einen orangenen und einen roten Unterstützungsvertrag, wobei in dieser Farbreihenfolge eine Hierarchie besteht.

Ein roter Unterstützungsvertrag, welcher sehr selten ausgesprochen wird, bedeutet, dass die Jugendliche noch eine Chance hat sich an die Abmachungen zu halten, wenn sie dies weiterhin nicht tut, bedeutet dies einen Austritt aus dem Mädchenhaus innerhalb von 24-48 Stunden. Die roten Unterstützungsverträge werden durch die Geschäftsleitung unterschrieben. Bei Aussprache eines roten Unterstützungsvertrages ist die Geschäftsleitung bei der Übergabe an die Jugendliche in der Regel anwesend. Wird bei Minderjährigen ein roter Unterstützungsvertrag nötig, wird die Behörde umgehend informiert.

Für bestimmte Regeln sind fixe Konsequenzen definiert. Zum Beispiel, wenn eine junge Frau zu spät vom Ausgang zurückkehrt, wird ihr die verspätete Zeit beim nächsten Ausgang abgezogen.

Da die Geheimhaltung des Mädchenhausstandortes sehr wichtig für die Sicherheit der stark bedrohten Jugendlichen ist, wurden **schwere Geheimhaltungsverletzungen**¹⁹ definiert. Diese sind:

- Begleitung oder Treffen von Personen vor dem Mädchenhaus oder in dessen Umkreis von zwei ÖV-Haltestellen in jede Richtung
- Bekanntgeben der Mädchenhausadresse sei dies mündlich oder schriftlich (inkl. soziale Medien wie Facebook, Instagram etc.) auch hier gilt wieder die Schutzzone von zwei ÖV-Haltestellen in jede Richtung
- Empfangen von Besuch im Mädchenhaus.

Falls eine Jugendliche eine schwere Geheimhaltungsverletzung begeht, bedeutet dies einen Austritt aus dem Mädchenhaus innerhalb von 24-48 Stunden. Diese Sanktion wird durch die anwesende Teamfrau in Rücksprache mit der Geschäftsleitung, ausgesprochen.

5.4. Bildung

Teile des sozialpädagogischen Angebots sind der wöchentlich stattfindende «Gruppenabend» und die „Mädelssitzung“. Diese sind für alle Bewohner*innen obligatorisch.

Am Gruppenabend (Donnerstag) werden einerseits spezifische Themen besprochen, andererseits ist der Abend eine Möglichkeit als Gruppe mit Begleitung etwas zu unternehmen. Die Themenblöcke betreffen die Themen: Kommunikation, Gewalt, Sexualität, Beziehungen, Grenzen, Rassismus, Geschlechterrollen, Schönheit, Medienpädagogik, gesunde Ernährung. Diese Themenblöcke sind für die Gruppenabende konzipiert. Daher kann je nach Situation in der Gruppe sehr aktuell auf Themen reagiert und diese am Gruppenabend behandelt werden. Einmal im Monat gehen die Bewohner*innen zur Selbstverteidigung.

Die Mädelssitzung am Sonntagabend dient dem Austausch in der Gruppe über aktuelle Themen der vergangenen Woche im Mädchenhaus. Zudem wird ein Blick auf die neue Woche geworfen und der Koch- und Ämtliplan erstellt.

Ein anderer wesentlicher Bildungsteil findet in der Tagesstruktur statt: Dort bekommen die Mädchen

¹⁹ Anonymität und Sicherheit im Mädchenhaus

und jungen Frauen Unterstützung beim Lernen für die Schule, bei den Hausaufgaben, bei der Lehrstellen- und Arbeitssuche etc. (vergl. Kapitel 5.1.1.)

5.5. Gesundheit

Die z.T. sehr traumatisierten Mädchen und jungen Frauen zeigen vielerlei Stress-Symptome. Dies insbesondere auf der körperlichen Ebene. Bauch- und Menstruationsschmerzen sind sehr häufig. Hier bieten sich einerseits naturheilkundliche Mittel an. Bei anhaltenden Symptomen werden die Mädchen und jungen Frauen dazu angehalten zur Ärzt*in zu gehen.

Die Zusammenarbeit mit dem KJPP ist dann angezeigt, wenn sich selbstverletzendes Verhalten und/oder eine Tendenz zu Suizidalität zeigt.

In allen Bezugspersonengesprächen ist das Thema **Stressbewältigung, Handhabung von Skills** für die Regulation von Emotionen und Spannungszuständen ein Thema. Auch das Thema Schlaf wird oft behandelt, da viele Mühe haben ein- und/oder durchzuschlafen.

Vor der „Mädelssitzung“ wird den Bewohner*innen in der Regel eine Entspannung-oder Achtsamkeitsübung angeboten.

Betr. des Themas **Sexualität** vereinbaren wir auf Wunsch der Bewohner*innen Termine bei der Beratungsstelle «Lust und Frust».

Alkohol- und Drogenkonsum ist im Mädchenhaus Zürich verboten. Für unter 16-jährige ist auch das Rauchen verboten. Dennoch sind diese Themen allseits präsent und geben immer wieder Anlass zu Diskussionen. Da sich die Mädchen und jungen Frauen in einer Krisensituation befinden, ist das Thema Suchtverhalten Teil des Themas *Trauma-Bewältigungsstrategien*. In dieser Phase geht es um das Bewusstmachen, welche Funktion der Konsum von Alkohol, Zigaretten und Drogen haben (können). Eine grundlegende Veränderung des Konsums ist in dieser Phase nicht zu erwarten.

Die **Ernährung** im Mädchenhaus wird eine grosse Bedeutung zugemessen. Einerseits achten wir darauf, möglichst gesund zu kochen und zu essen und kaufen entsprechend ein. Beim gemeinsamen Kochen werden en passant mit den Bewohner*innen Themen zur gesunden Ernährung diskutiert. Auch an Gruppenabenden ist Ernährung immer wieder Thema.

Bewohner*innen, die sich sportlich betätigen, werden von der Hauptbezugsperson unterstützt ihrem wichtigen Hobby weiterhin nachzugehen. An Wochenenden und in der Tagesstruktur werden den Mädchen regelmässig Sport- und Bewegungs-Angebote gemacht. Der 3-wöchentlich stattfindende Selbstverteidigungskurs ist ebenfalls Teil des Bewegungsangebotes im Mädchenhaus.

5.6. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Aussergewöhnliche Situationen gibt es häufig und diese gehören bis zu einem gewissen Grad zum sozialpädagogischen Alltag einer stationären Krisenintervention.

Zur Bewältigung von schweren Krisen wie Androhung von Suizid, Unfällen, Tod, erhebliche Bedrohungen, Katastrophen, übermässiger Alkohol- oder Drogenkonsum gibt es ein Konzept und ein sog. «Notfallszenario», welche Zuständigkeiten klären und Handlungsabläufe definieren.²⁰ Inhalt des Konzeptes ist es, Handlungsanleitungen zu geben und die wichtigsten Informationen und Telefonnummern zu verschriftlichen. Das Konzept wird einmal jährlich in einer pädagogischen Runde wieder vergegenwärtigt und bei Bedarf werden einzelne Themen vertieft behandelt.

Im Teambüro sind alle wichtigen Telefonnummern gut sichtbar aufgehängt.

²⁰ Notfallkonzept

6. Organisation

6.1. Statuten des Vereins Mädchenhaus Zürich

Die Statuten des Vereins Mädchenhaus Zürich regeln den Zweck des Vereins und die Kompetenzen innerhalb des Vereins.²¹

„Zweck des Vereins ist:

- Betrieb einer stationären Kriseninterventionsstelle für gewaltbetroffene Mädchen und junge Frauen im Alter von 14 bis 20 Jahren
- Beratung und Unterstützung gewaltbetroffener Mädchen, derer nahen Bezugspersonen sowie Fachpersonen
- Öffentlichkeitsarbeit zur Aufklärung von Ursachen und Hintergründen der Gewalt an Mädchen und Frauen
- Präventionsarbeit
- Zusammenarbeit mit und die Unterstützung von Vereinen und Projekten mit ähnlicher Zielsetzung"

Die Arbeit des Vereins wird in folgenden Gremien ausgeführt:

Vereinsmitglieder

Der Verein Mädchenhaus Zürich zählt ca. 250 Mitglieder. Die Vereinsversammlung ist das oberste Organ des Vereins. Jährlich einmal findet eine Vereinsversammlung statt. Die Anwesenden befinden über die Jahresrechnung sowie das Budget.

Vorstand

Der Vorstand ist für alle Vereinsgeschäfte zuständig, soweit sie nicht ausdrücklich einem anderen Organ übertragen werden. Dieser trägt die Gesamtverantwortung für den Betrieb Mädchenhaus und hat die strategische Betriebsführung inne. Folgende Ressorts werden von Vorstandsfrauen wahrgenommen: Strategische Führung (Präsidium), Personalverantwortung Pädagogik, Finanzen und Öffentlichkeitsarbeit.

Der Vorstand setzt zur operativen Führung des Mädchenhauses eine Leitung ein. Der Vorstand trifft sich regelmässig zu Vorstandssitzungen. Teamfrauen können auf Einladung des Vorstandes an den Vorstandssitzungen teilnehmen. Geschäftsleitung und Teamfrauen haben beratende Funktion ohne Stimmrecht.

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleiter*in ist verantwortlich für die operative Betriebsführung. Sie ist zuständig für die Leitung und die Entwicklung des Mädchenhauses und ist die Vorgesetzte des Teams. Sie ist zuständig für die vier Bereiche Pädagogik, Personal, Finanzen und Öffentlichkeitsarbeit.

Die Zusammenarbeit innerhalb des Vorstands und zwischen Vorstand und Geschäftsleitung ist im Geschäftsreglement²² geregelt.

Team / Mitarbeiter*innen

Die Mitarbeiter*innen arbeiten in vier spezifischen Aufgabenbereichen: Pädagogisches Tagteam, Nachtteam, Tagesstruktur oder Administration.

²¹ Statuten des Mädchenhauses Zürich

²² Geschäftsreglement des Mädchenhauses Zürich

6.2. Fachlicher und geschichtlicher Hintergrund des Angebots

Der fachliche Hintergrund der Arbeit im Mädchenhaus basiert auf verschiedenen Gesetzen und Konventionen. Auf internationaler Ebene ist die UN-Kinderrechtskonvention zu nennen, die von der Schweiz 1997 ratifiziert wurde und die den Schutz vor (sexueller) Gewalt explizit erwähnt (Art. 19 und 34 UN-Kinderrechtskonvention). Mit dem 1992 revidierten schweizerischen Sexualstrafrecht wurden Handlungen gegen die sexuelle Integrität unter Strafe gestellt (Art. 187–200 StGB). 1993 wurde das schweizerische Opferhilfegesetz (OHG) eingeführt, und seit 2007 wird im Kanton Zürich und in anderen Kantonen das Gewaltschutzgesetz (GSG) umgesetzt. Seit 2017 ist die Istanbulkonvention in Kraft. Dieses Übereinkommen des Europarats, welches 2017 von der Schweiz ratifiziert wurde, hat das Ziel, geschlechtsspezifische und familiäre Gewalt an ihren Wurzeln zu bekämpfen und die Rechte der Gewaltbetroffenen auf Unterstützung und Schutz durchzusetzen. Sie definiert geschlechtsspezifische Gewalt als Menschenrechtsverletzung und eine Form von Diskriminierung gegenüber Frauen

Das Mädchenhaus Zürich ist eine der spezialisierten Einrichtungen für Opfer von Gewalt. Es wurde 1994 mit dem Ziel eröffnet, die bereits bestehenden Frauenhäuser und Frauenberatungsstellen um ein spezifisches Kriseninterventionsangebot für gewaltbetroffene weibliche Jugendliche zu ergänzen. Aufgrund dieser Ausrichtung ist neben dem Opferhilfegesetz auch der Kinderschutz von zentraler Bedeutung. Im schweizerischen Zivilgesetzbuch (ZGB) sind die kinderschutzrechtlichen Massnahmen geregelt. Sind Sorgeberechtigte nicht in der Lage, den Schutz der Kinder bis zur Volljährigkeit zu gewährleisten, bietet das ZGB den zuständigen Behörden die rechtliche Grundlage, um Kinder zu schützen.

Formen von Gewalt und ihre möglichen Folgen

Kinder und Jugendliche sind von verschiedenen Formen von Gewalt betroffen. So kann zwischen physischer, psychischer, struktureller Gewalt sowie Vernachlässigung und sexueller Ausbeutung unterschieden werden «Sexuelle Ausbeutung ist dann gegeben, wenn ein Kind von einem Erwachsenen als Objekt zur Befriedigung der eigenen sexuellen Bedürfnisse benutzt wird.»

Mädchen und junge Frauen sind aufgrund ihres Geschlechtes zudem spezifischen Formen von Gewalt ausgesetzt (z.B. Zwangsverheiratung, sexistische Beschimpfungen, Zwang zu übermässiger Hausarbeit, Verweigerung von Bildung, Zwang zur Prostitution, Erstellung von pornografischem Material), und sie sind deutlich mehr von sexueller Ausbeutung betroffen als Jungen. Machtverhältnisse sowohl zwischen Erwachsenen und Kindern als auch zwischen Frauen und Männern tragen wesentlich zur Entstehung und Aufrechterhaltung von (sexueller) Gewalt gegen Mädchen und junge Frauen bei.

Gewalt und sexuelle Ausbeutung kommen in allen Schichten und Ethnien unabhängig der Religionszugehörigkeit vor. Sexuelle Gewalt wird überwiegend von Männern begangen. Entgegen den noch immer verbreiteten Vorstellungen erleben die meisten Betroffenen die Gewalt im eigenen Elternhaus, im Haus von Verwandten, in der Schule oder an einem Ort, der ihnen vertraut ist und ihnen Schutz, Sicherheit und Geborgenheit bieten sollte.

Die Folgen erlebter Gewalt und mit ihr einhergehender Traumatisierung sind vielfältig. Sie sind abhängig vom Entwicklungsstand und von den persönlichen Bewältigungsstrategien der Betroffenen, der Art der Beziehung zwischen Opfer und Täter*in, der Häufigkeit, der Dauer und der Intensität der Taten sowie von den Reaktionen des sozialen Umfelds.

Zu betonen ist in diesem Zusammenhang, dass die Täter*innen verschiedene Strategien (z.B. Drohungen, Isolation von anderen Bezugspersonen) anwenden, um die Opfer zum Schweigen zu bringen, und dass es gerade Opfern von sexueller Gewalt im näheren sozialen Umfeld oft jahrelang verun-

möglichst wird, mit Aussenstehenden über die erlittene Gewalt zu sprechen und sich erfolgreich gegen die Übergriffe zu wehren. Oft gelingt es ihnen erst im jungen Erwachsenenalter, nach aussen zu treten und Hilfe in Anspruch zu nehmen. Jahrelang erlebte Traumatisierung erhöht die Gefahr schwerer Folgeerscheinungen.

Charakteristische Folgen von Gewalt sind Schuld-, Scham-, Ohnmachtsgefühle, Ängste und Schlafstörungen somatische Symptome sowie ein tiefer Vertrauensverlust in nahe Bezugspersonen. Betroffene verlieren oft das Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und Ressourcen und sind mit der Bewältigung des Alltags überfordert. Um mit der erfahrenen Gewalt und der Erinnerung daran weiterleben zu können, werden Überlebensstrategien entwickelt. Diese können sich in Form von autoaggressiven Verhaltensweisen wie Sucht, Selbstverletzung bis Suizidalität, aber auch in Form von einer Überanpassung an Erwartungen oder Leistungen äussern. Zudem können sie sich auch als Beziehungsschwierigkeiten, inadäquates Verhalten gegenüber Dritten (z.B. Schule, Arbeitsplatz) oder massiv aggressives Verhalten zeigen.

Bedeutung der Institution

"Weglaufen von zu Hause" ist gemäss verschiedenen Untersuchungen einer der häufigsten Heimeinweisungsgründe bei Mädchen. (vgl. Tanner 1992)² Eine wesentliche Ursache von Familienflucht ist die sexuelle Ausbeutung. Aufgrund dieser Tatsache braucht es Zufluchtsorte, die das Weglaufen aus einer familiären Gewaltatmosphäre als legitime (Überlebens-) Strategien anerkennen und als Widerstandspotential unterstützen. Das Mädchenhaus soll Mädchen und jungen Frauen ein zielgerichtetes, selbständiges Weggehen von zu Hause ermöglichen.

Die Familie zu verlassen ist meist ein spontaner Entscheid aus einer Notlage oder nach einem erneuten Gewaltvorfall heraus. Er wird meist allein und in grosser Isolation getroffen und kann nicht aufgeschoben werden. Deshalb sind ein 24-Stunden-Betrieb und ein schnelles, niederschwelliges Aufnahmeverfahren für eine solche Zufluchtsstelle unerlässlich. Kommt es nicht zur Aufnahme ins Mädchenhaus, wird die Jugendliche über weitere Möglichkeiten informiert oder in der externen Beratungsstelle weiterbetreut. Wenn sie sich zur Flucht von zu Hause entscheidet, ist es für die physische und psychische Stabilisierung wichtig, dass eine räumliche Trennung vor den Täter*innen gewährleistet ist. Die Bedrohung der Bewohner*innen ist teilweise so gross, dass sie nur an einem anonymen Ort geschützt werden können. Deshalb besteht eine wichtige Aufgabe aller darin, die Anonymität des Standorts zu wahren.

Die **Notwendigkeit einer frauen- und mädchenspezifischen Kriseninterventionsstelle** ergibt sich einerseits daraus, dass die Konfrontation mit Knaben und Männern unmittelbar nach der Offenlegung der erlebten sexuellen Gewalt, die den Mädchen häufig durch Männer zugefügt worden ist, eine massive Überforderung darstellt und Ängste auslösen kann. Andererseits sind der Austausch und die gegenseitige Stärkung unter ähnlich betroffenen Mädchen und jungen Frauen in einer geschlechtsspezifischen Einrichtung eher gewährleistet. Leider zeigen sich in gemischtgeschlechtlichen Gruppen im Jugendalter oftmals Entsolidarisierungen unter Mädchen, was diese zusätzlich schwächt. In der Mädchengruppe sind sie weniger mit geschlechtsspezifischen Erwartungen und Verhaltens-

² Hannes Tanner "Effekte des Massnahmenvollzuges bei besonders erziehungsschwierigen Jugendlichen in der Schweiz. Überblick über die Ergebnisse der Längsschnittuntersuchung". In: Kriminologisches Bulletin 18 (1,2) 1992.

mustern konfrontiert und können sich deshalb eher mit ihren eigenen Bedürfnissen und Zielen beschäftigen. Auch sollen die jungen Frauen in einem Mädchenprojekt erfahren, dass Frauen ihren Lebens- und Berufsalltag aufgrund veränderter Rollenbilder eigenständig gestalten können.

6.3. Geschichte des Mädchenhauses und Standort

In der Schweiz entstanden die ersten Projekte gegen Gewalt an Frauen (Frauenhäuser, Nottelfone) im Zuge der Neuen Frauenbewegung in den 1980er Jahren. Die praktische Erfahrung dieser Institutionen zeigte, dass die Situation gewaltbetroffener Mädchen nicht eins zu eins mit denjenigen erwachsener Frauen verglichen werden konnte. Gewalt in der Familie weist andere Dynamiken und Folgen für Betroffene auf als Gewalt in der Partnerschaft. Gewaltbetroffene Jugendliche benötigen aufgrund ihres Alters und ihrer emotionalen Entwicklung eine engere Begleitung und Betreuung, als dies die Frauenhäuser bieten können.

Unter diesen Voraussetzungen reichte das Frauenhaus Zürich im Jahr 1990 einen Projektentwurf an der Schule für Soziale Arbeit in Zürich ein. Dieser sah die Schaffung eines spezifischen Angebotes für Mädchen und junge Frauen vor, die in der Familie von sexueller Gewalt betroffen sind. Auf der Grundlage der Erfahrungen des Frauenhauses und unter Berücksichtigung von Konzepten vergleichbarer Institutionen in Nachbarländern erstellten zwei Absolvent*innen der Schule noch im gleichen Jahr einen detaillierten Projektbeschrieb.

1991 wurde der Verein Mädchenhaus Zürich mit dem Zweck «Wohnraum zum Schutz sexuell missbrauchter Mädchen und junger Frauen» zur Verfügung zu stellen, gegründet. Ziel des Vereins war es, das Projekt der Schule für Soziale Arbeit tatsächlich zu realisieren und ein Angebot für sexuell missbrauchte Mädchen und junge Frauen zu schaffen.

Am 1. Dezember 1994 wurde das Mädchenhaus eröffnet. Der Kanton Zürich anerkannte das Mädchenhaus ein Jahr später als stationäre Kriseninterventionsstelle und als Zürcher Jugendheim. Er erteilte die nötige Betriebsbewilligung und beteiligt sich seit 1995 an den Betriebskosten.

Von 1996 bis 2016 wurde die ambulante Beratungsstelle des Mädchenhauses von der Justizdirektion des Kantons Zürichs als Opferhilfeberatungsstelle anerkannt und finanziert (seit Anfang des Jahres 2017 ist die Opferhilfeberatungsstelle des Mädchenhauses in die zentrale Opferhilfeberatungsstelle für Kinder und Jugendliche „KOKON“ integriert) und seit 1999 beteiligt sich auch das Bundesamt für Justiz an der Finanzierung des Mädchenhauses Zürich als stationäre Kriseninterventionsstelle.

Der Standort der stationären Einrichtung des Mädchenhauses befindet sich in der Stadt Zürich. Wie erläutert, ist die genaue Adresse zur Sicherheit der Bewohner*innen geheim. Telefonisch ist das Mädchenhaus jedoch rund um die Uhr erreichbar. Die Institution ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut und einfach zu erreichen. In der nahen Umgebung befinden sich Schulen, Einkaufsmöglichkeiten sowie vielfältige Möglichkeiten für Freizeitbeschäftigungen wie zum Beispiel ein Gemeinschaftszentrum, Sportplätze oder ein Schwimmbad.

6.4. Personalmanagement

6.4.1. Stellenplan, Rekrutierung von neuen Mitarbeiter*innen

Der Stellenplan (2016 -2019) der Bildungsdirektion des Kantons Zürich, Amt für Jugend und Berufsberatung sieht insgesamt 860 Stellenprozente für die Führung des Betriebes Mädchenhaus vor. Für den stationären Bereich werden 620 Stellenprozente, 60 Stellenprozente für eine Mitarbeiterin in

Ausbildung, 100 Stellenprozent für die Gesamtleitung und 80 Stellenprozent für Betrieb und Verwaltung (Administration und Hauswirtschaft). Die Tagesstruktur mit 60 Stellenprozent wird über Spendeneinnahmen finanziert.

Mindestens 75% des Personals im sozialpädagogischen Bereich verfügt über eine anerkannte Fachausbildung gemäss der Vorgabe des Bundesamtes für Justiz.

Die Quote wird laufend überprüft.

Das sozialpädagogische Personal des Mädchenhauses Zürich setzt sich aus Fachfrauen der Sozialen Arbeit oder verwandten Ausbildungen zusammen. Eine Festanstellung im Team beträgt mindestens 60 Stellenprozent (ausser Springer*innen und Nachtfrauen). Bei Neueinstellungen werden mindestens zwei Referenzinformationen eingeholt und ein Auszug aus dem Strafregister verlangt²³. Es wird auch darauf geachtet, dass zukünftige Mitarbeiter*innen Weiterbildungen in systemischer Beratung, Opferhilfe, Kinderschutz und Traumapädagogik mitbringen oder bereit sind, sich in einem dieser Themen weiterzubilden.

6.4.2. Anforderungen an die unterschiedlichen Berufsgruppen

Tagfrauen mit sozialpädagogischer Ausbildung:

- Abgeschlossene Ausbildung im Sozialbereich und Erfahrung in der sozialpädagogischen Arbeit mit Jugendlichen
- Erfahrung in der Arbeit oder eine Weiterbildung zum Thema Gewalt. Erfahrung in Teamarbeit sowie interkulturelle Kompetenzen
- Weiterbildung in systemischer Beratung/Opferhilfe/Traumapädagogik oder Kinderschutz
- Interkulturelle Kompetenz

Nachtfrauen:

- Ausbildung im sozialpädagogischen Bereich erwünscht
- Erfahrung in der Arbeit mit Jugendlichen im stationären/sozialpädagogischen Bereich
- Interkulturelle Kompetenz

Tagesstruktur-Verantwortliche:

- Ausbildung im sozialpädagogischen und im gestalterisch-künstlerischen Bereich
- Erfahrung in der Arbeit mit Jugendlichen im gestalterischen und Freizeitbereich
- Interkulturelle Kompetenz und Wissen über Gewalt in der Familie und Migration

Administratorin:

- Kaufmännische Ausbildung und Kenntnisse und Erfahrung in Führen einer Lohnbuchhaltung, Personaladministration, Debitoren- und Kreditorenverwaltung und Bewirtschaftung von Datenbanken. Kenntnisse in Öffentlichkeitsarbeit und Erfahrung im Fundraising.
- Kenntnisse und Erfahrung bei der Erstellung von Budgetgrundlagen sowie Zwischen- und Jahresabschlüssen, Debitoren(Kostgeld-) Buchhaltung, Spendenverwaltung.

Geschäftsleiterin:

- Ausbildung in sozialer Arbeit und Weiterbildung in Führung oder Management in NPO
- Führungserfahrung, Erfahrung in Projektmanagement und Kompetenzen in Management und Finanzen

²³ Checkliste Bewerbungsverfahren
Checkliste Anstellungen im Mädchenhaus Zürich

Es existieren ausführliche Anforderungsprofile für die Funktionen und Stellenbeschreibungen für die jeweiligen Aufgaben. Der Lohn orientiert sich an den kantonalen Richtlinien.

6.4.3. Weiterbildung

Das Mädchenhaus ist eine von Fachhochschulen und höheren Fachschulen anerkannte Praxisinstitution und bietet einen Ausbildungsplatz für eine Sozialpädagogin in Ausbildung an.

Die Mitarbeiter*innen nehmen regelmässig an Tagungen teil und besuchen relevante Weiterbildungen. Die Erkenntnisse werden in einer sog. Fachaustausch-Sitzung einmal jährlich zusammengetragen.

Im Weiterbildungsreglement²⁴ sind die relevanten Themen betr. Bezug von Weiterbildungstagen, Kostenbeteiligung und Anrechenbarkeit von Stunden geregelt.

6.4.4. Dienstplanung

Der Dienstplan²⁵ wird in der Regel 6-8 Wochen im Voraus gemacht. Die Wünsche der Mitarbeiter*innen werden, wenn betrieblich möglich, berücksichtigt. Dies gilt auch für den Bezug der Ferien.

Zusätzlich zu den nach kantonalem Personalgesetz geregelten Ferien, können die Mitarbeiter*innen im Team zwei Wochen Feiertage und Mehrstunden kompensieren.

6.4.5. Führungsverständnis

In der achtsamen Organisationskultur des Mädchenhauses wird partizipativ und im Sinne einer Achtsamen Organisation geführt. Achtsamkeit fördert die Stressresilienz, einen bewussten Umgang mit Emotionen (Selbststeuerung), die Selbst- und Teamfürsorge und die Fähigkeit zur Empathie. Eine solche Kultur widerspiegelt sich auch auf der organisationalen Ebene und ist sozusagen der Boden, auf dem die traumasensible Pädagogik steht und gelebt werden kann.

Fachliche und pädagogische Entscheidungen kommen in der Regel gemäss des Konsentprinzips zustande. Die Mitarbeiter*innen arbeiten mithilfe von klaren Rahmenbedingungen im Alltag möglichst selbstorganisiert. Sie unterstützen sich gegenseitig in der Ausübung der Aufgaben und in pädagogischen Interventionen. Eine Feedbackkultur in Übergaben und Sitzungen trägt zu einem wertschätzenden Klima bei, in dem konstruktiv zugunsten des Wohlbefindens der Bewohner*innen gearbeitet werden kann.

Die Geschäftsleitung ist besorgt, diese konstruktiven Prozesse zu pflegen und zu unterstützen. Sie stellt die nötigen Rahmenbedingungen sicher und optimiert zusammen mit dem Team die Prozesse. Sie pflegt einen wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeiter*innen. Sie fordert und fördert in Einzelgesprächen deren Entwicklung. Besonders achtet sie auf die Themen Selbstfürsorge (Stressmanagement) und Teamfürsorge. Sie pflegt einen achtsamen Umgang mit sich selber und fungiert dabei auch als Vorbild für die Mitarbeiter*innen.

6.5. Finanzmanagement

Das Mädchenhaus pflegt einen verantwortungsvollen Umgang mit Finanzen. Managementinstrumente wie Budget, Management Cockpit, Rechnung, Liquidität, Belegungsstatistik und Berechnungen werden regelmässig angewendet.

²⁴ Weiterbildungsreglement

²⁵ Merkblatt Dienstplanerstellung

Das Budget, die Halbjahresrechnung und die Gesamtrechnung werden dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt. Die Ausgabenkompetenzen der Geschäftsleitung sind im Geschäftsreglement geregelt. Zahlungen werden nur in Doppelunterschrift durchgeführt.

6.5.1. Finanzierung

Das Finanzierungsmodell des Mädchenhauses Zürich setzt sich aus drei Bereichen zusammen: Subventionsbeiträge, Versorgerbeiträge und Spenden.

Subventionsbeiträge

Seit Januar 1995 ist das Mädchenhaus Zürich ein vom Kanton Zürich anerkanntes Jugendheim und erhält auf der Grundlage des bewilligten Stellenplans und der Sollbelegung einen Kostenanteil pro Aufenthaltstag für die Minderjährigen aus dem Kanton Zürich.

Seit August 1999 ist das Mädchenhaus vom Bundesamt für Justiz anerkannt und erhält Subventionsbeiträge.

Versorgerbeiträge

Versorgerbeiträge sind Beiträge, die den Herkunftsgemeinden der Bewohner*innen oder den kantonalen Opferhilfestellen für den Aufenthalt im Mädchenhaus verrechnet werden. Die Höhe der Versorgerbeiträge sind abhängig von Alter und Wohnort der Jugendlichen. Die maximale Höhe der Versorgertaxe legt das Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich (AJB) fest. Der Beitrag für ausserkantonale minderjährige Jugendliche wird ebenfalls vom Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich festgelegt. Die Verrechnung wird über die IVSE (Interkantonale Vereinbarung sozialer Einrichtungen) geregelt.

Spenden

Spenden sind eine wichtige Einnahmequelle für den Verein Mädchenhaus Zürich. Spenden erlauben es, auch Mädchen und jungen Frauen, deren Aufenthalt niemand finanziert, im Mädchenhaus Schutz und fachspezifische Hilfe anzubieten. Das trifft insbesondere für die jungen Frauen zwischen 18 und 20 Jahre zu, deren Aufenthalt seit Herabsetzung des Mündigkeitsalters auf 18 Jahre nicht mehr über Subventionen gedeckt werden kann. Diese privaten Spenden fliessen zweckgebunden in den eigens dafür geschaffenen Kostgeldfonds. Auch das interne Tagesstruktur-Angebot wird durch Spenden finanziert.

6.5.2. Kostenrechnung und Revisionsstelle

Die Rechnungslegung erfolgt gemäss den Vorgaben des AJB und nach den Empfehlungen von Cura-viva Schweiz. Die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) wird im Rahmen einer eingeschränkten Revision geprüft. Die Revisionsstelle wird durch die Mitgliederversammlung jährlich gewählt. Die eingesetzte Revisionsstelle hat gemäss den Richtlinien des AJB zu arbeiten.

6.6. Immobilienmanagement

Der Verein Mädchenhaus mietet insgesamt drei Wohnungen.

Wohnung eins ist das Mädchenhaus an einem geheimen Standort. Wohnung 2 ist an der Quellenstrasse 25. Hier befinden sich Büroräume und ein Sitzungszimmer, welches mit dem Frauenhaus Zürich geteilt wird. In der dritten Wohnung, deren Standort ebenfalls geheim ist, finden Angebote und Aktivitäten der Tagesstruktur statt.

Im Mädchenhaus (1) gibt es Doppel- und Einzelzimmer für die Bewohner*innen. Es gibt zwei Nasszellen. Einen Balkon gibt es im Mädchengruppenraum. Eine Dachterrasse ist vorhanden, darf aber aus Brandschutzgründen nicht genutzt werden. Die Mädchen und jungen Frauen halten sich im PC-

Zimmer mit Bibliothek und im Wohnzimmer auf. Für das Personal stehen zwei Büroräume zur Verfügung. Zudem gibt es einen Beratungsraum mit einem PC-Arbeitsplatz. Für den Nachtdienst steht ein Pikettzimmer zur Verfügung.

Brandschutz

Das Rauchen ist Mädchen über 16 Jahren und den Mitarbeiter*innen lediglich auf dem Balkon gestattet. Im Mädchenhaus sind in allen Zimmern Brandmelder installiert. Feuerlöscher und – Löschtücher sind installiert. Alle Mitarbeiter*innen besuchen regelmässig Brandschutzkurse. Für den Brandfall existieren Evakuationspläne und Abläufe.

Lebensmittelsicherheit und Wohnhygiene

Der grösste Teil der Lebensmittel wird von einer Mitarbeiterin des Ressorts Hauwirtschaft bestellt. Die frischen Lebensmittel werden jeweils von den Mädchen und jungen Frauen sowie den Mitarbeiter*innen in der Umgebung gekauft. Dabei wird auf regionale und möglichst biologische Qualität geachtet.

Die Wohnhygiene wird regelmässig aber unangemeldet vom Lebensmittelinspektorat der Stadt Zürich kontrolliert.

6.7. Qualitätsmanagement – und Sicherung

6.7.1. Grundprinzipien des Qualitätsmanagements im Mädchenhaus Zürich

In Anlehnung an Gerald Lembke liegen dem Qualitätssicherungsverständnis des Mädchenhauses folgende Kriterien zugrunde (vgl. Gerald Lembke: Die Lernende Organisation als Grundlage einer entwicklungsfähigen Unternehmung, 2004):

- Klare Visionen, gemeinsame Zielsetzungsprozesse, Orientierung am Nutzen der Klient*innen
- Kooperations- und Konfliktlösungsfähigkeit, wechselseitiges Vertrauen und Teamgeist
- Prozessorientierung und Selbstregulation in Gruppen
- Demokratischer und partizipativer Führungsstil, Unterstützung neuer Ideen (v.a. durch die Führung), Ideenmanagement, Integration von Personal- und Organisationsentwicklung
- Belohnung von Engagement und Fehlertoleranz bei riskanten Vorhaben
- Fähigkeit zur (Selbst-)Beobachtung und Prognose (gut funktionierende Informations- und Kommunikationssysteme – rascher und genauer Überblick über die Wirkung der wichtigsten Prozesse)

Das Mädchenhaus Zürich versteht sich als lernende Organisation und ist in diesem Sinne in ständiger Entwicklung. Auf gesellschaftliche Veränderungen, Veränderungen der Zielgruppe oder bei einweisenden Stellen wird reagiert, und diese werden in der Ausgestaltung des Angebotes berücksichtigt.

6.7.2. Qualitätssicherung in der sozialpädagogischen Arbeit

Im Zentrum der Qualitätssicherung steht der Zielvereinbarungsprozess im Mädchenhaus. Dieser basiert auf einer konsolidierten Jahresplanung und wird demokratisch gestaltet, damit sich alle Beteiligten entsprechend ihrer Funktion einbringen können. An den zweimal jährlich stattfindenden pädagogischen Retraiten wird die pädagogische Arbeit des vergangenen Jahres ausgewertet, und es werden Ziele für das kommende Jahr gesetzt.

In regelmässig stattfindenden zweistündigen internen Weiterbildungen setzt sich das Team mit aktuellen pädagogischen Fragestellungen auseinander (z.B. Gestaltung der Gruppenaktivitäten, Umgang mit neuen Medien, aktuelle Themen im Bereich sexuelle Ausbeutung). An internen Weiterbildungen für das Team werden aktuelle Themen in der Arbeit mit gewaltbetroffenen Mädchen

und jungen Frauen aufgegriffen und von externen Fachpersonen begleitet (z.B. Umgang mit selbstverletzendem Verhalten, Essstörungen, Beratung und Begleitung von traumatisierten Klient*innen). Alle Mitarbeiter*innen nehmen zudem regelmässig an Tagungen teil und besuchen externe relevante Weiterbildungen. Die Erkenntnisse werden in einer sog. Fachaustausch-Sitzung einmal jährlich zusammengetragen.

An den wöchentlichen Teamsitzungen wird über jedes der im Haus lebenden Mädchen gesprochen²⁶ und es werden Schwerpunkte in der Arbeit mit Einzelnen festgelegt. Die monatlichen Fallsupervisionen bieten eine Plattform für die Hauptbetreuerin, um ihre Arbeit zu reflektieren und sich Unterstützung für schwierige Situationen in der Arbeit mit ihrer Klientin zu holen.

In der tagtäglichen Arbeit gilt das 4-Augen-Prinzip. Entscheidungen, welche weitreichende Konsequenzen haben wie die Aufnahme eines Mädchens, einer jungen Frau, der Ausschluss einer Bewohnerin, gruppendynamische Interventionen, werden zusammen mit einer Kollegin getroffen. Entstehen Unsicherheiten oder Differenzen, wird die Geschäftsleiterin involviert.

Grundsätzlich wird alles in einem elektronischen Fallführungsprogramm (iiCase) notiert. Die Aktenführung zur notwendigen Qualitäts- und Wissenssicherung ist geregelt.²⁷

Stellen die Geschäftsleiterin oder die Vorstandsfrauen fest, dass eine Anpassung oder eine Weiterentwicklung des Angebots nötig ist, werden Projektgruppen eingesetzt.

Zusätzlich zu den erwähnten Fachgesprächen findet alle vier Wochen eine Supervision statt, in der Regel im Wechsel einmal Teamsupervision, einmal Fallsupervision. Ziel der Supervision ist die kontinuierliche Reflexion der eigenen Arbeit mit den Bewohner*innen und der Teamzusammenarbeit.

Dabei geht es einerseits um Fragen der Zusammenarbeit und der Arbeitsstrukturen. Andererseits werden exemplarisch Arbeitsvorgehen und -haltungen in der Arbeit mit den Mädchen besprochen. Die Supervision kann der Lösung von Konflikten und der Aufdeckung von Unausgesprochenem dienen. Zudem soll es ein Ort für die eigene Psychohygiene sein, um ein Burn-out frühzeitig zu erkennen. In persönlichen Krisensituationen, bedingt durch die Arbeit, kann eine Teamfrau Antrag auf eine Einzelsupervision stellen. Coaching kann beantragt und/oder verordnet werden. Die Leitung hat zusätzlich zur Supervision mit dem Team ein eigenes Führungscoaching.

Auf der Ebene der Administration gibt es ein Handbuch "Administration", in dem alle relevanten Arbeiten und Abläufe beschrieben sind. Da eine Treuhänderin die Jahresrechnung erstellt, ist die Sicherung der Qualität auf dieser Ebene gewährleistet.

6.7.3. Beschwerdemanagement für die Bewohner*innen

Die Mädchen und jungen Frauen haben jederzeit die Möglichkeit ihre Kritik anzubringen, - dies über alle Hierarchiestufen hinweg. In einem Merkblatt ist der Beschwerdeweg aufgezeigt. Das AJB bzw. die Beistand*innen sind in letzter Instanz auf dem Merkblatt erwähnt. Gleichzeitig können die Mädchen und jungen Frauen anonym in einer «Sorgenbox» ihr Statement abgeben. Die Box wird nur durch die Geschäftsleiterin geleert. Zudem füllen sie vor dem Austritt aus dem Mädchenhaus einen «Feedbackbogen»²⁸ aus, indem sie die Arbeit der Fachfrauen, der Bezugsperson und den Aufenthalt allgemein im Mädchenhaus bewerten. Diese Bögen werden in der Teamsitzung zeitnah ausgewertet und jährlich statistisch ausgewertet.

²⁶ Checkliste für die Fallbesprechung in der Teamsitzung

²⁷ Aktenführung im Mädchenhaus

²⁸ Feedbackbogen

6.7.4. Qualitätssicherung auf der organisationalen Ebene

Der Zielvereinbarungs- und Kontrollprozess findet auf fünf Ebenen statt:

- Jahresschwerpunkte der Gesamtorganisation
- Zielvereinbarungen des Vorstandes
- Zielvereinbarungen für die Geschäftsleitung
- Zielvereinbarungen für das Team
- Zielvereinbarungen für jede Mitarbeiterin
- Controlling durch den Vorstand - Geschäftsreglement
- Bereitstellen von Ressourcen für die Sicherung der Qualität in der pädagogischen Arbeit.

Die Ziele aller Gremien werden abgestimmt und evaluiert.

Die Geschäftsleiterin führt mit jeder Teamfrau regelmässige Fachgespräche und jährlich ein Qualifikationsgespräch. Mit den Nachtfrauen führt sie ein jährliches Standortgespräch. Für alle Gespräche gibt es ein Raster.

Aufgrund dieser Qualifikation setzen sich die einzelnen Mitarbeiter*innen persönliche Lernziele für das kommende Jahr. Diese werden in der Qualifikation im folgenden Jahr ausgewertet. Zusätzlich zu den Qualifikationen führt die Geschäftsleitung mit jeder Mitarbeiterin regelmässig Fachgespräche. Diese werden protokolliert.

Die zuständigen Vorstandsfrauen führen jährlich je ein Standort- und ein Qualifikationsgespräch mit der Geschäftsleiterin durch. In einem sogenannten 360-Grad-Feedback, werden die Mitarbeiter*innen des Mädchenhauses vom Vorstand zur Führung der aktuellen Geschäftsleitung jährlich befragt.

Die Kompetenzen des Vorstandes und die Pflichten und Kompetenzen der Vorstandsmitglieder in ihren verschiedenen Funktionen sowie die Zusammenarbeit zwischen dem Vorstand und der Geschäftsleitung ist in einem Geschäftsreglement²⁹ geregelt. Der Vorstand übernimmt das Controlling in den Vorstandssitzungen aufgrund von Anträgen der Geschäftsleitung.

Die Geschäftsleitung hat dem Vorstand Bericht über die (finanziellen) Vorgänge, die Projekte, die Verteilung der Ressourcen für die pädagogische Hintergrundarbeit (Weiterbildungen, Supervisionen etc.) zu erstatten.

6.7.4.1. Beschwerdemanagement /Umgang mit Diskriminierung

Die Arbeitgeberin schützt die Persönlichkeit der Mitarbeiter*innen gegen Mobbing. Der Schutz bzw. die Interventions- und Beschwerdemöglichkeiten bei grenzverletzendem Verhalten gegenüber einer Mitarbeiter*in sind in einem sog. »Anti-Diskriminierungsreglement«³⁰ geregelt und ist Teil des Arbeitsvertrages.

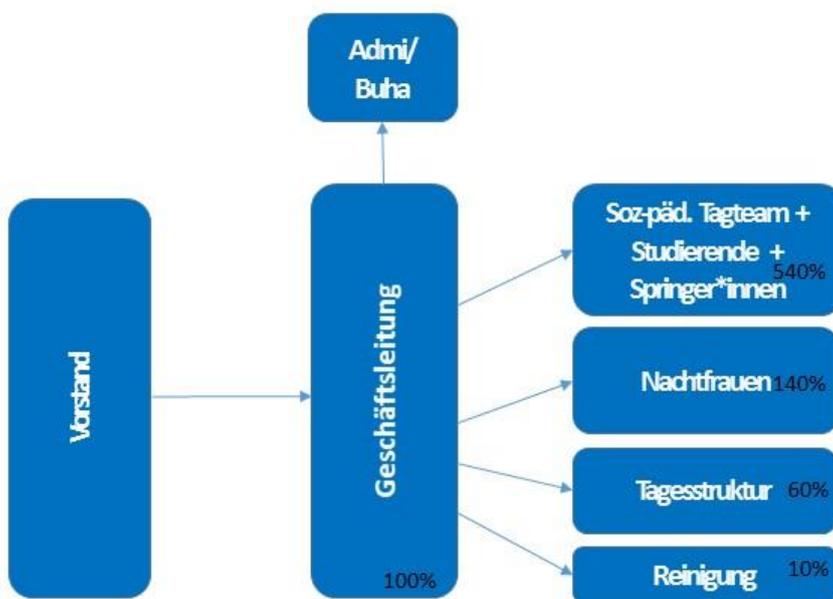
6.7.5. Externe Qualitätssicherung

Zuständig für die Aufsicht des Mädchenhauses, welches vom Bundesamt für Justiz als Jugendheim anerkannt ist, ist das Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich. Alle zwei Jahre wird die Heimaufsicht durchgeführt. Jährlich wird vom AJB der Revisionsbericht verlangt.

²⁹ Geschäftsreglement Mädchenhaus Zürich

³⁰ Anti-Diskriminierungsreglement

6.8. Betrieb Organigramm



7. Glossar

Erklärungen

- * Wird verwendet um Menschen mit einer sich verändernden Geschlechtsidentität einzuschliessen. Im Mädchenhaus müsste die Aufnahme z.B. eines Transgender-Mädchens im Einzelfall geprüft werden. Im Mädchenhaus arbeiten zurzeit nur Frauen. Mit dem * wird konstatiert, dass Frauen mit einer sich verändernden Geschlechtsidentität als Mitarbeitende grundsätzlich nicht ausgeschlossen sind. Eine vertiefende Auseinandersetzung mit dem Thema Mehrgeschlechtlichkeit ist in Planung.
- Parteilichkeit: In der Sozialen Arbeit bezeichnet Parteilichkeit das uneingeschränkte und solidarische Engagement für die Interessen der Klienten.
- Reflexiv-parteilich: Die Arbeit mit den Mädchen und jungen Frauen ist systemisch und parteilich. Systemisch in dem Sinne, dass das Herkunfts- und Beziehungssystem jederzeit mitberücksichtigt wird. Zugleich stellen sich die Mitarbeiter*innen anwaltschaftlich auf die Seite des jeweiligen Mädchens / der jeweiligen jungen Frau.
- Feministisch: Der Feminismus tritt für eine Gesellschaftsstruktur ein, in der die Unterdrückung von Frauen, die er als gesellschaftliche Norm analysiert hat, beseitigt ist und die Geschlechterverhältnisse durch Ebenbürtigkeit geprägt sind. Im Rahmen dieser Arbeit wenden sich feministisch orientierte Institutionen und Menschen explizit gegen Gewalt gegen Frauen und Mädchen.

Addenda

Erstelldatum 14.12.2018/Überarbeitungsdatum 8.4.19

Autorin: Dorothea Hollender, Geschäftsleitung

Abnahme durch Trägerschaft am 8.7.2019