



# Schutzkonzept der JAO gGmbH

**Stand 02/2024**

**JAO gGmbH**

**Nossener Str. 87-89**

**12627 Berlin**

**Tel. 030-9928860**

**E-Mail: [geschaefsstelle@jao-berlin.de](mailto:geschaefsstelle@jao-berlin.de)**

**[www.jao-berlin.de](http://www.jao-berlin.de)**

# **SCHUTZKONZEPT der JAO gGmbH**

## **0. Präambel**

### **1. Kinderschutzverfahren**

1.1 Definition Kinderschutz und Kindeswohlgefährdung

1.2 Verfahrensschema

1.3 Kinderschutzbeauftragte in der JAO

1.4 Kinderschutzmeldungen, Dokumentationen u. Protokolle der Kinderschutzberatung (intern)

1.5 Checkliste Kinderschutz (intern)

1.6 Meldebogen Kindeswohlgefährdung (berlinweit) sowie Indikatoren und Ankerbeispiele

1.7 Interner Kinderschutz (Präventionskonzept, Dienstanweisung „Körperkraft und Zwang“, Merkblatt „Kindeswohlgefährdendes Verhalten“ und Verhaltensampel)

### **2. Sexualpädagogisches Rahmenkonzept**

### **3. Partizipationskonzept**

### **4. Beschwerdeverfahren**

## **Präambel: Kinderschutz, Partizipation und Beschwerdemanagement**

Die JAO gGmbH verfügt seit mehreren Jahren über ein erprobtes Schutzkonzept. Mit unserem Schutzkonzept machen wir unsere Projekte und Einrichtungen zu einem sicheren Ort für Kinder, Jugendliche und Familien. Das Schutzkonzept umfasst den Kinderschutz, Partizipation und Beschwerdemanagement sowie ein sexual- und medienpädagogisches Konzept. Mit dem Schutzkonzept verfolgen wir einen präventiven Ansatz und befördern den Kompetenzerwerb aller Beteiligten. erprobtes Kinderschutz- und Partizipationskonzept sowie ein Beschwerdemanagement.

Die Konzepte spiegeln unsere Haltung in der Arbeit mit Kindern und deren Familien wider und setzen einen qualitativen Standard in der Arbeit und der gemeinsamen Kooperation.

Die folgenden Festlegungen und Konzepte sehen wir nicht als einen statischen Fakt, vielmehr sollen sie dazu beitragen, die partizipativen Konzepte / Haltungen und die Sicherstellung des Kinderschutzes in der JAO gGmbH weiterzuentwickeln, zu präzisieren und einer ständigen Prüfung zu unterziehen.

Mit unserem Schutzkonzept sichern wir die Fürsorge und den Schutz für jedes uns anvertraute Kind. Es hilft, das Kind immer im Zentrum unserer Arbeit zu sehen, deren Rechte zu vertreten und mit einem kritischen Blick unsere alltägliche Arbeit im Fokus zu haben.

Mit einem Schutzkonzept etablieren wir ein Begleitsystem, welches Kinderrechte sichert, Kinder vor Gewalt und Grenzverletzungen schützt, zum Nachdenken über pädagogische Prozesse anregt und das Hinschauen und Nachfragen befördert.

Ergo stärkt ein Schutzkonzept die Position der Kinder/der Jugendlichen sowie deren Eltern, es erhöht die Bindung und das Vertrauen gegenüber den Betreuenden der Kita und der freie Träger profitiert als lernende Organisation, denn Defizite können abgestellt und ein Qualitätszuwachs erreicht werden.

## 1. Kinderschutzverfahren

### 1.1 Was verstehen wir unter den Begriffen Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung?

Dem Schutz des Kindeswohles sind alle Fachkräfte der JAO gGmbH verpflichtet, die mit Kindern und Jugendlichen arbeiten.

Die Begriffe **Kindeswohl** und **Kindeswohlgefährdung** sind Schlüsselbegriffe des Kinderschutzes. Sie sind jedoch nicht eindeutig definiert, sondern müssen jeweils am Einzelfall konkretisiert werden. Sie sind abhängig von unterschiedlichen Wahrnehmungs- und Beobachtungsstandpunkten, von aktuell vorherrschenden Normen und Werten, aber auch von persönlichen Einstellungen und diversen fachlichen Perspektiven. Es handelt sich um soziale Konstrukte, deren Inhalte und Bedeutungen den aktuellen Gegebenheiten unterliegen.

#### **Kindeswohl**

Der Begriff **Kindeswohl** verweist auf die Frage, was Kinder brauchen, um gesund und glücklich aufzuwachsen.

Eine Definition, die das Wohl eines Kindes genauer beschreibt, findet man bei Maywald: „Ein am Wohl des Kindes ausgerichtetes Handeln ist dasjenige, welches die an den Grundrechten und Grundbedürfnissen von Kindern orientierte, für das Kind jeweils günstigste Handlungsalternative (i. S. von die am wenigsten schädigende) wählt“<sup>1</sup>.

Folglich kann die Prüfung von Grundrechten und Grundbedürfnissen von Kindern als entscheidende Maßgabe dienen, wenn es um die Frage des Kindeswohls geht. Im Falle einer Verletzung des Kindeswohls muss das Augenmerk auf einer möglichen Kindeswohlgefährdung liegen und geprüft werden, ob diese vorliegt.

#### **Grundbedürfnisse**

*Das Modell der sieben Grundbedürfnisse von Kindern nach Brazelton<sup>2</sup> und Greenspan sind am verbreitetsten in der Fachdebatte um die Bestimmung des Begriffs „Kindeswohl“:*

- *Grundbedürfnisse (Nahrung, Schutz, Pflege)*
- *das Bedürfnis nach beständigen liebevollen Beziehungen,*
- *das Bedürfnis nach körperlicher Unversehrtheit, Sicherheit und Regulation, das Bedürfnis nach individuellen Erfahrungen,*
- *das Bedürfnis nach entwicklungsgerechten Erfahrungen,*
- *das Bedürfnis nach Grenzen und Strukturen,*
- *das Bedürfnis nach stabilen, unterstützenden Gemeinschaften und kultureller Kontinuität,*
- *das Bedürfnis nach einer sicheren Zukunft*

---

<sup>1</sup> J. Maywald: Partnerschaft und Familienleben im 21. Jahrhundert. München: Deutsche Arbeitsgemeinschaft für Jugend- und Eheberatung e.V. Informationsrundschriften zur Jahrestagung 2008, S. 40

<sup>2</sup> T. Berry Brazelton, Stanley I. Greenspan: Die sieben Grundbedürfnisse von Kindern. Was jedes Kind braucht, um gesund aufzuwachsen, gut zu lernen und glücklich zu sein. [Beltz Verlag](#) (Weinheim, Basel) 2002.

*Die vorgenannten Bedürfnisse sind immer im Kontext mit den familiären Gegebenheiten und auch in Wechselwirkung untereinander zu sehen und in ihrem Resultat voneinander wechselseitig abhängig. Es gehören u. a. nicht nur die Erfüllung körperlicher Bedürfnisse und der Schutz vor Gefahren zu einer förderlichen Erziehung, sondern auch Wertschätzung, Anerkennung und geistige Anregung. Allerdings muss auch berücksichtigt werden, dass Kinder „genügend gut“ aufwachsen können, wenn nicht alle Bedürfnisse gleichermaßen perfekt befriedigt werden. Vielmehr sind Kinder Akteur\*innen ihrer Entwicklung und auch ihres Schutzes und zeigen sich häufig widerstandsfähig gegenüber Risikofaktoren. Es gilt deshalb, beständig die Balance zwischen Risiko- und Schutzfaktoren in den Blick zu nehmen. Dabei kommt wiederum der sozialen Umwelt eine wichtige unterstützende Funktion zu, die neben der Familie in entscheidendem Maße stabilisierend und fördernd sein kann.*

*In der Kinderschutzarbeit wurde als fachliche Prämisse formuliert, dass die für die zukünftige Entwicklung des Kindes am wenigsten schädlichste Alternative die geeignetste ist.*

## **Kinderschutz**

„Der Begriff des Kinderschutzes beinhaltet alle rechtlichen Regelungen und Maßnahmen des Staates sowie nicht-staatlicher Instanzen, die dem Schutz von Kindern dienen sollen. Dies umfasst die Abwendung von Kindeswohlgefährdung, Kindeswohlvernachlässigung sowie Kindesmisshandlung.“<sup>3</sup>

Die Definitionen der Begriffe Kindeswohl, Kindeswohlgefährdung und Kinderschutz sind eng miteinander verbunden. Eine Kindeswohlgefährdung zieht (wie der Begriff anzeigt) eine Gefährdung des Wohls eines Kindes nach sich. Der Kinderschutz steht dem gegenüber und versucht, eine mögliche Gefährdung des Kindeswohls abzuwenden.

Im Rahmen des Kinderschutzes und einer möglichen Kindeswohlgefährdung spielt die Verantwortung und Zuständigkeit eine entscheidende Rolle. In diesem Zusammenhang kommt auch immer wieder die Frage nach der Garantenpflicht im Kontext der Kindeswohlgefährdung auf.

## **Garantenpflicht**

Im Kinderschutz gibt es auch eine Handlungspflicht. Unterlassenes Handeln kann strafbar sein. Ein *echtes Unterlassungsdelikt* begeht, wer z. B. in einem Notfall keine (erforderliche und zumutbare) Hilfe leistet. Im Rahmen einer möglichen Kindeswohlgefährdung kommt aber auch eine Strafbarkeit aufgrund eines sogenannten *unechten Unterlassungsdelikts* in Betracht, insbesondere wenn das Kind verletzt oder gar getötet wurde. Strafbarkeit liegt vor, wenn der/die Unterlassende als sogenannter Garant zur Abwendung der Gefahr verpflichtet ist (§ 13 StGB). Garanten sind neben den Eltern, weitere enge Familienangehörige und Lebenspartner, Personen, denen von den Eltern die Aufsicht über das Kind übertragen wurde, das Jugendamt und die Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe, sofern sie entsprechende Verträge mit dem Jugendamt geschlossen haben.

Der Definition nach sind alle Personen Garanten, die eine Fürsorge für das Kind übernommen haben, wenn auch nur zeitlich begrenzt, einschließlich des Jugendamtes.

---

<sup>3</sup> T. Jungmann: Kinderschutz und Prävention-Gesundheitsförderung. Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung

Mit der Betreuung des Kindes hat auch der Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe eine Garantstellung inne.

### **Kindeswohlgefährdung**

Eine Kindeswohlgefährdung liegt vor, wenn Eltern, andere Personen in Familien, im sozialen Umfeld oder in Institutionen durch ihr Verhalten das Wohl und die Rechte eines Kindes beeinträchtigen. Das kann durch aktives Handeln oder durch Unterlassung einer angemessenen Sorge geschehen.

Der Bundesgerichtshof (BGH) präzisiert den unbestimmten Rechtsbegriff wie folgt: Eine Kindeswohlgefährdung liegt vor, wenn für das körperliche, geistige und seelische Wohl des Kindes durch eine gegenwärtig vorhandene Gefahr eine erhebliche Schädigung mit ziemlicher Sicherheit vorauszusehen ist. „Kindeswohlgefährdung ist ein das Wohl und die Rechte eines Kindes (nach Maßgabe gesellschaftlich geltender Normen und begründeter professioneller Einschätzung) beeinträchtigendes Verhalten oder Handeln bzw. ein Unterlassen einer angemessenen Sorge durch Eltern oder andere Personen in Familien oder Institutionen (wie z. B. Kindertagesstätten, Schulen, Kliniken oder in bestimmten Therapien), das zu nicht zufälligen Verletzungen, zu körperlichen und seelischen Schädigungen und/oder Entwicklungsbeeinträchtigungen eines Kindes führen kann, was die Hilfe und eventuell das Eingreifen von Jugendhilfeeinrichtungen und Familiengerichten in die Rechte der Inhaber der elterlichen Sorge im Interesse der Sicherung der Bedürfnisse und des Wohls eines Kindes notwendig machen kann.“<sup>4</sup>

Eine gesetzliche Definition von Kindeswohlgefährdung findet man auch im § 1666 BGB. Dort werden die Maßnahmen bei einer Gefährdung genauer beschrieben, sowie das körperliche, geistige und seelische Wohl eines Kindes als Maßstab herangezogen.<sup>5</sup>

### **Erscheinungsformen von Kindeswohlgefährdung**

Eine Kindeswohlgefährdung kann sich unterschiedlich zeigen. Man kann eine Kindeswohlgefährdung in verschiedene Erscheinungsformen unterteilen. Diese Formen können getrennt voneinander auftreten, miteinander verschmelzen oder sich gegenseitig bedingen. Gefährdende Handlungen dürfen nicht isoliert betrachtet werden, da nicht jede einzelne Handlung zwangsläufig eine Kindeswohlgefährdung nach sich zieht. Ob eine Kindeswohlgefährdung vorliegt ist u. a. von der Dauer, der Intensität und der Häufigkeit der gefährdenden Handlung abhängig. Darüber hinaus müssen gefährdende Handlungen auch immer im Zusammenhang mit dem Alter und dem Entwicklungsstand des Kindes oder Jugendlichen betrachtet werden. Gleichzeitig reicht in einigen Situationen eine einzelne gefährdende Handlung aus, um das Wohl eines Kindes oder Jugendlichen nachhaltig zu schädigen. Bei einer Gefahreneinschätzung müssen neben den gefährdenden Handlungen auch stets die Schutz- und Risikofaktoren des Kindes oder Jugendlichen einbezogen werden.

In der fachlichen Diskussion werden zur inhaltlichen Bestimmung des unbestimmten rechtlichen Begriffs der Kindeswohlgefährdung im Wesentlichen die folgenden neun Erscheinungsformen unterschieden:

---

<sup>4</sup> Vgl. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V.: Kindeswohlgefährdung. Erkennen und Helfen. Hg. Kinderschutz-Zentrum Berlin e.V. 2009, S. 32

<sup>5</sup> Vgl. § 1666 BGB

### **1. Körperliche Misshandlung /Gewalt**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- Schlagen
- Schütteln
- Würgen
- Beißen
- Fesseln
- Fixieren oder Festhalten von Kindern
- Einsperren
- nichtintentional in Gestalt impulsiver oder reaktiver Wut- bzw. Gewaltausbrüche ereignen; oft vorkommend in akuten und sich zuspitzenden Krisen- und Stresssituationen, in denen Eltern oder andere Bezugspersonen versuchen, gewaltsam Kontrolle über das Verhalten des Kindes zu erlangen

Im Extremfall können körperliche Misshandlungen zum Tod eines Kindes führen.

### **2. Psychische und emotionale Misshandlung**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- Anschreien und Beschimpfen
- Bloßstellen des Kindes
- Ablehnung des Kindes
- Androhen von Gewalt
- Einschüchterungen
- Androhung von Strafen
- Hassgefühle gegenüber dem Kind
- Abwertung
- Soziale Isolierung
- seelische Misshandlung eines anderen Familienmitglieds
- Anforderung an das Kind andere zu vernachlässigen oder zu missbrauchen
- Handlungen und Beziehungsformen von Eltern oder anderen Bezugspersonen, die dazu dienen, das Kind zu erniedrigen, zu terrorisieren, zu ängstigen, zu korrumpieren, auszubeuten oder chronisch zu überfordern. Als Spezialform der psychischen / emotionalen Misshandlung wird das Miterleben häuslicher Gewalt angesehen.

### **3. Vernachlässigung**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- unzureichende Ernährung (Essen, Trinken)
- unzureichende/nicht witterungsgerechte Kleidung
- unzureichende Körperpflege
- mangelnde medizinische Versorgung
- mangelnde emotionale Zuwendung
- kein ungestörter Schlaf

#### **4. Vernachlässigung der Aufsichtspflicht**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- Unterlassung von Betreuung
- Kinder von Personen beaufsichtigen, die nicht in der Lage sind, die Kinder ausreichend vor Gefahren zu schützen (mangelnde Aufsichtspflicht)
- Aufsichtspflicht nicht altersgerecht

#### **5. Sexuelle Gewalt**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- sexuelle Gewalt am Kind
- Vergewaltigungen
- das Kind in eigene sexuelle Handlungen einbeziehen
- das Kind als Zeuge von Missbrauch/sexueller Gewalt
- Nötigung des Kindes sexuelle Handlungen an sich oder anderen auszuüben
- das Kind nötigen sich vor anderen sexuell zu betätigen
- Kinderpornographie
- sexuelle Belästigung, die Masturbation, den oralen, analen, genitalen Verkehr, die Vergewaltigung und die sexuelle Ausbeutung
- im Internet, z. B. wenn Jugendliche oder Erwachsene Kinder in Chatforen oder auf Social-Media-Kanälen sexuell belästigen oder sie gezielt anschreiben, um sich ihr Vertrauen zu erschleichen und sich in der Folge mit ihnen persönlich treffen und sie sexuell ausbeuten zu können (grooming).

#### **6. Ausbeutung von - oder Handel mit Minderjährigen**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- Zwang zur Ausübung krimineller Aktivitäten
- Kinderarbeit
- Betteln
- Diebstahl
- Zwangsverheiratung
- Zwangsprostitution
- Abtragen von Schulden

#### **7. Schuldistanz**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):

- unterrichtsvermeidende Verhaltensweisen
- Stören
- häufiges und erhebliches Zuspätkommen
- wiederholte Fehltag (entschuldigt und unentschuldigt)
- dauerhaftes Fernbleiben des Unterrichts

#### **8. Gewaltvorfälle in Institutionen**

Gefährdende Handlungen sind z. B. (nicht vollständig):



- auffällige und wiederholte Bedrohungen
- Beleidigungen
- physische Gewaltausübung gegen sich und andere
- Vandalismus
- Mobbing gegen andere
- Cybermobbing
- sexualisierte Gewalt

### 9. Häusliche Gewalt/Partnerschaftsgewalt/Gewalt unter Erwachsenen im häuslichen Kontext

Kinder können mitbetroffen sein von häuslicher Gewalt in ihren Familien. Sie erleben dann meist über einen längeren Zeitraum hinweg Gewalt zwischen ihren familialen Bezugspersonen, zu denen sie in der Regel eine nahe emotionale Bindung und Abhängigkeit haben. Die meist wiederholt miterlebte Gewalt kann unterschiedliche Dynamiken, Schweregrade und Folgen haben und sich über die Zeit verändern.

Mögliche Erscheinungsformen und gefährdende Handlungen sind z.B.:

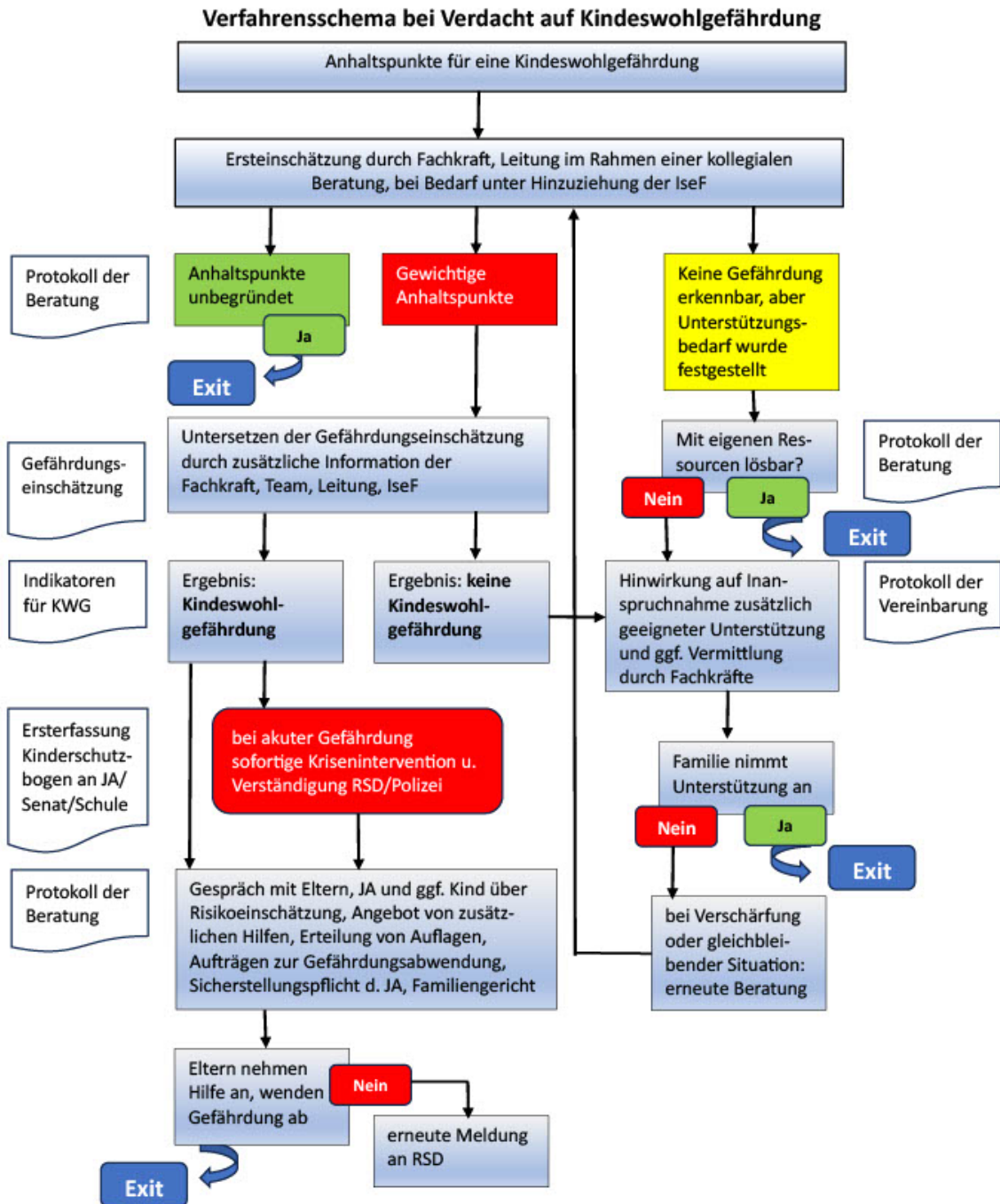
- Kinder können dabei im selben Raum oder einem Nachbarraum anwesend und gezwungen sein, Drohungen, Beschimpfungen, Tätlichkeiten bis hin zu schwerer körperlicher und sexueller Gewalt mitanzusehen und/oder anzuhören.
- Kinder können ebenso zwischen die Fronten der gewaltinvolvierten nahestehenden Personen geraten oder von einer der Personen aktiv hineingezogen werden.
- Kinder versuchen – vor allem wenn sie schon etwas älter sind – selbst einzugreifen, die Angegriffenen zu schützen und/oder die Angreifenden zu stoppen.
- Kinder können neben der enormen psychischen Belastung, existentiellen Angst und Unsicherheit dabei auch selbst körperlich verletzt werden.

Müssen Kinder häusliche Gewalt zwischen ihren elterlichen Bezugspersonen miterleben, kann sie das in ihrer Entwicklung massiv beeinträchtigen und ihr Vertrauen existentiell erschüttern. Außerdem geht mit dem Miterleben häuslicher Gewalt ein deutlich höheres Risiko einher, dass die Kinder auch selbst Misshandlungen und Vernachlässigung erleben. **Die negativen Auswirkungen für die Kinder steigen mit der Intensität und Dauer der Gewalt sowie der Kombination verschiedenartiger Gewaltformen.**

Für die Auslotung (sozial-)pädagogischen Handelns ist entscheidend, ob Eltern kurz- und langfristig lernen können, die konkreten Gefahren und Gefährdungen abzuwenden, d. h. mit der Unterstützung durch die Hilfe konkrete Schritte der Veränderung zu initiieren und umzusetzen, damit das Wohl der Kinder, deren Entwicklung, Erziehung und ein gesundes Aufwachsen gesichert sind.

## 1.2 Verfahrensschema

Beobachtete Kindeswohlgefährdungen sind aktiv und umgehend zu unterbinden! Bei Verdacht auf sexuelle Gewalt im häuslichen Kontext kein Gespräch mit Eltern führen!



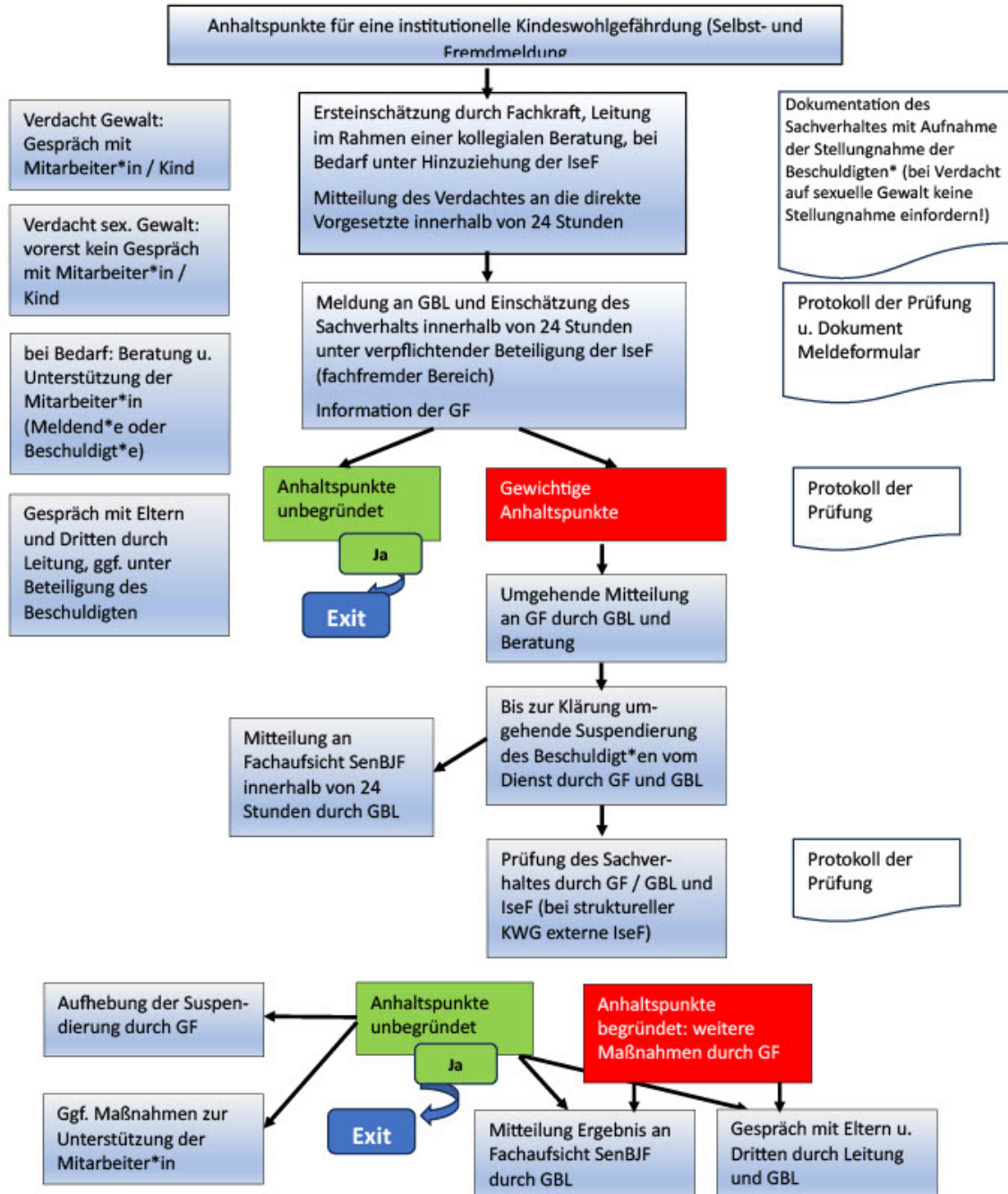
**Legende:**

GF: Geschäftsführung GBL: Geschäftsbereichsleitung RSD: Regionaler Sozialer Dienst (JA)  
 IseF: Insoweit erfahrene Fachkraft Kinderschutz KWG: Kindeswohlgefährdung

Stand 01/2024

**Beobachtete Kindeswohlgefährdungen sind aktiv und umgehend zu unterbinden! Bei Verdacht auf sexuelle Gewalt kein Gespräch mit Mitarbeiter\*in führen!**

### Verfahrensschema bei Verdacht auf institutionelle Kindeswohlgefährdung



**Legende:**

GF: Geschäftsführung GBL: Geschäftsbereichsleitung RSD: Regionaler Sozialer Dienst (JA)  
IseF: Insoweit erfahrene Fachkraft Kinderschutz KWG: Kindeswohlgefährdung

Stand 01/2024

### 1.3 Kinderschutzbeauftragte in der JAO

Die JAO gGmbH sichert durch den Einsatz erfahrener Fachkräfte den Schutzauftrag gem. § 8a in Verbindung mit § 72a SGB VIII. Bei Kindeswohlgefährdungen greift unser interner Kinderschutzplan. Alle Mitarbeiter\*innen sind informiert über den internen Kinderschutzplan, den grenzwahrenden Umgang in der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien, das Gleichstellungsgesetz und den Umgang mit personenrelevanten Daten (Datenschutz).

Ihre Ansprechpartner\*innen - Kinderschutzbeauftragte in der JAO gGmbH:

<b>Name, Vorname</b>	<b>Bereich/Projekt</b>	<b>Kontaktdaten</b>	<b>Beratungsbereiche</b> (Kita, Jugendhilfe, Arbeitswelt, FÖJ, FSJ)
Kahsche, Regina	GB Für Familien / HzE Familienzentrum Adlershof & KJFZ Kosmosviertel	Tel.: 0152 33576058 E-Mail: <a href="mailto:kahsche@jao-berlin.de">kahsche@jao-berlin.de</a>	alle Geschäftsbereiche
Sens, Sandy	biwib Fachberatung Kita	Tel.: 015783442409 Email: <a href="mailto:s.sens@biwib-berlin.de">s.sens@biwib-berlin.de</a>	alle Geschäftsbereiche
Schweitzer, Mandy	GB Jugendhilfe in und mit Schule / biwib Fachberatung Schulsozialarbeit	Tel.: 015783442416 E-Mail: <a href="mailto:m.schweitzer@biwib-berlin.de">m.schweitzer@biwib-berlin.de</a>	alle Geschäftsbereiche
Willno, Sabine	GB Für Familien / HzE GB-Leitung	Tel.: 01773442404 E-Mail: <a href="mailto:jugendhilfe@jao-berlin.de">jugendhilfe@jao-berlin.de</a>	alle Geschäftsbereiche
Paul, Gabriele	GB Für Familien / HzE KJFZ Windspiel, Regionalleitung	Tel.: 01639757210 E-Mail: <a href="mailto:paul@jao-berlin.de">paul@jao-berlin.de</a>	alle Geschäftsbereiche

**1.4 Kinderschutzmeldungen, Dokumentationen u. Protokolle der Kinderschutzberatung (intern)**

**Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt durch Mitarbeiter\*innen an Kindern / Jugendlichen**

1. Ruhe bewahren
2. Flexibilität bewahren
3. die Wünsche des Kindes/ Jugendlichen beachten

**Persönliche Checkliste/ Reflexionsbogen bei Verdacht auf sexuellen Missbrauch/ Gewalt durch Mitarbeiter an Kindern und Jugendlichen**

Persönliche Daten des betroffenen Kindes/ Jugendlichen (Name, Alter,)	
Name der verdächtigen Person(en), soziales Umfeld	
Was habe ich beobachtet bzw. was hat mir das Kind/der Jugendliche wann und wie mitgeteilt?	
Was lösen diese Beobachtungen bei mir aus?	
Mit wem habe ich meine Beobachtungen und Gefühle ausgetauscht? Hat sich dadurch etwas für mich verändert? Wenn ja, was?	

## Hinweise zum Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt

### 1. Keine überstürzten Reaktionen

Sexuelle Gewalt kann bereits über längere Zeit andauern, besonders wenn sie in der Familie stattfindet. Man sollte sich für die Lösung die nötige Zeit geben, es sei denn das Kind bzw. der/die Jugendliche äußert sich eindeutig und will nicht in die Familie zurück. In diesen Fällen ist sofortiges Tätigwerden des RSD angezeigt. In Verdachtsfällen ist es wichtig zunächst ein „Vertrauensnetz“ für das Kind zu knüpfen; hierfür ist Reflektion, Planung und Zeit erforderlich.

**Keine unüberlegte, gleichzeitige Einschaltung mehrerer Beratungsstellen**, z. B. Schulpsychologe, Wildwasser und RSD, dies führt nur zur Verwirrung. Hierauf sollten vor allem Kooperationspartner hingewiesen werden.

### 2. Aufgabe und Ziel der Jugendhilfe ist der Schutz des Kindes vor weiterer sexueller Gewalt, sowie Hilfe für Kind und ggf. Familie bei der Bewältigung des Missbrauchs.

Es besteht keine Anzeigepflicht – sofern der Schutz des Kindes auch durch andere Maßnahmen erreicht werden kann. Der RSD kann auch nicht von Schule o. a. mit einer Anzeigenerstattung „beauftragt“ werden!

### 3. Anzeige bei der Polizei ist verpflichtend, wenn nur dadurch weitere sexuelle Gewalt verhindert werden kann.

In anderen Fällen macht eine Anzeige nur dann Sinn, wenn eine ausreichende Beweislage vorliegt und das Kind bzw. der/die Jugendliche bereit und in der Lage ist ein Strafverfahren durchzustehen. Ein Strafverfahren, das mangels Beweise zu einem Freispruch (des vermeintlichen Täters) führt, ist die schlechteste aller Varianten für das Opfer. Bei Unsicherheiten ist es möglich, der Polizei eine anonyme Schilderung des Sachverhaltes zu geben, um sich Rat zu holen.

### 4. Bitte holen Sie sich unbedingt fachliche Unterstützung bei Gesprächen mit dem Kind/ dem Jugendlichen

Bei „Aufdeckungsgesprächen“ ist folgendes zu beachten:

- Keine Suggestivfragen stellen, geschlossene Fragen vermeiden (Antwort ja oder nein)
- Offene Fragen, d. h. „W-Fragen“ stellen
- Begriffe des Kindes nicht umformulieren
- Aussagen protokollieren mit Zeit, Ort, Umständen des Gesprächs
- Grundsätzlich gilt Vorsicht bei „Aufdeckungsgesprächen“
- Nehmen Sie sich Zeit und hören Sie gut zu. Ermutigen Sie das Kind/Jugendlichen zu reden, bohren Sie aber nicht nach. Überlassen Sie es dem Kind, was es wann erzählen will.
- Informieren Sie das Kind/Jugendlichen je nach Entwicklungsstand über das weitere Vorgehen.

5. **Keine Täterkonfrontation, das ist Aufgabe der Polizei!**
  
6. **Ein Verdacht auf sexuelle Gewalt, der vom Kind/Jugendlichen bestritten wird und für den keine eindeutigen Beweise vorliegen, muss – so schwer es fällt – zunächst ausgehalten werden.**

Es geht vielmehr darum eine Atmosphäre zu schaffen, die es dem Kind ermöglicht über den Missbrauch zu sprechen und die möglichen Folgen mitzutragen, d. h. Signale zu geben, dass es an der Situation nicht schuld ist, dass es über den Missbrauch sprechen darf, dass allein der Täter für die sexuelle Gewalt und die Folgen der Aufdeckung die Verantwortung trägt (siehe unter 1. „Vertrauensnetz“ schaffen)!

## Meldeformular

**Geschäftsbereich/Projekt bzw. Einrichtung:**

**Darstellung eines Gewaltvorfalls** (bitte nur Fakten benennen)

1.	Datum/ Uhrzeit	
2.	Was geschah?	
3.	Wo geschah es?	
4.	Anlass/Auslöser des Vorfalls	
5.	Wie wurde seitens der Fachkräfte interveniert (Beschreibung der Intervention, Dauer und Häufigkeit?)	
6.	Beteiligte	
7.	Wer wurde bisher informiert?	

Datum / Unterschrift \_\_\_\_\_

Name in Druckbuschstaben \_\_\_\_\_



**Dokumentation des Bearbeitungsprozesses**  
 analog Verfahrensschema bei Verdacht auf körperliche  
 oder sexuelle Gewalt durch Mitarbeiter\*innen

Bearbeitung durch Leitung Projekt/Einrichtung oder GBL

Verfahrensschritte	Datum	Name der Beteiligten bzw. Wer an Wen?
Meldeformular		
Gespräch mit dem Kind / Jugendlichen		
Dokumentation des Vorfalls		
Beratung intern / extern		
Einschätzung des Vorfalls		
Info an GF		
Suspendierung		
Gespräch mit Eltern		
Mitteilung an Fachaufsicht / Jugendamt		

**weitere Gesprächsprotokolle**

Ergebnisprotokoll		
Abschlussgespräch mit Eltern		
Abschlussmitteilung an Fachaufsicht		

Der Bearbeitungsprozess (vgl. Dokumentationsfeld oben rechts) ist abgeschlossen.

Datum / Unterschrift \_\_\_\_\_

Name in Druckbuchstaben \_\_\_\_\_

## Protokoll der kollegialen Beratung mit Kinderschutzfachkraft zur Einschätzung des Gefährdungsrisikos bei Verdacht auf eine KWG

Kind/Jugendliche (anonymisiert):

Projekt/Einrichtung:

Datum	Genogramm der Familie	
<b>Zu beratende Fachkraft (e):</b>		
<b>Anlass</b> der Beratung		
<b>Beratungsfrage (AMR)</b>		
<b>Indikatoren</b> die auf eine Kindeswohlgefährdung hinweisen:		
<b>Bereiche</b>	<b>Beobachtungen der Beteiligten</b>	
Körperliche Misshandlung/Gewalt		
Psychische und emotionale Misshandlung		

Vernachlässigung	
Vernachlässigung der Aufsichtspflicht	
Sexuelle Gewalt	
Ausbeutung von- oder Handel mit Minderjährigen	
Schuldistanz	
Gewaltvorfälle in Institutionen	
Häusliche Gewalt /Partnerschaftsgewalt/ Gewalt unter Erwachsenen im häuslichen Kontext	

**Gibt es zu beachtende Risikofaktoren, die eine sichere Abwendung der Gefährdung durch die Sorgeberechtigten beeinflussen können?** (psychische Probleme (z.B. Schizophrenie, Depression, Manie), Suchtprobleme oder soziale Probleme (z. B. finanzielle Probleme, Paarkonflikte, Arbeitslosigkeit); Frühe Elternschaft, selbst erlebte Misshandlung; eingeschränkte kognitive Fähigkeiten oder einschränkende religiöse Vorstellungen (z. B. Ablehnung einer Bluttransfusion oder Operation))

Falldarstellung bezogen auf die Beratungsfrage mit Berücksichtigung des Kooperationswillen der Sorgeberechtigten:

Gibt es Ressourcen innerhalb und/oder außerhalb des Familiensystems, die für eine Abwendung der Gefährdung genutzt werden können?

Persönliche R.

Soziale (Beziehungen) R.

Materielle R.

Institutionelle R.

## Einschätzung des Gefährdungsrisikos

(Bitte ankreuzen)

Eine Kindeswohlgefährdung

liegt vor:  liegt nicht vor:  nicht auszuschließen:

Eine Kindeswohlgefährdung liegt nicht vor, es gibt aber einen dringenden Unterstützungsbedarf für das Kind/ für die Familie:

## Begründung / fachliche Prognose der Kinderschutzfachkraft

**Empfehlungen für die zuständige Fachkraft**

---

Datum/ Unterschrift Kinderschutzfachkraft des Trägers JAO gGmbH

## 1.5 Checkliste Kinderschutz (intern)

### Checkliste bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung 1/2

#### Vorab: 0 Legende und Erläuterungen

Die Checkliste dient als Orientierungshilfe in der Vor- oder Nachbereitung bei der Bearbeitung eines Verdachts auf eine Kindeswohlgefährdung. Sie kann zusätzlich zu den Verfahrensabläufen der JAO gGmbH genutzt werden. Lassen Sie sich von einer insoweit erfahrenen Fachkraft für Kinderschutz (iseF) beraten.

Erklärung der Symbole:



Diesen Arbeitsschritt nur machen, wenn eine erhöhte Gefährdung für das Kind ausgeschlossen werden kann.



Der Prozess kann beendet werden



Achtung das Verfahren endet hier. Übergabe an das zuständige Jugendamt



Dokumentieren! Protokoll zur Beratung

#### 1 Erkennen und Besprechen

	Ja	Nein	Bemerkungen
Ich habe Anhaltspunkte für eine Gefährdung wahrgenommen.			
Ich habe mich mit Kolleg*innen ausgetauscht.			
Ich habe mit meiner Leitungskraft darüber gesprochen.			
Ich habe mir eine Beratungsfrage überlegt.			
Ich hatte eine Beratung mit einer insoweit erfahrenen Kinderschutzfachkraft (iseF).			

#### 2 Ansprechen Einbeziehung betroffener Eltern

	Ja	Nein	Bemerkungen
Wenn ich die Eltern anspreche, erhöhe ich die Gefährdung des Kindes.			
Es gab schon ungeplant Gespräche(e).			
Ich will die Eltern ansprechen.			
Ich habe einen Termin vereinbart und einen Raum organisiert.			
Ich fühle mich auf das Gespräch vorbereitet.			
Ich hole mir eine*n Kolleg*in zum Gespräch dazu			
Im Gespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meine Haltung ggü. den Eltern ist respektvoll und neutral.</li> <li>• Ich höre den Eltern zu und lasse sie ausreden.</li> <li>• Ich verurteile die Eltern nicht.</li> </ul>			



#### 3 Ansprechen Einbeziehung betroffenes Kind

	Ja	Nein	Bemerkungen
Wenn ich das Kind beteilige, erhöhe ich die Gefährdung des Kindes.			
Es gab schon ungeplant Gespräch(e).			
Ich will das Kind beteiligen.			
Ich habe mir eine gute Situation ausgesucht.			
Ich fühle mich auf das Gespräch gut vorbereitet.			
Ich habe die iseF dazu befragt.			
Ich habe mich mit einer Kolleg*in oder meiner Leitungskraft dazu beraten.			
Im Gespräch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich vermeide Suggestivfragen.</li> <li>• Ich gebe dem Kind Raum zu berichten und dränge es nicht.</li> <li>• Ich habe mir überlegt, ob es eine Kolleg*in gibt, zu der das Kind mehr Vertrauen hat und bitte sie / ihn hinzu.</li> </ul>			




Checkliste bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung 2/2


**Einschätzung 4**

	Ja	Nein	Bemerkungen
Mein Verdacht bleibt bestehen, ist aber weiterhin nicht klar zu benennen.		<b>EXIT</b>	
Der Verdacht hat sich erhärtet.		<b>EXIT</b>	


**5 Unterstützung anbieten zur Abwendung der Gefährdung**

	Ja	Nein	Bemerkungen
Eltern ansprechen oder Unterstützung anbieten erhöht die Gefährdung.	<b>STOP</b>		
Kind ansprechen oder Unterstützung anbieten, erhöht die Gefährdung.	<b>STOP</b>		
Ich als Fachkraft kann Unterstützung anbieten.			
Mein Träger kann Unterstützung anbieten.			
Ich kann auf die Hilfen anderer Einrichtungen hinweisen.			
Unterstützung oder Hilfen, die ich anbiete oder auf die ich verweise, reichen aus. Unterstützung wird angenommen.	<b>EXIT</b>		

**Check bei angebotener Unterstützung 6**

	Ja	Nein	Bemerkungen
Ich bleibe weiter im Kontakt mit dem Kind.			
Ich bleibe weiter im Kontakt mit den Eltern.			
Ich beobachte, ob sich Veränderungen ergeben. (Terminiert)			
Es gibt Gesprächstermine mit den Eltern.			
Ich tausche mich regelmäßig mit meiner Kolleg*in / meiner Leitungskraft darüber aus.			
Bei externer Hilfe: <i>Ich lasse mir von den Eltern Schweigepflichtsentbindungen geben, um mir Rückmeldungen einzuholen.</i>			
Ich bin mir sicher, dass die Hilfen ausreichen.		<b>→</b>	
Ich bin mir sicher, dass die Gefährdung abgewendet ist.	<b>EXIT</b>		Bei Nein: iseF hinzuziehen, ggf. Jugendamt informieren

**7 Meldung an das Jugendamt**

	Ja	Nein	Bemerkungen
Ich habe dem Jugendamt den Kinderschutzbogen zugeschickt.			
Das Jugendamt hat weitere Dokumentationen angefordert. Ich habe sie versendet.			
Ich habe das Kind informiert.			
Ich habe die Eltern informiert.			
Ich bin weiter wachsam!			

## 1.6 Meldebogen Kindeswohlgefährdung (berlinweit) sowie Indikatoren und Ankerbeispiele

### **Berlineinheitliche Risikoeinschätzung bei Verdacht einer Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen**

#### **(Ersteinschätzung gem. § 8 a SGB VIII)**

**(Für Fachkräfte der öffentlichen und freien Jugendhilfe in den – Arbeitsfeldern z.B. Kindertagesbetreuung, Jugendarbeit, öffentliche EFB – ausgenommen RSD)**

**!!! Für die Risikoeinschätzung müssen in der Regel mehrere und altersbedingte Anhaltspunkte entsprechend der berlineinheitlichen Indikatoren- und Risikofaktoren vorliegen!!!**

§ 8a Abs. 4 "In Vereinbarungen mit den Trägern von Einrichtungen und Diensten, die Leistungen nach diesem Buch erbringen, ist sicherzustellen, dass 1. deren Fachkräfte bei Bekanntwerden gewichtiger Anhaltspunkte für die Gefährdung eines von ihnen betreuten Kindes oder Jugendlichen eine Gefährdungseinschätzung vornehmen, 2. bei der Gefährdungseinschätzung eine insoweit erfahrene Fachkraft beratend hinzugezogen wird sowie 3. die Erziehungsberechtigten sowie das Kind oder der Jugendliche in die Gefährdungseinschätzung einbezogen werden, soweit hierdurch der wirksame Schutz des Kindes oder Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird.

In die Vereinbarungen ist neben den Kriterien für die Qualifikation der beratend hinzuziehenden insoweit erfahrenen Fachkraft insbesondere die Verpflichtung aufzunehmen, dass die Fachkräfte der Träger bei den Erziehungsberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten, und das Jugendamt informieren, falls die Gefährdung nicht anders abgewendet werden kann."

Institution / Name Anschrift:

Datum:

Telefon:

Name des/der betroffenen Minderjährigen:

Name:

Alter:

Aufenthalt z. Zt.:

Angaben über die betroffene Familie (sofern bekannt):

Name:

Anschrift:

Telefonnummer:

Geschwister:

Sind Einrichtungen bekannt, die das Kind / der Jugendlichen regelmäßig besucht?

Wenn Ja, welche?

1. Welche **Anhaltspunkte** sind aufgefallen? (Auffälligkeiten/\*Mehrfachnennungen möglich):

**körperliche Erscheinung**

Unterernährt

Falsche Ernährung (z.B. Übergewicht)

Unangenehmer Geruch

Unversorgte Wunden

Chronische Müdigkeit

Nicht witterungsgemäße Kleidung

Hämatome, Narben (die auf Misshandlung hindeuten)

Krankheitsanfälligkeit

Knochenbrüche (ungeklärte Ursache)

Auffällige Rötung oder Entzündungen im Anal- und Genitalbereich

Körperliche Entwicklungsverzögerungen

Sonstiges

\*es handelt sich um eine unvollständige Aufzählung Ergänzungen unter „Sonstiges“ möglich

**kognitive Erscheinung**

eingeschränkte Reaktion auf optische und akustische Reize

Wahrnehmungs- und Gedächtnisstörungen

Konzentrationsschwäche

Verzögerung der Sprach- und Intelligenzentwicklung

Sonstiges

**psychische Erscheinung**

apathisch, traurig

schreckhaft, unruhig

ängstlich, verschlossen

Sonstige

**Verhalten gegenüber Bezugspersonen**

Angst vor Verlust (Trennungsangst)

Distanzlos

Blickkontakt fehlt

Sonstiges

**Verhalten in der Gruppe**

beteiligt sich nicht am Spiel

hält keine Grenzen und Regeln ein

Sonstiges

**Verhaltensauffälligkeiten**

Schlafstörungen

Essstörungen

einnässen, einkoten

Selbstverletzung / Selbstgefährdung

sexualisiertes Verhalten in Bezug auf andere Personen

Konsum psychoaktiver Substanzen

schuldistanziertes Verhalten (auch fortgesetztes Fernbleiben von Tageseinrichtungen)

weglaufen / Trebe

delinquentes Verhalten

Sonstiges

**weitere Bemerkungen:**<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Platz für weitere Beschreibungen

## 2. Ressourcen/Selbsthilfepotential

- Nehmen die Eltern / Personensorgeberechtigten die Probleme wahr (Problemakzeptanz)?
- Stimmen die Eltern / Personensorgeberechtigten mit Ihrer Beschreibung der Probleme überein (Problemkongruenz)?

Welche Fähigkeiten/positiven Eigenschaften sehen Sie bei den Eltern / Personensorgeberechtigten?

Welche Fähigkeiten/positiven Eigenschaften sehen Sie beim Kind / Jugendlichen?

## 3. Hilfen / Unterstützung / Vereinbarungen

Was haben die Eltern / Personensorgeberechtigten / Fachkräfte bereits unternommen, um die Situation des Kindes / Jugendlichen zu verändern?

Welche Vereinbarungen wurden mit den Eltern / Erziehungsberechtigten getroffen?

- Wurden Vereinbarungen mit den Eltern / Personensorgeberechtigten eingehalten / umgesetzt?  
Ja                       Nein                       teilweise

**4. Wird trotz der Zusammenarbeit mit den Eltern / Personensorgeberechtigten weiterhin das Risiko einer Gefährdung des Wohls eines Kindes /Jugendlichen gesehen?**

Ja

Nein

Begründung:

Im Kinderschutz insoweit erfahrene

Fachkraft hinzugezogen am:

Zuständige Fachkraft:

2. pädagogische Fachkraft

Abgabe an Jugendamt an:

Stellenzeichen:

Name:

Tel.:

Unterschrift, Datum

---

Wenn sofortiges Handeln wegen Anzeichen von unmittelbarer und gravierender Kindeswohlgefährdung erforderlich wird, ist der Kontakt zum zuständigen Jugendamt umgehend notwendig.

Die bezirklichen Jugendämter sind über den zentralen Krisendienst Kinderschutz (Bezirkseinwahl + 55555; in Charlottenburg-Wilmersdorf Bezirkseinwahl + 15555) montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr zu erreichen. Außerhalb der genannten Zeiten werden die Erreichbarkeit und Weiterleitung der Meldungen über die Berliner Hotline Kinderschutz ☎ 61 00 66 sichergestellt.

**Bei der Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung nutzen wir den folgenden Orientierungskatalog: „Orientierungskatalog mit Ankerbeispielen für den Stuttgarter Kinderschutzbogen (SKB).**

**Siehe unter:** [orientierungskatalog-kinderschutzdiagnostik-ankerbeispiele.pdf \(stuttgart.de\)](https://www.stuttgart.de/orientierungskatalog-kinderschutzdiagnostik-ankerbeispiele.pdf)

## **1.7 Interner Kinderschutz: Präventionskonzept gegen interne Grenzüberschreitungen**

JAO hat sich entschieden, neben der Dienstanweisung zum „Einsatz von Körperkraft /Zwang“ und dem „Merkblatt Kindeswohlgefährdendes Verhalten durch pädagogische Fachkräfte“ als weiteres Element das PART®-Konzept „Professionell handeln in Gewaltsituationen“ als verbindlichen Standard im gesamten Träger einzuführen.

In dieser 2-tägigen Schulung/Qualifizierung aller Mitarbeiter\*innen steht im Vordergrund, dass aggressive oder auch gewalttätige Klienten/Kinder/Jugendliche/Mitarbeiter\*innen „als Menschen in einer Krise“ und damit verbundenem Kontrollverlust anzusehen sind und nicht als Gegner. Dementsprechend wird der größte Wert daraufgelegt, es gar nicht erst zu körperlichen Auseinandersetzungen kommen zu lassen (PART® -Handbuch S.10). Verbale Deeskalation, präventive Maßnahmen und das Sicherheitsbedürfnis aller Beteiligten haben Vorrang. In gefährdenden Situationen gilt es durch die Problemlösung für alle Beteiligten die Würde zu respektieren und Sicherheit herzustellen.

Alle pädagogischen Mitarbeiter\*innen bei JAO werden vom zertifizierten PART-Team geschult und erhalten ein Handbuch, welches alle wesentlichen Inhalte, Prinzipien und Übungen des PART®-Konzeptes enthält. Ein Auffrischungsseminar ist alle zwei bis drei Jahre obligatorisch. Natürlich unterstützt das PART-Team fortlaufend bei Nachfragen oder der Bearbeitung von kritischen Momenten. Das PART®-Konzept vermittelt Prinzipien des Handelns und erhöht somit die Selbstsicherheit der Fachkräfte auf der Grundlage der Sicherheitsbedürfnisse der Beteiligten ebenso wie der Würde und den Persönlichkeitsrechten der Kinder, Jugendlichen, Eltern und Klienten.



## Dienstanweisung an die Mitarbeiter\*innen der JAO gGmbH zum „Einsatz von Körperkraft/Zwang“ zur Gefahrenabwehr im Rahmen der Aufsichtspflicht

Wann und wo bzw. wie darf von Seiten der Mitarbeiter\*innen Einsatz von Körperkraft/Zwang erfolgen, um bei Kindern pädagogische Ziele gegen deren Willen durchzusetzen?

1. Spontaner Einsatz von Körperkraft/Zwang seitens der Pädagoge\*innen ist nur sinnvoll und erlaubt, wenn Gefahr für Leib und Leben des Kindes/Jugendlichen oder anderer Personen (einschließlich der pädagogischen Fachkräfte selbst) besteht. Hierbei gilt der Grundsatz des Einsatzes des am geringsten invasiven Mittels unter Beachtung der Würde und Sicherheit für Alle.
2. Die Anwendung von Körperkraft/Zwang soll darauf beschränkt bleiben, das Kind/den Jugendlichen festzuhalten und/oder von einem Ort weg zu tragen (z. B. Kind steht auf der befahrenen Straße). Es handelt sich also um Formen des manuellen Festhaltens bzw. des manuellen Transportes. Muss ein Kind/Jugendlicher in einem anderen Raum separiert werden, um eine absehbare Form von Fremd- oder Selbstgefährdung zu verhindern, so muss eine Fachkraft bei diesem Kind/Jugendlichen verbleiben, bis dieses/dieser wieder ansprechbar ist. Eine zweite Fachkraft muss zur (weiteren) Unterstützung/Beruhigung der Situation hinzugezogen werden. Aggressive Formen von Körpereinsatz wie Schlagen, Treten oder verbale Formen der Aggression, wie Anbrüllen oder Niedermachen etc., sind grundsätzlich nicht legitim. Wer solche Handlungen begeht oder bei Mitarbeiter\*innen beobachtet, hat sie **grundsätzlich bei seinem/seiner Vorgesetzten anzuzeigen**, auch wenn es sich um eine Reflexhandlung handelte.
3. Jedes Festhalten und jeder Transport unter Einsatz von Körperkraft ist **soweit wie möglich** unter Einhaltung der Prinzipien Würde, Sicherheit und Verhältnismäßigkeit (**analog der Inhalte der PART-Schulungen**) zu beachten. **Jeder Einsatz von Körperkraft/Zwang ist am selben Tag dem direkten Vorgesetzten** (bei Abwesenheit der Bereichsleitung) **anzuzeigen und zu dokumentieren**. Der/Die direkte Vorgesetzte (Leitung, bei Abwesenheit stellvertr. Leitung) informiert die Bereichsleitung. Die zuständige Fachkraft informiert die Erziehungsberechtigten. Andere zu benachrichtigende Stellen (Jugendamt, Schulaufsicht, Fachaufsicht der SenBJF) werden durch die Bereichsleitung bei Verdacht auf institutionelle Kindeswohlgefährdung innerhalb von 24 Stunden informiert.

Diese Dienstanweisung ist Bestandteil des Arbeitsvertrages.

\_\_\_\_\_  
Datum:

\_\_\_\_\_  
Name (Druckbuchstaben)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

## **Merkblatt Kindeswohlgefährdendes Verhalten durch pädagogische Fachkräfte in Kitas**

Kindeswohlgefährdung ist ein das Wohl und die Rechte des Kindes beeinträchtigendes Verhalten und Handeln bzw. ein Unterlassen einer angemessenen Sorge durch die pädagogischen Fachkräfte. Dieses Verhalten oder Handeln kann zu nicht zufälligen Verletzungen, zu körperlichen und seelischen Schädigungen und/oder Entwicklungsbeeinträchtigungen eines Kindes führen.

### **Beispiele für Gefährdungstatbestände durch die pädagogischen Fachkräfte:**

*Körperliche und seelische/psychische Gewalt gegen Kinder z.B.:*

- direktes Gewalteinwirken auf das Kind z.B. schlagen, schütteln, einsperren
- Zwang zum Aufessen
- Zwang zum Schlafen
- Fixieren von Kindern z.B. während des Essens durch festbinden; Kinder werden so dicht an den Tisch geschoben, dass sie keine Bewegungsfreiheit haben; Teller auf die Lätzchen stellen
- Kinder vor die Tür stellen, isolieren
- verbale Androhung von Straf- und Erziehungsmaßnahmen
- Bloßstellen von Kindern in der Gruppe z.B. „Nein, du kommst nicht mit zum Ausflug, denn du konntest dich gestern nicht benehmen.“
- herabwürdigende Äußerungen z.B. „mal sehen ob deine Mutter es diesmal schafft, dir das Schwimmzeug mitzugeben...“
- Androhung von Gewalt und Vernachlässigung
- Anschreien und Beschimpfen
- Hassgefühle gegenüber dem Kind
- Einschüchterung

*Vernachlässigung z.B. in Form von:*

- unzureichender Wechsel von Windeln
- mangelnde Getränkeversorgung
- mangelnde Bereitschaft zur Hilfestellung, wenn Kinder diese wünschen
- mangelnde Aufsicht

*Vernachlässigung der Aufsichtspflicht z.B. in Form von:*

- Unterlassung von altersentsprechender Betreuung
- mangelnder Schutz vor Gefahren
- Kinder bleiben über einen längeren Zeitraum ohne Aufsicht
- keine Kenntnis wo sich einzelne Kinder aufhalten
- zu große Gruppe für die Anzahl der Begleitpersonen

Wer Kindeswohlgefährdende Handlungen begeht oder bei einem Mitarbeiter/in beobachtet, hat sie grundsätzlich bei seinem Vorgesetzten anzuzeigen, auch wenn es sich um eine Reflexhandlung handelte. Bei einer Kindeswohlgefährdenden Handlung ist in gleicher Weise wie bei einem Verstoß gegen die Dienstanweisung Körperkraft/Zwang zu verfahren.

## Verhaltensampel

Unsere Verhaltensampel ist ein wichtiges Instrument in der täglichen Arbeit mit Kindern und Jugendlichen und soll unsere pädagogische Arbeit beleuchten und Transparenz für alle herstellen. Die Verhaltensampel soll pädagogische Fachkräfte dahingehend unterstützen, ihr pädagogisches Handeln zu reflektieren.

Die Verhaltensampel gibt klare Anweisungen, welche Verhaltensweisen akzeptabel sind und welche nicht:

Handeln im grünen Bereich ist pädagogisch richtig und fördert die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen– dieses Verhalten spiegelt unsere pädagogische Haltung wieder.

Grenzverletzungen im gelben Bereich geschehen vereinzelt unbewusst, sind jedoch als pädagogisch kritisch einzustufen und für Kinder nicht förderlich – das Verhalten ist zu überdenken und im Team zu reflektieren.

Handeln im roten Bereich ist immer falsch und nicht zulässig. Eine sofortige Intervention durch Mitarbeiter\*innen wird erwartet- wir befinden uns im institutionellen Kinderschutz. Grenzübertreite sind ein inakzeptables Verhalten, das arbeitsrechtliche Konsequenzen haben kann.

Die Verhaltensampel ist ein einfaches, aber effektives Werkzeug, das dazu beitragen kann, dass Kinder und Jugendliche in der Jugendhilfe sicher und geschützt aufwachsen können. Zugleich soll die Verhaltensampel Kindern und Jugendlichen ein sicheres Umfeld bieten, welches die Kinderrechte berücksichtigt und das Vertrauen zwischen Kindern und pädagogischen Fachkräften stärkt, indem sie klare Regeln und Erwartungen festlegt.

Gleichzeitig können Kinder und Jugendliche lernen, ihre eigenen Grenzen zu erkennen und zu verteidigen. Die Verhaltensampel ist somit ein wichtiger Bestandteil unseres Schutzkonzepts und stellt sicher, dass Kinder und Jugendliche vor Missbrauch und Gewalt geschützt werden.

In allen Fachbereichen des Trägers werden die drei Ampelbereiche mit Beispielen zur praktischen Verdeutlichung belegt. Dabei sind die Alterskohorten 0-6, 6-12 und 12-18 Jahre zu beachten.

<b>Erwünschtes Verhalten Fachlich korrektes Handeln GO</b>
Anerkennung der Menschen- und Kinderrechte als Grundlage der pädagogischen Arbeit
Positive Grundhaltung / Vorbild sein
Respektvoller Umgang
Vorurteilsbewusstes Handeln, frei von Diskriminierung
Individuelle Bedürfnisse achten und individuelle Förderung ermöglichen
Selbstbestimmung achten
Schutz und Sicherheit geben
Bestärken und Wertschätzen
Empathie
Professionelle Nähe
Partizipation / Mitbestimmung ermöglichen
Regeln und Grenzen setzen und erklären
Transparenz herstellen
Selbstständigkeit unterstützen
Gesetzliche Vorgaben und Vorgaben/Standards des Trägers umsetzen

<b>Überdenkenswertes Verhalten Grenzverletzungen Don`t</b>
Adultistisches Handeln <i>(herabsetzendes, besserwissendes Handeln gegenüber Kindern und Jugendlichen)</i>
Verletzung der Privatsphäre
Grenzverletzung der Intimsphäre
grenzüberschreitende Maßnahmen zum Selbst- und / Fremdschutz und zur Gefahrenabwehr
Unangemessene Nähe und Distanz
Eingreifen in die Selbstbestimmungs- und Selbstständigkeitsentwicklung
Gruppenkonsequenz versus Recht des Individuums
Vermischen von Privatem und Beruf

<b>Verbotenes Verhalten Grenzübertritte No Go</b>
Missachtung der Grundbedürfnisse
fahrlässiges Handeln / unterlassene Hilfeleistung
Respektloser Umgang
Missachtung der Persönlichkeitsrechte
Missachtung von Nähe und Distanz
Machtmissbrauch
körperliche Gewalt / körperliche Grenzüberschreitungen
sexualisierte Gewalt / sexuelle Grenzverletzungen
seelische Gewalt
Gewalt an Gegenständen
Missachtung der Privat- und Intimsphäre
Missachtung des Datenschutzes / der Schweigepflicht
Gruppenkonsequenzen aufgrund von Fehlverhalten eines Einzelnen

Unser Grundsatz: In der Gestaltung unserer pädagogischen Arbeit orientieren wir uns an der Entwicklung der Kinder. Wir begleiten die Kinder im Aufwachsen und geben Impulse. Wir beobachten und dokumentieren die Entwicklung zur Unterstützung der individuellen Förderung.

# Sexualpädagogisches Rahmenkonzept

(Stand: 15.01.2015)

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89

12627 Berlin

Tel.: 030 / 992 886-0

Fax.: 030 / 992 886 12

E-Mail: [geschaeftsstelle@jao-berlin.de](mailto:geschaeftsstelle@jao-berlin.de)

Internet: [jao-berlin.de](http://jao-berlin.de)

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung

1. Definition und Ziel
2. Sexualpädagogische Entwicklungsphasen und Themen im Alter von 1-3 Jahren
3. Sexualpädagogische Entwicklungsphasen und Themen im Alter von 4 - 6 Jahren
4. Sexualpädagogische Entwicklungsphasen und Themen im Alter von 6-10 Jahren
5. Sexualpädagogische Entwicklungsphasen und Themen ab einem Alter von etwa 11/12 Jahren (Pubertät)
6. Literaturempfehlungen

## Vorbemerkung

Im Auftrag der Geschäftsführung entstand 2013 eine temporäre Arbeitsgruppe mit dem Ziel, eine Regelung von zentralen Schlüsselprozessen zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung durch Gewalt und Missbrauch von Mitarbeitenden an Kindern und Jugendlichen zu erarbeiten, sowie Vorschläge und Konzepte für präventive Ansätze und Strategien (Beteiligungskonzept, Sexualpädagogisches Konzept, Beschwerdemanagement/ Partizipation) zu entwickeln.

Das vorliegende Konzept ist ein Ergebnis dieser gelingenden Zusammenarbeit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der einzelnen Geschäftsbereiche (Tagesbetreuung, Arbeitswelt und Jugendhilfe) der JAO gGmbH.

## 1. Definition und Ziel

Sexualerziehung findet immer und überall dort statt, wo das Thema Sexualität in der Begleitung von Kindern und Jugendlichen im engeren oder weiteren Sinne mitbedacht wird.

Sexualerziehung ist:

- geschlechtssensible Erziehung
- emotionale Übersetzungsarbeit
- Konfliktmanagement
- Respekt
- Umgang mit Nähe und Distanz
- Vorleben eigener Möglichkeiten und Grenzen
- Erlernen von Körperwahrnehmung und Körperbewusstheit
- Wissen um die sexuelle Entwicklung von Kindern
- Offenheit ohne Grenzüberschreitung
- Lust im Alltag
- emotionale Begleitung

Sexualerziehung kann in der Sandkiste stattfinden, im Schulhof bei der Klärung eines Gruppenkonflikts oder im Zweiergespräch. Sexualerziehung ist präsent, wenn die Pädagogin/der Pädagoge Handlungsschritte transparent macht, wenn Bedürfnisse artikuliert werden dürfen und Fragen beantwortet werden.

Sexualerziehung ist daher nicht „das“ Gespräch, das Themen der Aufklärung beinhaltet.

Sexualerziehung findet im Alltag mit Kindern und Jugendlichen permanent statt.

Professionelle Sexualerziehung ist eine bewusste Haltung, die Reflexion und Auseinandersetzungen ermöglicht.

Sexualerziehung passiert daher nicht einfach so, sondern geschieht aus einer überlegten und reifen Einstellung gegenüber der Vielfalt kindlicher Sexualität.

Ziel unserer Arbeit ist es, den von uns betreuten Kindern und Jugendlichen per Definition in ihrer sexuellen Entwicklung zu unterstützen, ihnen Informationen zu den Themen Liebe, Beziehung und Sexualität zu geben und sie vor sexueller Ausbeutung zu schützen.

Ziel des Konzeptes ist es, dass für die erwachsenen Menschen die Verantwortlichkeiten im Bereich Sexualpädagogik geklärt sind, die Mitarbeitenden sich in sexualpädagogischen Fragen sicher(er) fühlen und eine gemeinsame Haltung definiert ist und im Alltag spürbar wird.



Das hier vorliegende Konzept gilt als Grundlage für alle Mitarbeitenden und die darin definierten Abmachungen und Regelungen sind eingeführt und verbindlich. Allen ist klar, wie sie bei vermuteter sexueller Ausbeutung vorzugehen haben.

Die physische und psychosoziale Gesundheit von Kindern und Jugendlichen ist eine wesentliche Voraussetzung für ihre Bildung, Entwicklung und ihr Wohlbefinden. Eine positive Grundeinstellung zum eigenen Körper stärkt die Gesamtpersönlichkeit des Kindes. Die

Entwicklung eines positiven, unbefangenen Verhältnisses zur eigenen Geschlechtsidentität ist Teil des sozialen und emotionalen Wohlbefindens und somit ein wesentlicher Aspekt der Gesundheit von Kindern.

Sachrichtige Antworten auf kindliche Fragen beeinflussen die Einstellung zur Sexualität und tragen wesentlich zur Prävention von sexuellem Missbrauch bei.

## **2. Welche SEXUALPÄDAGOGISCHE ENTWICKLUNGSPHASEN durchlebt ein Kind von 1–3 Jahren?**

### **DIE ORALE PHASE**

Schon im Laufe des ersten Lebensjahres macht das Kind erste sinnliche sexuelle Erfahrungen: überwiegend über den Mund nimmt es das Saugen an der Brust / der Flasche wahr und befriedigt seinen Hunger.

Der Mund ist in dieser Phase ein wichtiges Sinnesorgan, über das das Kind seine Umwelt wahrnimmt: die sinnliche Freude am Nuckeln und Saugen überträgt sich auf Gegenstände wie Schnuller, Daumen oder Schmusetuch.

### **DIE ANALE PHASE**

Das Kind erlernt zu greifen und etwas anzufassen. Neben der Erkundung seiner Umwelt beginnt das Kind nun auch seinen eigenen Körper wahrzunehmen. Genitalien, Körperöffnungen werden wahrgenommen und erforscht.

Nicht jedes Kleinkind empfindet dabei Ekelgefühle, unser Erzieherverhalten sollte dabei wertfrei sein. Hygieneregeln werden dem Kind erlernt.

### **DIE SPRACHE**

Ab dem 2./3. Lebensjahr entwickeln Kinder ihre Sprache. Sie erfahren, dass Dinge um sie herum, die sie im Laufe ihres ersten Lebensjahres über Sehen, Hören, Tasten, etc. kennen gelernt haben, auch einen eigenen Namen haben: Sie zeigen darauf und wollen wissen, wie es heißt. Durch ständiges Fragen lernen Kinder, der Wortschatz erweitert sich, das Kind lernt zu unterscheiden und Zusammenhänge herzustellen und seine Welt zu ordnen. Da werden auch die Geschlechtsorgane mit einbezogen.

## Wichtige SEXUALPÄDAGOGISCHE THEMEN im Kindesalter von 1-3 Jahren

### KÖRPERBEWUSSTSEIN

Durch das Schaffen von Bewegungsfreiheit und verschiedenen Bewegungsmöglichkeiten wird Körperbewusstsein erfahren.

### SPRACHE

Die Körperteile werden klar benannt (keine Verniedlichungen!)

### SAUBERKEITSERZIEHUNG / HYGIENE

In Bezug der Sauberkeitserziehung (von der Windel aufs WC) wird dem Kleinkind der Unterschied „Junge“– „Mädchen“ bewusst gemacht und besprochen.

### IN DER KRABELGRUPPE MIT KINDERN

„Mein Körper“ oder „Hygiene“ werden zum Jahresthema gemacht, über Lieder, Fingerspiele, Berührungsspiele, Massagen, Bilderbücher, werden den Kleinkindern vielfältige Körpererfahrungen ermöglicht.

### ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ELTERN

Am ersten Elternabend wird den Eltern das Konzept vorgestellt und informiert. Immer wieder wird im Laufe des Jahres das Thema in der Gruppe aktuell und mit Eltern und Kindern offen damit umgegangen.

### WEITERBILDUNG DER MITARBEITER

erfolgt durch Fortbildungen, Kurse, Vorträge, Kontakt zu Sexualexperten, pädagogischer Austausch, Lesen von Fachbüchern etc.

### **3. Welche SEXUALPÄDAGOGISCHE ENTWICKLUNGSPHASEN durchlebt ein Kind von 4–6 Jahren?**

Vier-bis Sechsjährige Kinder beginnen sich für den Unterschied zwischen Mann und Frau zu interessieren und wollen gleichzeitig etwas über die Zeugung und die Geburt wissen. Das Interesse an sexuellen Dingen wächst stark, die ersten Doktorspiele können nun Thema werden. Kinder sind neugierig und stellen viele Fragen. Wichtig ist, dass man sich mit dem Kind austauscht und auf seine Gefühle eingeht. Ein offenes Gespräch vermittelt dem Kind, dass seine Fragen ernst genommen werden „Dafür bist du noch zu klein“ oder „Das verstehst du nicht“– solche Sätze helfen niemanden weiter–weder den Eltern, dem Pädagogen, noch dem Kind: Das Kind fühlt sich allein gelassen. Auch das Märchen vom Klapperstorch sollte man vermeiden–dadurch vermitteln Erwachsene falsches Wissen.

### Wichtige SEXUALPÄDAGOGISCHE THEMEN im Kindesalter von 4-6 Jahren

Dem Kind auf Fragen sachrichtig und altersgemäß antworten, alle Körperteile richtig benennen.

Stärkung der Gesamtpersönlichkeit des Kindes: Jedes Kind erlebt: Ich bin einzigartig—so wie ich bin, ist es gut!

Geschlechtsunterschiede „Junge“- „Mädchen“ richtig benennen, die eigene Identität bewusst machen.

Prävention gegen Kindesmissbrauch: dem Kind bewusst machen “mein Körper gehört mir!“ „Nein“ sagen lernen—das Kind aufklären.

Wir Pädagoginnen wissen, dass Doktorspiele und frühkindliche Selbstbefriedigung zu einer normalen und gesunden Entwicklung gehören, die Kinder in der Situation darauf aufmerksam machen, wo und wann Solches ausgelebt werden kann.

### **IN DER GRUPPE MIT KINDERN: gruppenübergreifende oder gruppeninterne Angebote:**

- Freundschaftshaus
- Körperampel (Missbrauchsprävention)
- Gefühlswürfel / Gefühlsuhr
- „ICH“
- Buch
- Wahrnehmungsspiele
- Sinnestage
- Babytage
- Körpertage
- Arbeitsblätter zum Thema
- „Woher komme ich?“
- Lieder, Fingerspiele, Bilderbücher, Mitmachspiele etc.

### **ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ELTERN:**

- Themenelternabend—Konzeptvorstellung
- Konzept liegt zur Ansicht auf
- Fachliteratur für Eltern ausleihbar

**WEITERBILDUNG DER MITARBEITER** erfolgt durch Fortbildungen, Kurse, Vorträge, Kontakt zu Sexualexperten, pädagogischer Austausch, Lesen von Fachbüchern, etc.

#### 4. Welche SEXUALPÄDAGOGISCHE ENTWICKLUNGSPHASEN durchlebt ein Kind von 6-10 Jahren?

In der Zeit zwischen dem Schuleintritt und dem 10. Lebensjahr setzt sich die sexuelle Entwicklung fast komplett zur Ruhe–Schamgefühle erwachen und die Kinder beginnen sich von den Eltern abzugrenzen–sie weisen körperliche Zärtlichkeiten und Nähe zurück.

Gleichzeitig werden sie selbständiger, sie sind nun gerne in kleinen Grüppchen zusammen. Die Jungen- und Mädchengruppen treten in diesem Alter im Rahmen von spielerischen Neckereien in Kontakt–obwohl man das andere Geschlecht momentan „doof“ findet, sind diese Spielereien doch sehr aufregend.

#### Wichtige SEXUALPÄDAGOGISCHE THEMEN im Kindesalter von 6–10 Jahren

Respektvoller Umgang mit dem eigenen Körper und dem der anderen sowie Körperpflege in der Vorpubertät / Pubertät:

- Sexualisierte Sprache
- Prävention vor sexuellem Missbrauch
- Stärkung des Selbstbewusstseins und der Selbstverantwortung
- Ermunterung des Kindes,
- körperliche Grenzen zu spüren und zu setzen

#### IN DER GRUPPE MIT KINDERN: gruppenübergreifende oder gruppeninterne Angebote:

- Respektvoller Umgang mit dem eigenen Körper und dem der anderen: Ampelbild: „wo darf ein anderer mich berühren, wo nicht? (Papierkörperstellen mit den Ampelfarben rot–orange–grün kennzeichnen) „was sind gute, was sind schlechte Berührungen?“
- Regeleinführung: Beachtung der Bedürfnisse Anderer
- Regeleinführung: STOP!
- Körperpflege in der Vorpubertät / Pubertät: bewusst werden, dass sich der Körper verändert und wie man damit umgeht (positive Einstellung zum eigenen Körper und der Pflege)
- Sexualisierte Sprache: bewusst werden der Bedeutung verschiedener Begriffe- Herausarbeiten der gewollten Begriffe- Die Begriffe ins „positive Licht“ rücken.
- Rahmenbedingungen: Mehr Zeit und Raum schaffen durch: Eigenes Umplanen / Umdenken Austausch mit Lehrer (eventuell ein hausübungsfreier Tag, gemeinsame Projekte, etc.)

#### PRÄVENTION VOR SEXUELLEM MISSBRAUCH: VERMITTELN DER FOLGENDEN LEITSÄTZE:

1. Mein Körper gehört mir!
2. Ich kann mich auf meine Gefühle verlassen!
3. Es gibt gute und schlechte Berührungen
4. Es gibt gute und schlechte Geheimnisse
5. Ich darf Hilfe holen, auch wenn es mir verboten wurde

Stärkung des Selbstbewusstseins und der Selbstverantwortung, Ermunterung des Kindes, körperliche Grenzen zu spüren und zu setzen.

#### ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ELTERN:

- Themenelternabend–Konzeptvorstellung
- offene Gespräche mit Eltern über das Thema
- Konzept liegt zur Ansicht auf
- Fachliteratur für Eltern ausleihbar

#### ZUSAMMENARBEIT MIT SCHULEN

- Verbindung schaffen zur schulischen Elternarbeit / Zusammenarbeit mit Lehrern, Erziehern und Schulsozialarbeitern
- Gespräch mit den Lehrern: Zu welchem Zeitpunkt und auf welche Art und Weise wird Aufklärung und Sexualpädagogik in der Schule stattfinden?

**WEITERBILDUNG DER MITARBEITER** erfolgt durch Fortbildungen, Kurse, Vorträge, Kontakt zu Sexualexperten, pädagogischer Austausch, Lesen von Fachbüchern etc.

### **5. Welche SEXUELLEN ENTWICKLUNGSPHASE durchleben Kinder/Jugendliche ab 12/13 Jahren (Pubertät)**

Ab dem 13. Lebensjahr läuft die genitale Phase ab. In diesem Zeitraum kommt es zu einem Erwachen der sexuellen Entwicklung und der damit verbundenen Konflikte. Langsame Annäherung an das andere Geschlecht und eine schnelle körperliche und geistige Entwicklung stehen im Vordergrund.

#### Wichtige SEXUALPÄDAGOGISCHE THEMEN ab einem Alter von 12/13 Jahren

##### Selbstbild

- sich als Person erfahren und eigene Anliegen ausdrücken können: Wer bin ich? Wie lebe ich? Wie gestalte ich meine Zeit? Selbstbild und Fremdbild, Gefühle, Bedürfnisse, Wünsche
- Soziale Sachverhalte aufgreifen und besprechen. Regeln gemeinsam erarbeiten. Werte erfahren und Konsequenzen für sich und andere prüfen

##### Gruppendruck

- Rollen, Mädchen und Jungen, Vorbilder

- Den Ursachen von Konflikten nachgehen und Lösungen suchen: Zu sich stehen – sich anpassen, Gehorsam – Ungehorsam, Vorurteile

#### Gesundheit – Wohlbefinden

- positive Grundhaltung zu sich selber aufbauen, sich der eigenen Verantwortung für Gesundheit und Wohlbefinden bewusst werden: Lebensfreude, Lebenslust
- krank sein, behindert sein, sich mit Fragen zu Freundschaft, Liebe und Sexualität befassen
- persönliche Empfindungen und Wahrnehmungen, Unsicherheiten im Gespräch mit Gleichaltrigen, sich aussprechen dürfen

#### ab ca. Altersstufe 13/14

- Veränderungen des eigenen Körpers wahrnehmen und verstehen. Kenntnisse im Bereich Sexualität erwerben: Entwicklung der Geschlechtsorgane, Menstruation, Samenerguss, Zeugung, Befruchtung, Schwangerschaft, Geburt
- Sich vor Übergriffen auf die eigene Person schützen; Gewalt und sexuelle Ausbeutung
- Sprache zu Körper und Sexualität entwickeln
- Eigenes und fremdes Rollenverhalten erkennen. Sich mit unterschiedlichen Formen des Verhaltens und Zusammenlebens auseinandersetzen:
- Gruppe, Gruppendruck, Rollen, Typisch Mann? Typisch Frau? Familie Lebensgemeinschaften sexuelle Vielfalt, sexuelle Orientierung.
- Grundlegende Erfahrungen in der Begegnung mit anderen Menschen reflektieren: Freiheit und Abhängigkeit, Liebe, Freundschaft, Partnerschaft, Homosexualität, Sexualität, Verhütung.
- sich mit Fragen zu Freundschaft, Liebe und Sexualität auseinandersetzen
- Umgang mit der eigenen Sexualität und Anwendung von Verhütungsmitteln
- Die Kinder und Jugendlichen sollen in die Lage versetzt werden, ungewollte Schwangerschaften zu vermeiden.
- Die Jugendlichen sollen befähigt werden, mit einer ungeplanten Schwangerschaft / Vaterschaft umzugehen unter Berücksichtigung der eigenen ethischen Werte und Grenzen.
- Die Jugendlichen sollen für sich und ihren Partner Verantwortung übernehmen können hinsichtlich Fruchtbarkeit, Sexualität und Verhütung.
- Die Kinder und Jugendlichen sollen über Sexualität miteinander kommunizieren und ihre Wünsche, Grenzen und Bedürfnisse benennen können.
- Die Jugendlichen sollen befähigt werden, bzgl. der eigenen Sexualität einen partnerschaftlich toleranten Umgang miteinander zu pflegen auf dem Hintergrund der individuellen, familiären und gesellschaftlichen Ressourcen und Grenzen.

### METHODEN:

- In Rollenspielen, Kleingruppenarbeit, Körperübungen etc. wird den Jugendlichen das vermittelte Wissen im Bereich Sexualität erfahrbar gemacht und ihnen somit zu einem verantwortlichen Umgang mit ihrer Sexualität verholfen. Wichtig ist hierbei, die häufige Sprachlosigkeit in diesem Bereich zu überwinden und ihnen zu ermöglichen, in einen kommunikativen Dialog zu treten. (z.B. Projekt „Babyboom“ oder „Ken sucht Barby“)
- Es ist notwendig, den Kindern und Jugendlichen einen Schutzraum zu geben, in dem sie wertgeschätzt und in ihrer Person und in ihren Äußerungen respektiert und angenommen werden. In diesem Rahmen hat sich eine geschlechtsspezifische Trennung bewährt. Nur so können geschlechtsrelevante Fragen und Thesen authentisch bearbeitet und umgesetzt werden.
- Hierfür ist es unerlässlich, dass für die Jungen eine männliche und für die Mädchen eine weibliche Bezugsperson zur Verfügung steht. Gerade dem männlichen Pädagogen kommt hier eine besondere Verantwortung zu, da männliche Vorbilder und Ansprechpartner in der Sexual- und sozialen Erziehung eher eine untergeordnete Rolle spielen oder ganz fehlen. Somit wird den Jungen ermöglicht, dass Unsicherheiten und Hemmungen benannt, bearbeitet und abgebaut werden.
- Um nachhaltig wirkungsvoll mit den Kindern und Jugendlichen zu arbeiten, ist es sinnvoll, einen thematischen Schwerpunkt aus dem Bereich Sexualprävention zu fokussieren.

### ZUSAMMENARBEIT MIT DEN ELTERN:

- Themenelternabend–Konzeptvorstellung
- offene Gespräche mit Eltern über das Thema
- Konzept liegt zur Ansicht auf
- Fachliteratur für Eltern ausleihbar

### ZUSAMMENARBEIT MIT SCHULEN

- Verbindung schaffen zur schulischen Elternarbeit / Zusammenarbeit mit Lehrern, Erziehern und Schulsozialarbeitern
- Gespräch mit den Lehrern: Zu welchem Zeitpunkt und auf welche Art und Weise wird Aufklärung und Sexualpädagogik in der Schule stattfinden?

**WEITERBILDUNG DER MITARBEITER** erfolgt durch Fortbildungen, Kurse, Vorträge, Kontakt zu Sexualexperten, pädagogischer Austausch, Lesen von Fachbüchern etc.

## Literaturempfehlungen

Manfred Berger (Pädagoge): "Sexualerziehung im Kindergarten", Frankfurt/Main 1994 ISBN 3-925798-37-4

\* Lutz van Dijk: Die Geschichte von Liebe und Sex. Frankfurt/New York: Campus, 2007, ISBN 978-3-593-37913-5.

\* Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung: "Forum Sexualaufklärung" Vierteljährliche Zeitschrift, [<http://www.bzga.de/?id=medien&sid=63> online verfügbar]

\* Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hg.): "Sexualerziehung, die ankommt. Ein Leitfaden für Schule und außerschulische Jugendarbeit zur Sexualerziehung von Mädchen und Jungen in 3. – 6. Klassen. Reihe: Forschung und Praxis der Sexualaufklärung und Familienplanung, Bd.&nbsp;15, (Autoren: Petra Milhoffer, Andreas Gluszczyński, Ulrike Krettmann), Köln 1999. ISBN 3-933191-25-4. [<http://www.sexualaufklaerung.de/cgi-sub/fetch.php?id=434> Download.] (PDF; 7,4&nbsp;MB)

\* Senta Fricke, Michael Klotz, Peter Paulich: "Sexualerziehung in der Praxis. Ein Handbuch für Pädagogen, Berater, Eltern und andere." Bund Verlag, 1986, ISBN 3-7663-0435-6.

\* Norbert Kellermann: "Metamorphose – Sexuelle Sozialisation in der weiblichen Pubertät". Budrich UniPress, Opladen 2012. ISBN 978-3-86388-003-3.

\* Friedrich Koch (Erziehungswissenschaftler): Negative und positive Sexualerziehung. Eine Analyse katholischer, evangelischer und überkonfessioneller Aufklärungsschriften. Heidelberg 1971.

\* Friedrich Koch (Erziehungswissenschaftler): Sexualität, Erziehung und Gesellschaft. Von der geschlechtlichen Unterweisung zur emanzipatorischen Sexualpädagogik. Frankfurt 2000.

\* Friedrich Koch (Erziehungswissenschaftler): Sexualität und Erziehung. Zwischen Tabu, repressiver Entsublimierung und Emanzipation. In: Jahrbuch für Pädagogik 2008: 1968 und die neue Restauration. Frankfurt/M. 2009, S.&nbsp;117&nbsp;ff.

\* Petra Milhoffer: "Wie sie sich fühlen, was sie sich wünschen. Eine empirische Studie über Mädchen und Jungen auf dem Weg in die Pubertät." Weinheim 2000. Studie mit der Absicht, psychologische und sozial-kulturelle Grundlagen für eine kind-/jugendgerechte Sexualerziehung in der Schule und der außerschulischen Jugendarbeit zu erfassen und zu berücksichtigen.

\* Uwe Sielert: "Einführung in die Sexualpädagogik", Weinheim und Basel 2005. ISBN 3-407-25372-9.

\* Renate-Berenike Schmidt, Uwe Sielert (Hrsg.): Handbuch Sexualpädagogik und sexuelle Bildung. 2. Auflage. Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2013, ISBN 978-3-7799-0798-5.

\* Harald Stumpe, Konrad Weller: "Familienplanung und Sexualpädagogik in den neuen Bundesländern", BzGA Köln 1995, ISBN 3-9804580-1-6.

\* Karlheinz Valtl: Theorie der Sexualpädagogik. In: U. Sielert/K. Valtl, Sexualpädagogik lehren: Didaktische Grundlagen und Materialien für die Aus- und Fortbildung, Weinheim und Basel: Beltz 2000, S.&nbsp;53–109.

\* Stefan Timmermanns/ Elisabeth Tuidler/ Uwe Sielert: "Sexualpädagogik weiter denken. Postmoderne Entgrenzungen und pädagogische Orientierungsversuche", Weinheim 2004. ISBN 3-7799-1711-4.

\* Stefan Timmermanns/ Elisabeth Tuidler: "Sexualpädagogik der Vielfalt. Praxismethoden zu Identitäten, Beziehungen, Körper und Prävention für Schule und Jugendarbeit", Weinheim 2008. ISBN 3-7799-2075-1.



# Rahmenkonzept zur Beteiligung/Partizipation Von Kindern, Jugendlichen, Jungen Erwachsenen und Familien in der JAO gGmbH

(Stand: 15.01.2015)

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89

12627 Berlin

Tel.: 030 / 992 886-0

Fax: 030 / 992 886 12

E-Mail: [geschaeftsstelle@jao-berlin.de](mailto:geschaeftsstelle@jao-berlin.de)

Internet: [jao-berlin.de](http://jao-berlin.de)

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung

1. Gesetzliche Grundlagen
2. Grundsätze von Beteiligung
3. Beteiligungsberichte
4. Indikatoren für Beteiligung
5. Evaluation und Qualitätssicherung
6. Literaturempfehlungen

Anhang 1: Gesetzesauszüge

Anhang 2: Standards zur Beteiligung der Adressatinnen

## Vorbemerkung

Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien, die durch den Träger JAO gGmbH betreut und unterstützt werden, müssen die Möglichkeit haben, an der Gestaltung ihrer Bildung, Erziehung, Betreuung und Hilfe mitzuwirken. Einfluss auf Entscheidungen in persönlichen Angelegenheiten zu nehmen und sich bei Sorgen, Kritik und Beschwerden an eine Vertrauensperson zu wenden, ist das Ziel des Trägers.

Die Beteiligung der AdressatInnen<sup>7</sup> soll mit dem vorliegenden Rahmenkonzept gestaltet, gesichert und als fachlich-pädagogische Aufgabe in allen Einrichtungen und Projekten der JAO gGmbH umgesetzt werden.

Dieses Rahmenkonzept dient zur Entwicklung eines gemeinsamen Standards zur Sicherung der Rechte der Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien in den Einrichtungen und Projekten der JAO gGmbH. Die zu entwickelnden und bestehenden Beteiligungskonzepte in den Einrichtungen und Projekten der JAO gGmbH sollen in diesem zusammengefasst werden.

Das in diesem Rahmenkonzept benannte Beteiligungsverfahren bezieht sich ausschließlich auf die AdressatInnen der Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH und nicht auf die Beteiligung der Mitarbeiter.

---

<sup>7</sup> Der Begriff wird im folgendem für alle Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Erwachsene genutzt welche in den Einrichtungen und Projekten der JAO gGmbH betreut und unterstützt werden.

## 1. Gesetzliche Grundlagen

Mit der Einführung des Bundeskinderschutzgesetzes 2012 und der Änderung des § 45 Abs. 3 SGB VIII sind die Beteiligungsmöglichkeiten von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien in Einrichtungen der Kinder - und Jugendhilfe verankert worden. Durch die Änderung des § 45 Abs. 3 SGB VIII ist ebenfalls auch die Betriebserlaubnis der Einrichtungen von der Beteiligung der AdressatInnen abhängig.

Unabhängig von den nationalen gesetzlichen Grundlagen ist die UN – Kinderrechtskonvention als gesetzliche Grundlage diesem Rahmenkonzept zugrunde zu legen.

## 2. Grundsätze von Beteiligung

In unserer pädagogischen Arbeit orientieren wir uns an einem humanistischen Menschenbild. Wir verstehen die Menschen, mit denen wir arbeiten, als Autoren ihrer Entwicklung, ausgestattet mit eigenen Kompetenzen. Gemeinsam miteinander lernend geben wir Hilfe und Unterstützung dabei, Chancen der Entwicklung zu erkennen, sich der eigenen Realität bewusst zu werden und in Übereinstimmung mit sich selbst einen Platz in der Gesellschaft zu finden. Beteiligung von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien ist für die JAO gGmbH ein zentrales Qualitätsmerkmal pädagogischen Handelns.

Die Beteiligung in der pädagogischen Arbeit von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien zeichnet sich durch Mitwirkung und Mitbestimmung der AdressatInnen aus. Alle AdressatInnen der Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH sollen in alle sie betreffenden Ereignisse und Entscheidungsprozesse einbezogen sein sowie ihre Rechte kennen und diese offen thematisieren können. Die Adressaten brauchen Freiräume, um entsprechend ihrer Interessen und Bedürfnisse Entscheidungen aktiv mitzugestalten und somit in eigener Sache entsprechend ihres Entwicklungsstandes (Mit)Verantwortung übernehmen zu können.

Aus Sicht des Unternehmens sind dabei folgende Handlungsschritte umzusetzen:

Es besteht eine Beteiligungskultur in den Projekten und Einrichtungen  
dazu besteht eine

Haltung der Mitarbeiter zum Thema Partizipation

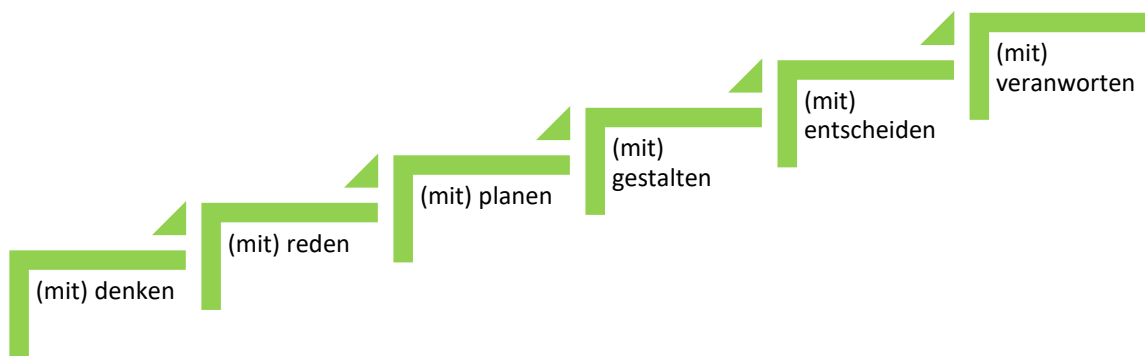
Es bestehen strukturelle Verbindlichkeiten von Partizipation

### 3. Beteiligungsbereiche

Beteiligung von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien findet in allen Bereichen der JAO gGmbH statt:

- IN KINDERTAGESEINRICHTUNGEN
- IN DEN FAMILIENZENTREN
- IN DEN ERZIEHERISCHEN HILFEN
- IN DER JUGENDBERUFSHILFE
- IN DER SCHULSOZIALARBEIT
- IN DEN FREIWILLIGENDIENSTEN

Die Mitarbeiter in den Einrichtungen und Projekten der JAO gGmbH erarbeiten niedrigschwellig gemeinsam mit Adressaten in den folgenden Beteiligungsbereichen Indikatoren der Partizipation, um die Adressaten zum aktiven Handeln anzuregen und zu befähigen. Dabei ist auf das Alter bzw. die kognitiven Kompetenzen der Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und Familien zu achten und einzugehen. Gemeinsam werden zudem Formen der Beteiligung in den Projekten und Einrichtungen ausgearbeitet, welche die Beteiligungsbereiche praktisch umsetzen.



Beteiligungsprozess nach Brückner (2001)

Die Stufen beschreiben die Möglichkeiten der Beteiligung von Adressaten. Nur wer an der Planung, Ausgestaltung und Entscheidung beteiligt ist, wird sich genug mit einer Angelegenheit identifizieren können, um sie persönlich als eigenes Anliegen zu verantworten.

### 4. Indikatoren für Beteiligung

Für die JAO gGmbH spiegelt sich gelungene Beteiligung in folgenden Indikatoren wieder:

#### **Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene**

(mit)denken und (mit)reden

kennen Ihre Rechte

haben Klarheit über die Entscheidungsspielräume

die Kommunikation ist verständlich und gleichberechtigt

können sich an eine Vertrauensperson wenden

### (mit)planen und (mit)gestalten

- können im Einrichtungsalltag mitbestimmen
- können bei der Raumgestaltung mitbestimmen
- können bei der Planung und Umsetzung von Angeboten und Projekten mitbestimmen
- werden an der Planung und Umsetzung von Angeboten und Projekten beteiligt

### (mit)entscheiden und (mit)verantworten

- haben gemeinsam mit den Mitarbeitern Regeln und Ziele aufgestellt
- haben die Möglichkeit, sich in Beteiligungsgremien zu engagieren
- werden an der Bildung und Erziehung beteiligt

## **Eltern, Sorgeberechtigte und Bezugspersonen**

### (mit)denken und (mit)reden

- kennen Ihre Rechte
- kennen die gemeinsam für die Hilfe aufgestellten Ziele
- haben Klarheit über die Entscheidungsspielräume
- die Kommunikation ist verständlich und gleichberechtigt

### (mit)planen und (mit)gestalten

- können im Einrichtungsalltag mitbestimmen
- können bei der Planung und Umsetzung von Angeboten und Projekten mitbestimmen
- werden an der Planung und Umsetzung von Angeboten und Projekten beteiligt

### (mit)entscheiden und (mit)verantworten

- haben die Möglichkeit sich in Beteiligungsgremien zu engagieren
- werden an der Hilfeplanung beteiligt
- werden an der Bildung und Erziehung beteiligt
- können sich an eine Vertrauensperson wenden

Diese Indikatoren werden in den einzelnen Einrichtungs-, Standorts- und Projektkonzepten der Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH methodisch und praktisch hinterlegt. Sie sind transparent und zielgruppenorientiert.

## **5. Evaluation und Qualitätssicherung**

Der Beteiligungsprozess in den Projekten und Einrichtungen der JAO gGmbH ist so gestaltet, dass es für alle Akteure ein Zugewinn und die nötige Motivation für weiteres Engagement

fördert. Dieses soll durch eine kontinuierliche Evaluation und Qualitätssicherung des Beteiligungsprozesses unterstützt werden.

## Formen der Evaluation und Qualitätssicherung sind:

### Interne Evaluation

- tägl. Bedarfserhebung (Tür -und Angelgespräche, Einzelgespräche, Gesprächsrunden, Gruppendiskussionen)
- Einrichtungs- oder projektbezogenes Beteiligungskonzept
- jährliche Bedarfserhebung (siehe Anhang 2)
- Entwicklungsgespräche
- Methode der Verhaltensampel
- strukturelle Verankerung von Beteiligungsgremien

### Externe Evaluation

- Auftraggeber
- Qualitätsdialog zwischen dem Träger, Senat und den Bezirksämtern
- (Fach)- Hochschulen durch Auftragsforschungen
- Fachaufsicht Senat
- Hilfeplangespräche in den Hilfen zur Erziehung
- Zielvereinbarungsgespräche
- Kooperationsrunden mit mehreren Partnern

### Qualitätssicherung

- Steuerung der Arbeitsgruppe Handlungsempfehlungen und Leitungskräfte
  - Diskussionsprozess zur fachlichen Haltung zur Partizipation
  - Umsetzung von Beteiligungskonzepten im Einrichtungsalltag
- Intervention
- Dokumentation und Berichtswesen (Entwicklungsbericht, Sachbericht, Portfolio)
- 1x Jährlich Stand zur Umsetzung der Beteiligungskonzepte in den Einrichtungen und Projekten. Zusammenfassung der Bereichsleitungen an die Geschäftsführung
- Einführung eines Beschwerdemanagementverfahrens in der JAO gGmbH

## 6. Literaturempfehlungen

Urban-Stahl; Jann. (2014). Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe. München: Reinhardt Verlag.

[http://www.kinderpolitik.de/beteiligungsbausteine/pdf/b/Baustein\\_B\\_4\\_2.pdf](http://www.kinderpolitik.de/beteiligungsbausteine/pdf/b/Baustein_B_4_2.pdf)

[http://www.diebeteiligung.de/pdf/2012/demokratie\\_in\\_der\\_heimerziehung\\_abschlussbericht.pdf](http://www.diebeteiligung.de/pdf/2012/demokratie_in_der_heimerziehung_abschlussbericht.pdf)

<http://partizipation-und-bildung.de/hilfen-zur-erziehung/veroeffentlichungen/>



### **Artikel 12 UN-KRK [Berücksichtigung des Kindeswillens]**

(1) Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern, und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife.

(2) Zu diesem Zweck wird dem Kind insbesondere Gelegenheit gegeben, in allen das Kind berührenden Gerichts- oder Verwaltungsverfahren entweder unmittelbar oder durch einen Vertreter oder eine geeignete Stelle im Einklang mit den innerstaatlichen Verfahrensvorschriften gehört zu werden

### **§ 1626 BGB Elterliche Sorge, Grundsätze**

(2) Bei der Pflege und Erziehung berücksichtigen die Eltern die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des Kindes zu selbständigem verantwortungsbewusstem Handeln. Sie besprechen mit dem Kind, soweit es nach dessen Entwicklungsstand angezeigt ist, Fragen der elterlichen Sorge und streben Einvernehmen an

### **§ 5 SGB VIII Wunsch- und Wahlrecht**

Die Leistungsberechtigten haben das Recht, zwischen Einrichtungen und Diensten verschiedener Träger zu wählen und Wünsche hinsichtlich der Gestaltung der Hilfe zu äußern. Sie sind auf dieses Recht hinzuweisen.

### **§ 8 SGB VIII Beteiligung von Kindern und Jugendlichen**

(1) Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.

(2) Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden.

(3) Kinder und Jugendliche haben Anspruch auf Beratung ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten, wenn die Beratung auf Grund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde. § 36 des Ersten Buches bleibt unberührt.

### **§ 36 SGB VIII Mitwirkung, Hilfeplan**

(1) Der Personensorgeberechtigte und das Kind oder der Jugendliche sind vor der Entscheidung über die Inanspruchnahme einer Hilfe und vor einer notwendigen

Änderung von Art und Umfang der Hilfe zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung des Kindes oder des Jugendlichen hinzuweisen. Vor und während einer langfristig zu leistenden Hilfe außerhalb der eigenen Familie ist zu prüfen, ob die Annahme als Kind in Betracht kommt. Ist Hilfe außerhalb der eigenen Familie erforderlich, so sind die in Satz 1 genannten Personen bei der Auswahl der Einrichtung oder der Pflegestelle zu beteiligen.

#### **§ 45 SGB VIII Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung**

(2) Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn [...] 3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

## Anhang 2: Standards zur Beteiligung der AdressatInnen

Partizipation - die Beteiligung der AdressatInnen an ihren eigenen Angelegenheiten – ist keine zusätzliche Aufgabe für die JAO gGmbH, sondern Kern einer bildungs- und demokratieorientierten pädagogischen Arbeit. AdressatInnen müssen als Experten in eigener Sache und als kompetente Planungspartner akzeptiert werden.

Auf der Basis verlässlicher Beziehungen sind Konflikt- und Kritikfähigkeit in Aushandlungsprozessen zu entwickeln und zu fördern.

### Fragen zum Standard

1. Wie ist das Verständnis einzelner Teammitglieder zu Partizipation und wodurch wird es gestärkt (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. Wodurch haben die pädagogischen Fachkräfte in der Einrichtung/Projekt ihr Verständnis von Partizipation entwickelt (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. Welche Strukturen wurden geschaffen, die Beteiligung der AdressatInnen der JAO gGmbH als gemeinsame Aufgabe von pädagogischen Fachkräften, Leitung, Träger und sozialem Umfeld zu ermöglichen?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

4. Wie werden die AdressatInnen ermuntert, ihre Rechte gegenüber der pädagogischen Fachkraft wahrzunehmen und sich mit ihren Interessen und konkreten Ideen in die Alltagsgestaltung einzubringen (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. Wie werden die AdressatInnen angeregt, ihre verschiedenen Interessen untereinander und mit der pädagogischen Fachkraft selbst auszuhandeln (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. Wie wird der Dialog mit den Adressat\*innen als Prozess wechselseitiger Anerkennung gestaltet (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. Wie werden Partizipationsstrukturen und- Prozesse reflektiert und weiterentwickelt (Bsp.)?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Schlussfolgerungen- Perspektive zur Beteiligung der Kinder:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **Anlage: Methoden- und Themensammlung Partizipation**

*Themensammlung in denen Kinder gehört oder beteiligt werden:*

Hauptthemen sind z.B.:

- Angebote
- Projekte
- Ausflüge
- Spiel
- Wahl des Spielorts (z.B. Innen- und Außenbereich)
- Spielpartner
- Pflegepartner
- Gestaltung der Ruhephase
- Beim Essen
- Regeln/Kompromisse
- Gestaltung der Kita

*Methodensammlung Mitbestimmung der Kinder:*

- Befragungen
- Gesprächsrunden (z.B. Morgenkreis, Mittagsrunde, Kindertreffs)
- Abstimmungen, Kinderkonferenzen, Diskussionen
- Sorgen-, Freude-, Wunschbücher
- Wunschbaum, Wunschkasten
- Erzieher-Einzelgespräche

# Rahmenkonzept

## Ideen- und

# Beschwerdemanagement

(Stand 15.01.2015)

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89

12627 Berlin

Tel.: 030 / 992 886-0

Fax.: 030 / 992 886 12

E-Mail: [geschaefsstelle@jao-berlin.de](mailto:geschaefsstelle@jao-berlin.de)

Internet: [jao-berlin.de](http://jao-berlin.de)

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung

1. Grundsätze im Umgang mit Ideen und Beschwerden
2. Handreichung für Einrichtungs- und Projektleitungen
3. Standards zum Ideen- und Beschwerdemanagement
4. Formulare für Ideen, Anregungen, Lob und Kritik  
    Formular zur Beschwerdeerfassung
5. Literaturempfehlungen

## Vorbemerkung

Für den Umgang mit Ideen und Beschwerden nutzen wir innerhalb des Trägers das folgende Rahmenkonzept „Ideen- und Beschwerdemanagement“ der JAO gGmbH.

Ideen und Beschwerden sehen wir als Chance!

Ideen und Beschwerden dienen uns als Grundlage für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung, zur Ermittlung von Bedürfnissen und Zufriedenheiten, zur Information über wahrgenommene Qualitätsprobleme und zur Wiederherstellung der Zufriedenheit von Eltern, Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner, Aufsichtsbehörden und dem Träger der Einrichtung.

Grundsätzlich sind uns Ideen, Anregungen und Beschwerden willkommen. Sie werden von uns schriftlich festgehalten, um eine Bearbeitung, Reflexion und Veränderungen in der qualitativen Arbeit der jeweiligen Einrichtung sowie innerhalb des gesamten Trägers zu ermöglichen. Zum Umgang mit Ideen- und Beschwerden und zur gezielten Abfrage von Ideen, Anregungen, Lob und Kritik nutzen wir nachfolgende Arbeits- und Dokumentationshilfen.

Dieses Rahmenkonzept dient allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als verbindliche Arbeitsgrundlage und wird den jeweiligen Adressatinnen und Adressaten\* zur Kenntnis gebracht.

Das Ideen- und Beschwerdemanagement wird 1x jährlich durch die jeweiligen Bereiche und den Träger evaluiert und angepasst.

\* der Begriff Adressatinnen und Adressaten bezeichnet alle Personen und Personenkreise, die Angebote, Unterstützung, Bildung, Erziehung und Betreuung durch unseren Träger der Kinder- und Jugendhilfe, die JAO gGmbH nutzen und erfahren



## 1. Grundsätze im Umgang mit Ideen und Beschwerden

Ideen und Beschwerden sehen wir als Chance für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung. Ideen, Anregungen und Beschwerden sind uns grundsätzlich willkommen; sie werden schriftlich festgehalten, um eine Bearbeitung, Reflexion und Veränderung in unserer qualitativen Arbeit zu ermöglichen. Zur Ermittlung von Bedürfnissen und Zufriedenheiten, zur Information über wahrgenommene Qualitätsprobleme und zur Wiederherstellung der Zufriedenheit von Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Eltern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern, Institutionen und dem Träger der Einrichtungen, beachten wir folgende Grundsätze:

- Beschwerden sehen wir als Chance für die Verbesserung unserer Dienstleistungen.
- Personen, die sich beschweren möchten, begegnen wir freundlich u. aufgeschlossen.
- Sätze wie z.B. „Sie wollen sich beschweren, dann muss ich das Formular ausfüllen“ vermeiden wir, stattdessen erklären wir unsere Vorgehensweise.
- Wir suchen einen Ort für ein ungestörtes Gespräch.
- Unbeteiligte Personen lassen wir nicht mithören.
- Wir versetzen uns in die Lage der Person, die an uns herangetreten ist.
- Wir zeigen uns interessiert (Körpersprache z.B. Augenkontakt, Nachfragen).
- Wir hören aktiv zu, lassen ausreden und hinterfragen Inhaltliches so lange, bis die Situation geklärt ist.
- Wir bedanken uns für die Beschwerde und erklären, warum wir die Beschwerde als wertvoll erachten.
- Wir reagieren freundlich und sachlich auf Beschimpfungen und Schuldvorwürfe.
- Wir vermeiden Aussagen, die den Ärger vergrößern oder die Beschwerdebereitschaft senken.
- Wir notieren die wichtigsten Aussagen, der Schreibvorgang zeigt unser Interesse an dem Sachverhalt.
- Wir vermeiden Sofortdiagnosen.
- Ist tatsächlich ein Fehler passiert, vermeiden wir Schuldzuweisungen.
- Auch auf unberechtigt erscheinende Beschwerden reagieren wir sachlich freundlich.
- Wir fragen die Person, welche Lösungen sie für das genannte Problem sieht.
- Wir erkundigen uns, ob die Person mit der Regulierung bzw. dem Verfahrensablauf einverstanden ist.

Von **20** unzufriedenen Kunden beschwert  
sich im Durchschnitt nur **einer** bei seinem Dienstleister,  
aber insgesamt alle **20** Kunden teilen ihre Unzufriedenheit  
ca. **11** weiteren Menschen mit.

$$20 \times 11 = 220$$

**220 Menschen**, die Bescheid wissen,  
schlimmstenfalls gehören wir nicht dazu!

## 2. Handreichung für Einrichtungs- und Projektleitungen der JAO gGmbH

### Was ist ein „Ideen- und Beschwerdemanagement“?

- Alle Maßnahmen einer Institution in Zusammenhang mit Ideen und Beschwerden, wie Planung, Durchführung und Kontrolle.
- Den Prozess der Einrichtung zur zielgerichteten Gestaltung und Steigerung der Zufriedenheit und Bindung unserer Adressatinnen und Adressaten bezeichnen wir als „aktives Beschwerdemanagement“.

### Warum ist das Ideen- und Beschwerdemanagement für uns wichtig?

- Der Umgang mit Beschwerden spiegelt die Unternehmungskultur!
- Wir gestalten die Beziehung zu Kindern, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Eltern, Trägern und Nachbarn zielgerichtet, um deren Zufriedenheit und Bindung zu steigern.

### Ideen und Beschwerden sind eine Chance! Sie dienen uns...

- ... als Grundlage für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung
- ... zur Ermittlung von Bedürfnissen und Zufriedenheiten
- ... zur Information über wahrgenommene Qualitätsprobleme
- ... zur Wiederherstellung der Zufriedenheit

### Warum „Ideen- und Beschwerdemanagement“?

- Nicht nur Beschwerden, sondern auch Anregungen durch Ideen sind wichtig, da Ideen zur Optimierung Beschwerden überflüssig machen!

### Wer kann sich worüber beschweren?

- Adressatinnen und Adressaten, wie beispielsweise Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner
- „Nichtadressaten“ wie z.B. Nachbarn der Einrichtung, Aufsichtsbehörden
- Die Ideen und Beschwerden beziehen sich auf die Dienstleistung einer Einrichtung (z.B. in Kita Bildung, Erziehung und Betreuung), die durch das Zusammenwirken aller am Prozess Beteiligten entsteht.

### Welche Bestandteile hat das Ideen- und Beschwerdemanagement?

- Beschwerdedefinition (einheitliches Verständnis)
- Beschwerdestimulierung
- Beschwerdeannahme
- Beschwerdebearbeitung
- Beschwerdeauswertung
- Erfolgskontrolle (Controlling)

### Was ist eine Beschwerde?

- Jede Äußerung von Unzufriedenheit bzw. jede Kritik an einer subjektiv als unbefriedigend erlebten Leistung, eines Ablaufes oder an bestimmte Verhaltensweisen;
- mit dem Ziel auf dieses subjektiv als schädigend oder lästig empfundenes Verhalten aufmerksam zu machen und eine Änderung des kritisierten Verhaltens zu bewirken.

### Warum ist die Beschwerdestimulierung so wichtig?

- Gründe der Unzufriedenheit sollen von möglichst vielen unzufriedenen Adressat\*innen und Adressaten erfasst werden, um Veränderungen möglich zu machen
- Beschwerden werden im frühen Stadium des Ärgers und wenn sie erbeten werden, meist nicht so hart ausfallen
- Schlechte „Mundpropaganda“ kann weitestgehend vermieden werden
- Alle sollen zur Äußerung von Anregungen, Beschwerden und Ideen motiviert werden, eine Dunkelziffer an Unzufriedenheit gibt es jedoch immer
- Ruhe im Sinne von Beschwerdelosigkeit kann trügerisch sein
- Ziel des erweiterten Ideen- und Beschwerdemanagements ist die Verbindung von Beschwerdemanagement mit Verbesserungsvorschlägen der Adressatinnen u. Adressaten
- Beschwerdestimulation heißt auch Hindernisse für Beschwerdeäußerungen aus dem Weg zu räumen

### Welche Hindernisse können bei der Beschwerdeäußerung auftreten?

- Organisationsprobleme: wie kein direkter Ansprech-, kein Anruf- oder Emailpartner, lange Bearbeitungszeiträume, keine Information über Rechte und Pflichten der Adressatinnen und Adressaten, keine Meinungsnachfrage, kein Glauben an ein gutes Beschwerdemanagement
- In Persönlichkeit des Beschwerdeführenden liegend: wie fehlendes Selbstbewusstsein, „Nörgler-Rolle“ vermeiden wollen, Abhängigkeitsgefühl
- Angst vor Konsequenzen: wie Sorge um negative Konsequenzen für ihre Kinder und Jugendlichen; Befürchtung, dass das soziale Klima der Einrichtung vergiftet wird, Vermeidung von Ärger mit den Verantwortlichen

### Was muss bei der Beschwerdeannahme beachtet werden?

- Verfahrensanweisungen zum Umgang mit Beschwerden sollen allen Fachkräften vorliegen
- Beschwerdeführende erhalten eine offene Zusage, dass die Fachkräfte sich um die Beschwerde kümmern und um die Lösung des Problems bemühen
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter, an die/den eine Beschwerde herangetragen wird, kümmert sich um die Bearbeitung bzw. leitet die Beschwerde an die zuständige Stelle weiter

- Entgegennehmende sichern die Rückmeldung über das weitere Verfahren an den Beschwerdeführenden zu
- Bei der Beschwerdeannahme wird auf Eindeutigkeit und Vollständigkeit der Darstellung des Sachverhaltes geachtet
- Für die Beschwerdeannahme gibt es das Formblatt zur Beschwerdeerfassung

#### Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

- Bei mündlichen Beschwerden wird ein voraussichtlicher Endzeitpunkt der Bearbeitung genannt und ggf. eine zwischenzeitliche Information über den Bearbeitungsstand erteilt
- Schriftliche Beschwerden erhalten eine Eingangsbestätigung und je nach zeitlichem Bearbeitungsaufwand eine Zwischen- und Endbearbeitung
- In der Regel wird ein Beschwerdegespräch angeboten, das je nach Situation, Beschwerdeanlass und Ansprechpartner sofort durchgeführt bzw. in zeitlicher Nähe in Aussicht gestellt wird
- Beschwerdeführende werden mit ihrer Perspektive und ihren Ideen in die Verbesserung einbezogen
- Ggfs. wird ein Lösungsvorschlag angeboten und für Hinweise gedankt

#### Wie werden die Beschwerden ausgewertet?

- Die Beschwerdeauswertung dient als Instrument des kontinuierlichen Qualitätsentwicklungsprozesses. Es finden regelmäßig Auswertungen hinsichtlich ...
- ... der Verteilung der Beschwerdebereiche
- ... der Häufigkeit von Beschwerden
- ... der Merkmale der Beschwerdeprozesse
- ... der Bearbeitung, der Lösung und der Zufriedenheit sowie
- ... der Dokumentationsqualität und Bearbeitungsdauer statt

#### Wie wird das Ideen- und Beschwerdemanagement gesteuert?

- Das Controlling dient als Rückmeldungsprozess zur Steuerung und Kontrolle der Funktionsweise des Beschwerdemanagement-Systems
- Es liegt in der Gesamtverantwortung des Trägers und findet jährlich statt

#### Was soll mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement erreicht werden?

- Informationsgewinnung zur Optimierung des Leistungsangebots
- Frühwarnfunktion
- Lieferung neuer Ideen
- Erfüllung gesetzlicher Anforderungen
- Identifikation von Schwachstellen
- Lösung des Problems, das hinter der Beschwerde steht

### Qualitätssicherung

- Vermeidung von Abwanderung, negativer Mund-zu-Mund- Werbung und Drittschwerden
- Vorbeugung von staatlichen Eingriffen
- Kundenzufriedenheit, Kundenbindung (Beschwerdezufriedenheit)
- Vermittlung eines kundenorientierten Unternehmensimages (positive Mund zu Mund-Werbung)

### Wie können wir diese Ziele erreichen? (1)

- Voraussetzungen und Rahmenbedingungen schaffen
- Ziele klären (Was wollen wir erreichen?)
- Ziel-Ist-Analyse (Wo stehen wir?)
- Problembewusstsein schaffen (Wo haben wir noch Reserven?)
- Sensibilisierung für die Adressatenperspektive (Was erwarten sie?)
- Eigene Haltung und Vorurteile reflektieren (Wie gehe ich selbst mit Beschwerden um?)
- Haltung klären (Wie gehen mit Beschwerden um?)
- Übungen und Beispiele zur Beschwerdebearbeitung
- Verfahren zum Beschwerdemanagement einführen

### Wie können wir diese Ziele erreichen? (2)

- Bei der Beschwerdestimulierung und Beschwerdeannahme
- Unzufriedene Adressaten dazu bewegen, die von ihnen wahrgenommenen Probleme der Einrichtung mitzuteilen
- In Veranstaltungen Teilnehmer auffordern, Anlässe für Unzufriedenheit oder Anregungen mitzuteilen
- Beschwerdeempfänger ist die Person in der Einrichtung, die als erste über ein Problem informiert wird bzw. als erste ein Problem wahrnimmt
- diese Person ist für die Erfassung und Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich und hat die Aufgabe, das Problem unmittelbar zu lösen (fachlichen Kompetenzbereich beachten)
- Das „Eigentum“ an der Beschwerde erlischt, wenn die weitere Bearbeitung sichergestellt und der Beschwerdeführende über den Bearbeitungsstand informiert ist

### Wie können wir diese Ziele erreichen? (3)

- Bei der Beschwerdebearbeitung und der Beschwerdeauswertung
- schriftliche Erfassung der Beschwerdeinformationen -> Formular „Erfassung von Beschwerden“ -> hohe Verbindlichkeit des Bearbeitungsprozesses
- Beschwerdebearbeitung und -reaktion ist der Schlüsselprozess des Beschwerdemanagements; die Bearbeitungszeit, die Handhabung sowie der aktive Einsatz für die Problemlösung sind Qualitätskriterien

- Beschwerden möglichst innerhalb von 4 Wochen abschließend bearbeiten, Abschluss durch persönliche und dokumentierte Rückmeldung
- Die Beschwerdeauswertung dient als Instrument des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

...und zum Schluss einige Tipps\*

- Beschwerden und Anregungen als Chance auffassen!
- Schuldzuweisungen vermeiden und eine eigene „Fehlerkultur“ aufbauen!
- Dranbleiben sowie das Ideen- und Beschwerdemanagement üben und festigen!
- Gute Taten verbreiten und für Öffentlichkeitsarbeit sorgen!

\* Die Handreichung für Projekt- und Einrichtungsleitungen gibt es auch als Power Point Präsentation.

### 3. Standards zum Ideen- und Beschwerdemanagement

Das Ideen- und Beschwerdemanagement dient der Steuerung und Verbesserung einrichtungsbezogener Prozesse. Es zielt auf die Zufriedenheit aller Beteiligten ab. Dieser Prozess setzt die Akzeptanz aller Beteiligten voraus und hängt entscheidend von der Kommunikationskultur in der Einrichtung und in den Projekten ab.

#### Fragen zum Standard

1. In welcher Form können Ideen / Beschwerden eingebracht werden

(„Kummerkasten, Internetforum, ...)?

.....  
.....  
.....

2. Wie wird die Umsetzung eingebrachter Ideen kommuniziert? z.B. im Team und mit allen

Eltern?

.....  
.....  
.....

3. Gehört es zum Alltag, dass sowohl Kinder, Jugendliche, Eltern, junge Erwachsene aber

auch Mitarbeiter/innen Kritik äußern können und dabei ernst genommen werden?

.....  
.....  
.....

4. Wie schätzen die Mitarbeiter/innen ihre Kritikfähigkeit ein?

.....  
.....  
.....

5. Existiert ein festgelegtes Schema, nach dem alle eingehenden Beschwerden

abgewickelt werden?

.....  
.....  
.....

Schlussfolgerungen- Perspektive zum Ideen- und Beschwerdemanagement:

.....  
.....  
.....

## 4. Formulare für Ideen, Anregungen, Lob und Kritik sowie zur Beschwerdeerfassung

Liebe Eltern,

Lob oder Tadel? Anregung oder Kritik? Unsere Einrichtung..... möchte Ihren Ansprüchen an eine gute Kita gerecht werden. Wir möchten deshalb von Ihnen wissen: Wie sind Ihre persönlichen Erfahrungen mit uns? Was gefällt Ihnen, was nicht? Haben Sie Verbesserungsvorschläge oder Wünsche?

Wir freuen uns über jede Anregung! Schreiben Sie uns!

Falls Sie eine persönliche Rückantwort wünschen, geben Sie bitte Ihren Namen, Ihre Adresse und Telefonnummer für Rückfragen oder eine Kontaktaufnahme an.

Jeder Hinweis hilft uns, unsere Dienstleistung für Sie zu verbessern.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

### Ihr Einrichtungs-Team

Sie können Ihr Schreiben

- direkt vor Ort abgeben
- in den Meinungskasten werfen
- uns per Post zusenden.

Sie können uns auch

- anrufen unter der Nummer: .....
- ein Fax senden: .....oder
- eine E-Mail senden:  
.....@.....de

### Meine Wünsche, Anregungen, Kritik...

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



Ideen, Anregungen, Lob, Kritik....

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir möchten unser Angebot in Zukunft weiter qualifizieren.

Dazu benötigen wir Ihre Hilfe!

Sagen Sie uns, was wir besser machen können!

Ihre Ideen, Anregungen, Kritik, auch Ihr Lob schreiben Sie bitte auf die Rückseite.

Sie können Ihr Schreiben

- direkt in der Einrichtung abgeben
- in den Meinungskasten werfen
- uns per Post zusenden.

Vielen Dank für Ihre Mühe!

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der JAO gGmbH

---

Meine Wünsche, Anregungen, Kritik ...

---

---

---

---

---

---

---

---

Wer beschwert sich? Name / Kontaktdaten	..... Projekt / Einrichtung: ..... ..... .....
Datum	
Beschwerdeweg	<input type="checkbox"/> Mündlich <input type="checkbox"/> Schriftlich <input type="checkbox"/> Telefonisch
Verärgerungsgrad	<input type="checkbox"/> Sehr aufgebracht <input type="checkbox"/> Mittelmäßig <input type="checkbox"/> Sachlich und ruhig
Beschwerdehäufigkeit	Erstmalige Beschwerde des Beschwerdeführers/ der Beschwerdeführerin? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein → Wie oft gab es bereits eine Beschwerde? .....
Wer nimmt die Beschwerde an?	<input type="checkbox"/> päd. Fachkraft:..... <input type="checkbox"/> Kita-Leitung/ Projektleiter:..... <input type="checkbox"/> Träger (RL, BL, FK):..... <input type="checkbox"/> Kita-Ausschuss: ..... <input type="checkbox"/> externe Beschwerdestelle (Fachdienst, Jugendamt, Senat):..... <input type="checkbox"/> Andere Stellen: .....
Wer ist der Adressat der Beschwerde?	Kinder, Jugendliche Eltern, junge Erwachsene, Eltern, Mitarbeiter/in ..... (Bitte unterstreichen/ wenn möglich namentlich benennen) .....
Worum geht es in der Beschwerde (Thema)?	<input type="checkbox"/> Rahmenbedingungen (vom Träger beeinflusst: z.B. Personalsituation, Sauberkeit, Öffnungs- und Schließzeiten, Essensversorgung...) <input type="checkbox"/> Organisation (Einrichtungintern: z.B. Gruppenzusammensetzung, Leitung, Vertretungen, ...) <input type="checkbox"/> Sozialpädagogische., therapeutische. pädagogische Angebote (Spielangebote, Bildungs- und Lernangebote, Erholungsangebote, ...) <input type="checkbox"/> Interaktionen (Umgang mit den Kindern, Zusammenarbeit mit den Eltern, ...) <input type="checkbox"/> Netzwerk und Kooperationsarbeit <input type="checkbox"/> Sicherheit (im Haus, im Freigelände und auf Ausflügen) <input type="checkbox"/> Sonstiges <u>Kurzbeschreibung:</u>
Welche Zusagen/ Vereinbarungen wurden getroffen?	<u>Kurzbeschreibung (Gespräch?, schriftliche Zwischenmitteilung? Kompromisse? Ergebnisprotokolle? ...):</u>
Wie lange dauerte die Bearbeitung?	Unmittelbare Bearbeitung Bearbeitungsdauer bis zu 4 Wochen Bearbeitungsdauer länger als 4 Wochen
Wurde die Beschwerde abschließend bearbeitet?	Beschwerde wurde vollständig bearbeitet Beschwerde wurde teilweise bearbeitet, weil: ..... → Weiteres Vorgehen:..... Beschwerde wurde nicht bearbeitet, weil ..... → Weiteres Vorgehen:.....

## 5. Literaturempfehlungen

Poser, M., Schlüter, W. (2001)

Kundenorientierung und Beschwerdemanagement in der ambulanten und stationären Altenpflege. München: Verlag Neuer Merkur

Poser, M., Pross-Löhner, C. (2004)

Beschwerdemanagement in Altenhilfeeinrichtungen. In: Höhne, R. et al. (Hg.): Heim aktuell. Leitungshandbuch für Altenhilfeeinrichtungen. Hannover: Vincentz Verlag, Losebl.-Ausg. (Themenbereich: Grundlagen des Managements. Kp. Kp. II, S. 139-157.)

Mehr Männer in die Kitas

[www.mikitas.de](http://www.mikitas.de) › Mikitas › Service › Downloads

Aktuelles - Kita auch ein Ort für Männer. ... Startseite Mikitas Service Downloads *Beschwerdemanagement* für Kitas.

[Das Ideen- und Beschwerdemanagement - IFK Vehlefanze e.V.](http://www.ifk-vehlefanze.de)

[www.ifk-vehlefanze.de](http://www.ifk-vehlefanze.de) › KomNet-QuaKi › Qualitätsfeststellung

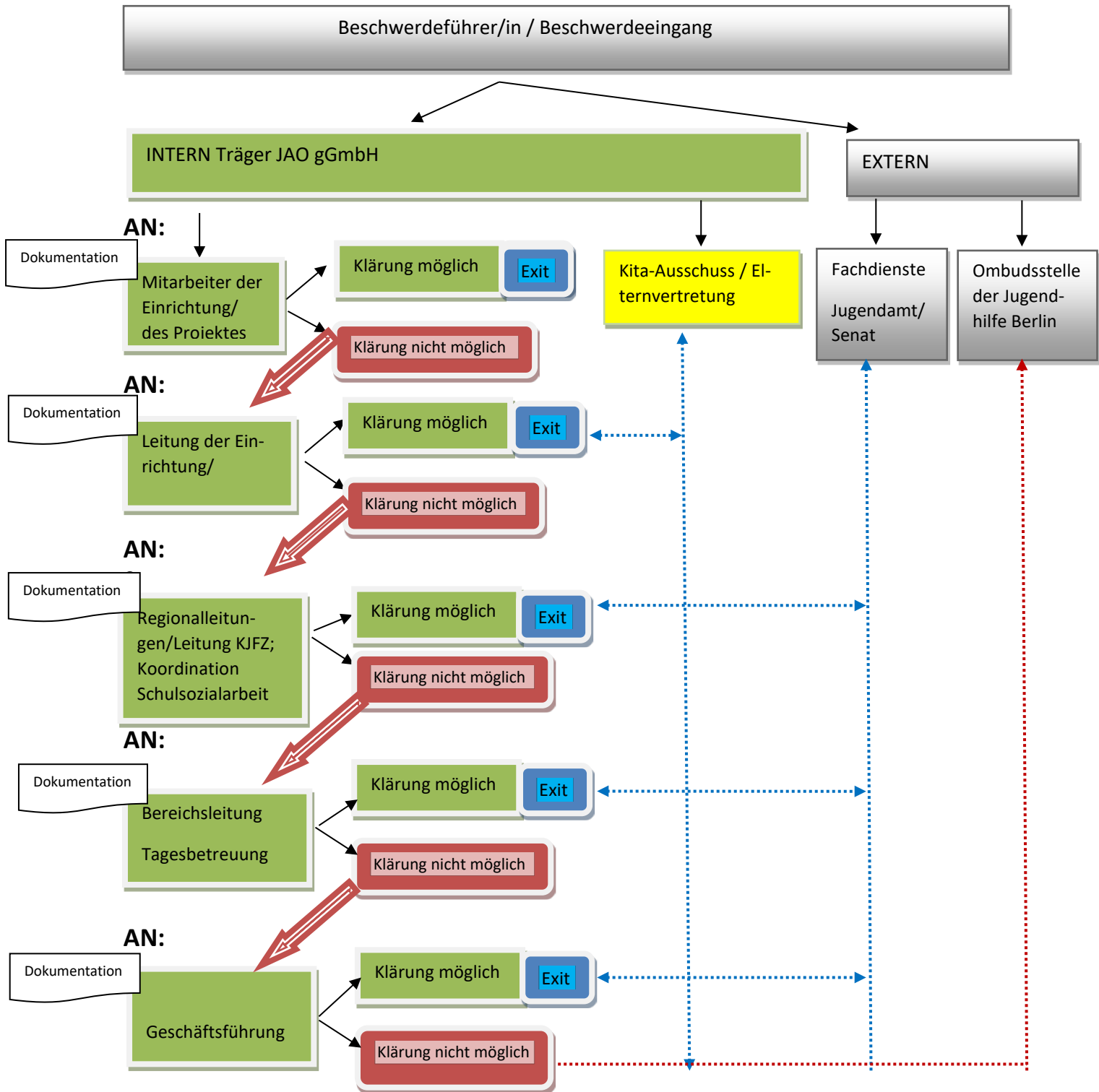
[www.smc-online.de/17c30e92-f07e-46de-b60d-3cad7a04c422.html](http://www.smc-online.de/17c30e92-f07e-46de-b60d-3cad7a04c422.html)

Die SMC Schlüter Management Consulting verfügt über spezielles Know How, Erfahrung und Instrumente zum Aufbau und der Einführung von Beschwerdemanagementsystemen

Stauss, B.&Seidel,W. (2002)

Beschwerdemanagement 3.vollst.überarb.Aufl.(S.126f.)

## Verfahren zum Umgang mit Beschwerden



<sup>8</sup> Dokumentationen auf dem trägerinternen Beschwerdeformular

### **Anlage: Methoden- und Themensammlung Beschwerdeverfahren**

Die Kinder können sich bei uns grundsätzlich über alles beschweren und ihre Wünsche und Anregungen äußern.

#### **Hauptthemen sind z.B.:**

- Tagesablauf
- Probleme/Sorgen
- Essen
- Kinder und Erwachsene
- Konflikte
- Projekte
- Angebote
- Ungerechtigkeiten
- Umgang miteinander
- Meinungen

#### **Methoden:**

- Morgenkreis/Bezugserzieherunden, Gesprächsrunden, extra Runden, Mittagsrunden
- direkten Austausch, ansprechen beim Erzieher
- Bildungsinterview, Sprachlerntagebuch
- über die Eltern
- mit Bildern/Smileys
- Sorgen- und Freudebücher
- Briefkasten/Kummerkasten
- Sorgenpüppchen, Sorgenfresser
- durch Malen

## Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex gilt für alle Beschäftigten der JAO gGmbH.

Alle Mitarbeiter\*innen der JAO gGmbH verpflichten sich - orientiert am Trägerleitbild und dem allgemeinen Gleichbehandlungsgrundsatz (AGG) - gegenüber Kolleg\*innen, Kooperationspartner\*innen und den ihnen anvertrauten Kindern, Jugendlichen sowie deren an der Betreuung und Erziehung beteiligten Personen zu folgendem Grundsatz für die gemeinschaftliche Interaktion und Kommunikation:

Niemand darf rassistisch oder wegen seines Geschlechtes, der sexuellen Orientierung, seiner Abstammung, seiner Sprache, seiner Heimat oder Herkunft, seines Lebensalters, seiner Behinderung, seines Glaubens, seiner religiösen oder politischen Anschauungen diskriminiert werden.

Eine Diskriminierung im Sinne des Vorgenannten liegt dann vor, wenn die betroffene Person unmittelbar oder mittelbar eine ungünstigere Behandlung als eine andere Person in vergleichbarer Situation erfährt, die nicht das Benachteiligungsmerkmal aufweist. Ebenso kann diskriminierendes Verhalten vorliegen, wenn sich die betroffene Person benachteiligt fühlt. Ein solches Verhalten hat zu unterbleiben. Alle Mitarbeiter\*innen begegnen und behandeln sich uneingeschränkt mit Respekt und Achtung.

Eine Diskriminierung liegt auch dann vor, wenn Dritte aufgrund eines der genannten Merkmale oder eines damit in Zusammenhang stehenden Aspektes herabgesetzt werden. Jede Form der Herabsetzung oder gar Beleidigung, auch wenn sie nicht direkt an die betroffene Person gerichtet ist, hat zu unterbleiben.

Jegliche Form der sexuellen Belästigung wird geahndet. Hierzu ist jedes Verhalten zu zählen, das auch nur potentiell von der betroffenen Person als unerwünscht angesehen werden kann.

Es ist untersagt, Bilder, Texte oder sonstige gegenständliche Darstellungen mit sexuellen, rassistischen oder menschenverachtenden Inhalten zu verbreiten.

Die JAO gGmbH und ihre Beschäftigten sind sich einig, dass Verstöße gegen diesen Verhaltenskodex zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.

Dieser Verhaltenskodex ist Gegenstand des Arbeitsvertrages.

Berlin, den

---

Arbeitgeberin  
(Unterschrift)

---

Arbeitnehmer\*in  
(Name in Druckbuchstaben | Unterschrift)

## Kontaktdaten der 1. und 2. Leitungsebene Ideen- und Beschwerdemanagement

		<b>Telefon</b>	<b>Fax</b>
<b>Geschäftsführung Geschäftsführer</b> geschäftsstelle@jao-berlin.de	Thomas Knietzsch	992886-0	992886-12
<b>Kindertagesstätten 1 Bereichsleiterin</b> Marzahn-Hellersdorf, Lichtenberg kita-1@jao-berlin.de	Martina Werthmann	992886-17 01578-5124231	992886-12
<b>Kindertagesstätten 2 Bereichsleiterin</b> Pankow, Friedrichshain-Kreuzberg, Treptow-Köpenick Kita-2@jao-berlin.de	Angela Bautz	92219108 01578-5124232	13893419
<b>Jugendhilfe Bereichsleiterin</b> jugendhilfe@jao-berlin.de	Sabine Willno	992886-69 0177-3442404	992811-51
<b>Koordinator Schulsozialarbeit</b> u. Schnittstellenprojekte Jugendhilfe/Schule leitung.schulbereich@jao-berlin.de	Robert Seiler	992886-76 01578-5124157	992822-51
<b>Kinder-Jugend-u. Freizeitzentren</b>			
<b>KJFZ „Windspiel“ Leiterin</b> kjfz-haus-windspiel@jao-berlin.de	Gabriele Paul	93499264 0163-9757210	99272663
<b>KJFZ „Aufwind“ Leiterin</b> kjfz-haus-aufwind@jao-berlin.de	Maxi Telzerow	992811-50 01578-3442408	992811-51
<b>KJFZ „Im Kosmosviertel“ Leiterin</b> und Familienzentrum Adlershof kurzweg@jao-berlin.de	Birgit Kurzweg	67068999 01578-5124156	67801072
<b>Berufliche Orientierung   Freiwilligendienste</b> <b>Bereichsleiterin</b> arbeitswelt@jao-berlin.de	Christin Lesinski	99277260/61 0157-85124144	99277262
<b>Freiwilliges Ökologisches Jahr Leiterin</b> foej@jao-berlin.de	Marcus Wall	5353977 0151-53288735	53011589
<b>Freiwilliges Soziales Jahr/Bundesfreiwilligendienst</b> <b>Leiterin</b> fsj@jao-berlin.de	Elisabeth Specht	53604623 0163-9757221	53604625
Päd. Begleitung BFD	Anne Klemusch	53604623 01578-3442414	53604625