

## **Pinto: Aufsuchende Sozial- und Konfliktarbeit im öffentlichen Raum**

### **Ziele:**

- Personen in schwierigen sozialen Situationen, die sich vorwiegend oder oft im öffentlichen Raum aufhalten, haben einen niederschweligen Zugang zu sozialer Beratung, Begleitung, Unterstützung und Vermittlung an Fachstellen und Institutionen.
- Der öffentliche Raum steht allen Menschen offen. Eine stadtverträgliche Koexistenz der verschiedenen Anspruchsgruppen im öffentlichen Raum ist möglich.

### **Aufträge:**

- Nutzungskonflikte im öffentlichen Raum werden gezielt unter Einbezug der beteiligten und betroffenen Personen bearbeitet, und es werden gemeinsam Lösungen gesucht. Die Konfliktlösungskompetenzen der involvierten Parteien werden gefördert. Der Entstehung neuer Nutzungskonflikte wird mit präventiven Interventionen begegnet. Rücksichtnahme, Toleranz und Verständnis werden gefördert.
- Personen in schwierigen Lebenssituationen, die sich oft oder vorwiegend im öffentlichen Raum aufhalten, wird aktiv soziale Beratung, Begleitung und Unterstützung angeboten. Der Zugang zu Hilfsangeboten wird erleichtert und der Chronifizierung des Aufenthalts auf der Gasse wird entgegengewirkt.
- Konfliktreiches Verhalten wird angesprochen. Die betroffenen Personen werden im Gespräch auf Fehlverhalten aufmerksam gemacht und es werden Verhaltensanpassungen diskutiert und je nach Situation gefordert. Gemeinsam werden Lösungen gesucht, die den Konflikt entspannen.
- Die Situation im öffentlichen Raum wird in Bezug auf Nutzungsansprüche, Konflikte und die soziale Lage der Nutzenden eingeschätzt. Relevante Entwicklungen werden an die geeigneten städtischen Stellen weitergeleitet.
- Lücken im Hilfsangebot in der Stadt Bern werden erkannt und an die zuständigen Stellen gemeldet. Wenn genügend Ressourcen vorhanden sind, unterstützt Pinto städtische Dienststellen bei der Umsetzung neuer Angebote, um bestehende Lücken zu schliessen.

### **Zielgruppen:**

Sämtliche Nutzer\*innen und Anspruchsgruppen des öffentlichen Raumes.

Die wichtigsten sind:

- Personen, die von schwierigen Lebenssituationen, psychischen Erkrankungen, drohender oder bestehender Verwahrlosung, Obdachlosigkeit, unsicherer Wohnsituation, problematischem Suchtmittelkonsum, Armut, chronifiziertem Aufenthalt im öffentlichen Raum, Diskriminierung etc. betroffen sind.
- Personen, die durch herausfordernde Verhaltensweisen (öffentlicher Drogenkonsum, Rauschtrinken, aggressives Betteln, Anpöbeln, Androhen oder Ausüben von Gewalt, Littering, Nachtruhestörung, etc.) oder durch eingegangene Beschwerden Interventionen von Pinto erfordern.
- Jugendliche, die sich häufig in Gruppen im öffentlichen Raum aufhalten und dort teilweise durch problematischen Suchtmittelkonsum (Alkohol, Cannabis, Medikamente, Partydrogen etc.) oder durch herausfordernde Verhaltensweisen auffallen.
- Beschwerdeführende, welche sich wegen Personen und deren Verhalten im öffentlichen Raum an die Stadt wenden.
- Gewerbetreibende, Passant\*innen und Anwohner\*innen.

## **Haupttätigkeiten:**

### **Aufsuchende Sozialarbeit:**

Menschen in schwierigen Lebenssituationen werden auf niederschwellige und direkte Art dabei unterstützt ihre Lebenssituation möglichst nachhaltig zu verbessern und Ihre Handlungsfähigkeit wieder zu erlangen. Durch die aufsuchende Arbeit kommt Pinto mit vielen Menschen in Kontakt, welche Unterstützung benötigen, aber nicht über die nötigen Ressourcen verfügen, sich diese Hilfe selbstständig zu organisieren, oder mit der Komplexität der sich stellenden Herausforderungen überfordert sind. Pinto hilft unkompliziert, vermittelt zu Fachstellen, führt Beratungen durch, klärt über Möglichkeiten auf und bietet direkte Unterstützung an. Die Beratungen und Hilfestellungen orientieren sich an den Bedürfnissen der Klient\*innen. Die Bedürfnisse werden nach Möglichkeit nicht einfach abgefragt, sondern gemeinsam mit den Klient\*innen eruiert. Die häufigsten Themen in den Beratungen sind Wohnsituation, Gesundheit, Sucht, Finanzen, Zukunftsperspektiven, Diskriminierung und Arbeit.

Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit sind die Motivation der Klient\*innen, an der Situation etwas ändern zu wollen, im Rahmen ihrer Möglichkeiten aktiv mitzuarbeiten und die Bereitschaft, sich freiwillig auf das Beratungs- und Unterstützungssetting einzulassen.

Neben der auf nachhaltige Verbesserungen angelegten Sozialarbeit bietet Pinto auch Unterstützung in Notsituationen. Neben medizinischen Themen, bei denen Pinto Soforthilfe leistet, handelt es sich oft um die Organisation und kurzfristige Kostenübernahme von Notübernachtungen, der Abgabe von Essensgutscheinen, Kleidern, Schlafsäcken oder der Organisation von Rückreisen. Kosten werden nur übernommen, wenn die Klient\*innen über keine finanziellen Mittel verfügen oder keine anderen finanziellen Mittel erschlossen werden können.

Beratungszeiten ohne Voranmeldung: Am Morgen und am Nachmittag ist das Büro während jeweils einer halben Stunde für Klient\*innen geöffnet. In dieser Zeit finden Beratungen statt, die Klient\*innen können das Internet und Computer benutzen, Obdachlose haben Zugang zu ihren Schliessfächern, es besteht die Möglichkeit zu duschen und Kleider zu waschen, und es können Kleider und Schlafsäcke bezogen oder getauscht werden.

### **Aufsuchende Konfliktarbeit:**

Personen oder Gruppen, die durch herausfordernde Verhaltensweisen (zum Beispiel übermässiger Lärm, Littering, Vandalismus, Nachtruhestörung, öffentlicher Drogenkonsum, Gewaltanwendung und Gewaltandrohung, Versuche Personen oder Gruppen aus dem öffentlichen Raum zu verdrängen, Rassismus, Sexismus etc.) auffallen, werden auf ihr Verhalten angesprochen. Über das Gespräch versuchen wir gemeinsam mit den beteiligten Personen Wege zu finden, die zu einer Verhaltensanpassung führen. Das Verhalten soll nach Möglichkeit aus Einsicht und nicht aus Angst vor Konsequenzen angepasst werden. Durch regelmässige Präsenz an konfliktbeladenen Orten und in regelmässigem Kontakt zu Personen, die öfters herausfordernde Verhaltensweisen an den Tag legen, wird präventiv der Entstehung neuer Konflikte entgegengewirkt.

### **Bearbeitung von Nutzungskonflikten und Beschwerdemanagement:**

Nutzungskonflikte zwischen verschiedenen Anspruchsgruppen sollen nicht zur Vertreibung oder Verdrängung von Gruppen oder Personen führen. Der öffentliche Raum soll allen zugänglich sein und bleiben. Konflikte sollen nach Möglichkeit direkt zwischen den beteiligten und betroffenen Personen beigelegt werden, ohne dass Einsätze der Polizei nötig werden.

Die Bearbeitung der Konflikte und Beschwerden erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den beteiligten Akteur\*innen. Nach Möglichkeit vermittelt Pinto den Kontakt zwischen den Konfliktparteien, vermittelt zwischen ihnen und befähigt und motiviert sie, die Situation im direkten Kontakt zu besprechen und gemeinsam Lösungen zu finden.

Die lösungsorientierte Bearbeitung von Nutzungskonflikten und Beschwerden erfordert in den meisten Fällen neben der Arbeit mit den direkt Betroffenen eine enge Zusammenarbeit mit weiteren Akteur\*innen wie zum Beispiel der Jugendarbeit, Quartiervereinen, Abteilungen der Stadtverwaltung der Polizei etc.. Pinto unterstützt den Prozess des Fallmanagements, koordiniert bei Bedarf die Aktivitäten der verschiedenen Beteiligten, definiert gemeinsam mit ihnen Ziele und Strategien. Pinto arbeitet dabei nicht parteilich, achtet aber darauf, dass auch die Bedürfnisse schwächerer Parteien gleichberechtigt einbezogen werden. Mit diesem Vorgehen lassen sich oft Lösungen finden, welche den Realitäten eines urbanen Zusammenlebens entsprechen und die Ansprüche der verschiedenen Akteur\*innen respektieren, Doppelspurigkeiten vermeiden und langfristig tragfähig sind.

#### **Informationsfluss in Bezug auf Entwicklungen und Handlungsbedarf im öffentlichen Raum:**

Durch die tägliche Arbeit im öffentlichen Raum und dem regelmässigen Kontakt zu den Zielgruppen verfügt Pinto über Informationen betreffend Entwicklungen im öffentlichen Raum und der sozialen Lage der Klient\*innen.

Informationen, welche nach Einschätzung von Pinto einen Handlungsbedarf aufzeigen, werden in anonymisierter Form verschiedenen städtischen Dienststellen mitgeteilt. Am häufigsten werden Informationen mit der Koordinationsstelle Sucht und der Wohn- und Obdachlosenhilfe der Stadt Bern ausgetauscht.

Gemeinsam mit diesen Dienststellen wird nach Lösungen gesucht, welche die Situation in Bezug auf die Lage im öffentlichen Raum und die soziale Situation der Klient\*innen verbessern. Pinto spricht Empfehlungen aus. Der Lead bei der Entscheidung, ob und was unternommen werden soll, liegt bei den Dienststellen. Als operativ tätige Organisation kann Pinto bei vorhanden Ressourcen die Umsetzung von Massnahmen in Kooperation mit den zuständigen Dienststellen unterstützen oder umsetzen. Konkret umgesetzte Beispiele sind: Projekt Punkt6 (Aufenthaltsraum für Obdachlose in den Wintermonaten); Betrieb eigener, öffentlich zugänglicher Kühlschränke mit regelmässiger Lebensmittelbefüllung; Unterstützung beim Betrieb der Corona-Isolierstation für Obdachlose; Corona bedingter Betrieb des Nebenhofs der Kontakt- und Anlaufstelle Hodlerstrasse.

#### **Weitere Tätigkeiten:**

**Essensabgabe am Sonntag:** Jeden Sonntag findet eine durch Pinto organisierte Essensabgabe statt. Gemeinsam mit Freiwilligen und Mitarbeitenden einer gemeinnützigen Organisation wird gekocht und gratis Essen abgegeben.

**Aufenthaltsraum für Obdachlose Punkt6:** Von Anfang November bis Ende März betreibt Pinto an der Nägeligasse einen Aufenthaltsraum für obdachlose Personen. Das Angebot kam auf Initiative von Obdachlosen zustande. Das Angebot ist von Montag bis Freitag zwischen 06:00 und 10:00 geöffnet. Es umfasst im wesentlichen Aufenthalt an der Wärme, Frühstück, Dusch- und Waschmöglichkeiten, soziale Beratung, die Möglichkeit nachzuschlafen, Kleider und Schlafsäcke zu erhalten etc.. Das Angebot ist ergänzend zu den bestehenden Aufenthaltsräumen und schliesst eine Lücke im Hilffssystem der Stadt Bern. Es wird so lange betrieben wie ein Bedarf besteht und die Ressourcen es zulassen.

**Schulungen und Rundgänge:** Auf Anfrage geben Mitarbeiter\*innen von Pinto ihr Wissen weiter. Es bestehen Angebote zu zivilcouragiertem Handeln, deeskalierendem Verhalten, dem Leben auf der Gasse, den Ursachen und Auswirkungen von Nutzungskonflikten und dem sicheren Umgang mit Drogenabfall.

**Beratungstermine in Institutionen:** Einmal pro Woche bietet Pinto in Zusammenarbeit mit Institutionen (z.B. Passantenheim, La Prairie) Kurzberatungen an.

**Betrieb/Befüllung Kühlschränke:** Pinto bezieht Lebensmittelspenden von verschiedenen Bäckereien in der Stadt Bern. Je nach Umfang der Spenden werden von Montag bis Samstag einer oder mehrere

öffentlich zugängliche Kühlschränke damit aufgefüllt. Das Angebot wird so lange weitergeführt wie ein Bedarf besteht und die Ressourcen es zulassen.

**Administration:** Zu Gunsten der Präsenz im öffentlichen Raum wird die Administration bewusst klein gehalten. Die täglichen Arbeiten werden in einem Statistikprogramm erfasst. Die Daten werden für den internen Gebrauch verwendet. Sie dienen zur Sicherstellung des Informationsflusses unter den Mitarbeitenden im Schichtbetrieb. Zudem dienen die Daten dazu, Kennzahlen z. Bsp. für die Jahresberichte zu erfassen oder zur Einschätzung von Beschwerden und der allgemeinen Lage im öffentlichen Raum.

**Organisatorisches:**

**Arbeitsgebiet:** Pinto ist im gesamten öffentlichen Raum des Stadtgebiets aktiv. Hauptarbeitsgebiet ist die Innenstadt. In den Aussenquartieren ist Pinto vorwiegend wegen Nutzungskonflikten und Beschwerden tätig.

**Arbeitszeiten:** Pinto arbeitet im Zweischichtbetrieb. Als Richtzeiten gelten Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 23:30, Samstag 16:00 bis 23:30. An den Wochenenden (Freitag- und Samstagabend) arbeiten zwei Schichtteams sofern es die Ressourcen zulassen. Bei speziellen Anforderungen wie z.B. bei Kälteeinsätzen für Obdachlose wird auch ausserhalb dieser Zeiten gearbeitet.

**Arbeitsplanung:** Die Planung der Arbeiten stützt sich auf die Situation im öffentlichen Raum und dem Bedarf seitens der Klient\*innen. Den konkreten Arbeiten liegen wöchentliche, und tagesaktuelle Einschätzungen und Beurteilungen zugrunde. Die Arbeitsschwerpunkte werden von den jeweiligen Schichtteams täglich anhand dieser Informationen festgelegt. Durch diese Planung kann Pinto sehr rasch auf Veränderungen reagieren und die Ressourcen werden zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort eingesetzt.

**Arbeitskleidung:** Die Mitarbeitenden tragen zur Erkennbarkeit rote Jacken, Westen oder T-Shirts mit dem Institutionslogo.

**Ausbildungsinstitution:** Pinto ist anerkannte Praxisausbildungsinstitution für Studierende der Sozialen Arbeit. Pinto bietet Ausbildungsplätze für Vollzeit- (6 Monate) und Teilzeitstudierende (2 Jahre) an.

**Parteilichkeit:** Als städtische Institution arbeitet Pinto nach dem allparteilichen Konzept. Die Anliegen und Erwartungen aller Parteien werden berücksichtigt. Klient\*innen, Personen oder Gruppen, die sich gegenüber Institutionen, Organisationen oder Einzelpersonen in einer schwächeren Position befinden, werden dabei unterstützt, ihre Anliegen und Bedürfnisse zu artikulieren und sich damit gleichberechtigt Gehör zu verschaffen.

**Kompetenzen:** Die Mitarbeitenden von Pinto verfügen über dieselben Rechte und Pflichten wie alle Bürger\*innen. Sowohl bei der Konflikt- wie bei der Sozialarbeit ist Pinto auf die Kooperation der Klient\*innen angewiesen. Pinto kontrolliert keine Ausweise, verfügt keine Wegweisungen, verteilt keine Bussen etc..

**Angliederung:** Pinto gehört innerhalb der Direktion für Bildung, Soziales und Sport organisatorisch zur Abteilung «Familie & Quartier Stadt Bern».

**Stellenetat:** Es stehen 720 Stellenprozente zur Verfügung (Stand Mai 2021).

**Präsenzstunden im öffentlichen Raum:** Die Mitarbeiter\*innen sind zu mindestens 60% der Arbeitszeit im öffentlichen Raum präsent.

**Teamzusammensetzung:** Das Team ist interdisziplinär zusammengesetzt. Es verfügt über Ausbildung und Erfahrung in sozialer Arbeit, Sozialpädagogik, Psychiatriepflege, Mediation und Konfliktmanagement. (Stand Mai 2021). Bei der Teamzusammensetzung wird speziell darauf geachtet, dass die Geschlechter möglichst ausgeglichen vertreten sind.

**Vernetzung und Zusammenarbeit:** Um den komplexen Herausforderungen der Arbeit möglichst zielgerichtet und effizient zu begegnen, ist Pinto auf eine breite Vernetzung mit Organisationen und Institutionen inner- und ausserhalb der Stadtverwaltung angewiesen. Neben regelmässigen Sitzungen und Treffen wie zum Beispiel mit der Koordinationsgruppe Schadensminderung, der Koordinationsgruppe Prävention, Gesundheit, Jugendschutz, der Gruppe Sucht und öffentlicher Raum, der Kerngruppe Radikalisierung und Gewaltprävention, dem Beschwerdemanagement Stadtteil 6 und der Gruppe Hodlerstrasse/Anlaufstelle findet mit vielen Institutionen ein Fallspezifischer Austausch statt.

Die wichtigsten Vernetzungspartner\*innen sind:

- Verschiedene Abteilungen der Stadtverwaltung. Namentlich die Koordinationsstelle Sucht, die Koordinationsstelle Obdachlosigkeit, der Sozialdienst, das EKS, der Bereich Soziokultur, Stadtgrün, Immobilien Stadt Bern, Orts- und Gewerbepolizei, Tiefbauamt etc.
- Soziale Institutionen und Hilfsangebote. Namentlich die Passantenhilfe der Heilsarmee, das Passanteheim, WohnenBern, Contact, Koda, kirchliche Sozialdienste, TOJ, DOK, VBG, Aufenthaltsträume wie Postgasse, La Prairie, La Gare, etc.
- Quartier- und Innenstadtorganisationen
- Kantonspolizei
- Bernmobil
- Gewerbevertreter\*innen

**Datenschutz:** Die Mitarbeiter\*innen von Pinto unterliegen dem Amtsgeheimnis. Der Datenschutz wird im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen strikt eingehalten. Es werden keine Personendaten mit anderen Institutionen, Organisationen oder Einzelpersonen ausgetauscht, es sei denn, es liege das ausdrückliche Einverständnis des Klienten bzw. der Klientin vor.

Ausnahmen sind Fälle, in denen Pinto von berechtigten Stellen von der Schweigepflicht entbunden wird. Dies betrifft Gefährdungsmeldungen, Anträge für fürsorgliche Unterbringung oder wenn die Mitarbeiter\*innen bei laufenden Verfahren oder Anzeigen Aussagen machen müssen.

**Interne Organisation:** Die Hierarchie ist flach. Neben der Leitung gibt es eine Stellvertretung. Unter den Mitarbeitenden gibt es keine weiteren Hierarchien. Auch bei den Arbeiten im öffentlichen Raum sind die Mitarbeitenden gleichberechtigte Partner, die Entscheide gemeinsam treffen.

Damit die verschiedenen Anforderungen erfüllt werden können, sind strategische und organisatorische Aufgaben in verschiedene Fachbereiche und Arbeitsfelder unterteilt. Diese Bereiche liegen in der Zuständigkeit der Mitarbeiter\*innen.

Die Fachbereiche erarbeiten die theoretischen und methodischen Grundlagen, halten die Arbeitsmittel aktuell und lassen neues Fachwissen laufend einfließen. Sie sind aufgeteilt in: Soziales, Konflikte/Mediation und allgemeine Unterstützung.

Die Arbeitsfelder sind operativ ausgerichtet. Sie erarbeiten Projekte, definieren die zu bearbeitenden Brennpunkte, setzen konkrete Ziele für die Arbeit im öffentlichen Raum und stellen sicher, dass die Aufträge, Strategien und Projekte wie geplant umgesetzt werden. Den Arbeitsfeldern obliegt auch die Erfolgskontrolle der geleisteten Arbeiten. Die Arbeitsbereiche sind aufgeteilt in: Soziales und Konflikte/Mediation.

Für die Stadtteile 2 bis 6 sind jeweils 2 Mitarbeiter\*innen zuständig, der Stadtteil 1 ist in 6 kleinere Teilgebiete aufgeteilt bei denen ebenfalls jeweils 2 Mitarbeiter\*innen zuständig sind. Die Verantwortlichen stellen die Vernetzung und die Bearbeitung von Beschwerden im jeweiligen Sozialraum sicher.

**Weitere Informationen:**

Bitte zögern Sie nicht uns zu kontaktieren, wenn sie Fragen haben, an weiteren Informationen interessiert sind, Kritik äussern möchten oder Interesse an einem Diskurs haben.

Sie können uns von Montag bis Freitag zwischen 09:00 – 23.00 und am Samstag zwischen 16:00 – 23:00 unter der Nummer 031 321 75 54 oder jederzeit per Email unter [pinto@bern.ch](mailto:pinto@bern.ch) erreichen.