



Die Johanniter-Unfall-Hilfe



Kindertageseinrichtungen

Beschwerden erwünscht!

Das Beschwerdemanagement als präventive Maßnahme im Kinderschutz

Inhalte

➤ 1. Teil – Theoretischer Input

Definition

Pädagogische Hintergründe – Janus Korczak

Rechtliche Grundlagen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Austausch

Inhalte

➤ 2. Teil – Informationen aus der Praxis

Mitarbeitenebene

Wie kann die Implementierung im Team gelingen?

Was benötige ich dazu?

Was sind erste Schritte/ mögliche Stolpersteine?

Ebene der Kinder

Vorstellung des Beschwerdemanagements für Kinder in der der Johanniter-Kindertageseinrichtung Übach-Palenberg

Ebene der Eltern

Umgang mit Beschwerden von Eltern

Definition Beschwerdemanagement

- Beschwerde: Klage, mit der man sich (an höherer Stelle) über jemanden, etwas beschwert (Duden)
- Management (engl. manage): etwas handhaben, (mit etwas) zurechtkommen, etwas bewältigen, fertigbringen
- Die konkrete Organisation von Aufgaben und Abläufen

Psychologische Definition der Klage/der Beschwerde

- Beschwerde bedeutet hier im engeren Sinne, dass sich durch die Beschwerde an eine Person oder Instanz eine Abhilfe des Problems erhofft wird
- Eine Beschwerde ist in jedem Fall ein unerfülltes Bedürfnis
- Jemand, der sich beklagt, möchte kathartische Erleichterung, zwischenmenschliche Rückversicherung (Empathie, Verstehen, Mitgefühl, Beipflichten und Parteinahme), Selbstvergewisserung und Erklärung für seine Situation

Pädagogische Hintergründe – Janusz Korczak (1879-1942)

- Korczaks Erziehungskonzept kann als „Pädagogik der Achtung“ definiert werden (F. Beiner, 2012)
- Das Recht des Kindes auf Achtung und Respektierung seiner Würde steht im Vordergrund
- In seinen Waisenhäusern richtet er Organe einer parlamentarischen Selbstverwaltung ein
- Dort ist das Recht des Kindes auf Partizipation hinterlegt und in institutionellen Gremien verankert (Parlament, Kollegialgericht, Selbstverwaltungsrat...)
- Dies bedeutet Meinungs- und Pressefreiheit, Verwaltung mit Mitsprachemöglichkeiten, Fixierung von Rechten und Pflichten und eine unabhängige Rechtsprechung und Konflikte-Bearbeitung

Pädagogische Hintergründe – Janusz Korczak

Pädagogik der Achtung! Kernsätze

- Erziehung kann nur gelingen, wenn Kinder eine liebevolle Zuwendung erfahren und Erziehungspersonen ein ehrliches Interesse an ihnen zeigen und Verständnis für den schwierigen Prozess des Wachsens und Entwickelns haben
- Das Kind hat ein Recht darauf, eigene Erfahrungen machen zu können und als individueller Mensch mit all seinen Schwächen und Stärken angenommen und geachtet zu werden
- Daher müssen ihm Möglichkeiten **der Mitsprache und Klage** eingeräumt werden
- Dazu werden klare Strukturen und Regeln benötigt, an deren Aushandlung Kinder angemessen beteiligt werden sollen

Rechtliche Grundlagen – UN Kinderrechtskonvention

Kinder haben Rechte

- 1 Gleichheit
- 2 Gesundheit
- 3 Bildung
- 4 Spiel und Freizeit
- 5 Freie Meinungsäußerung und Beteiligung
- 6 Gewaltfreie Erziehung
- 7 Schutz im Krieg und auf der Flucht
- 8 Schutz vor wirtschaftlicher und sexueller Ausbeutung
- 9 Elterliche Fürsorge
- 10 Besondere Fürsorge und Förderung bei Behinderung

www.unicef.de

unicef 

Rechtliche Grundlagen – UN Kinderrechtskonvention

- Wurde am 20. November 1989 von der UN-Generalversammlung verabschiedet und am 26. Januar 1990 von der Bundesrepublik unterzeichnet. Am 5. April 1992 in Kraft getreten
- Artikel 12, Absatz 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.“

Rechtliche Grundlagen

Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen - Bundeskinderschutzgesetz (BKisSchG)

seit 1. Januar 2012 in Kraft, Artikelgesetz

- **KKG** (Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz) – Frühe Hilfen:
- **Kinder- und Jugendhilfegesetz KJHG** (SGB VIII)

Rechtliche Grundlagen Bundeskinderschutzgesetz

Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII)

- §8 Rechtsanspruch für Kinder und Jugendliche auf Beratung
- §8 a Konkretisierung des Schutzauftrages
- §8 b Fachliche Beratung und Begleitung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen
- §16 Stärkere Fokussierung auf Frühe Hilfen
- **§45 Neugestaltung des Erlaubnisvorbehalts für den Betrieb von Einrichtungen**
- §47 Erweiterung der Meldepflichten
- §72 a Tätigkeitsausschluss einschlägig vorbestrafter Personen
- §79 a Auftrag zur Qualitätsentwicklung
- §99 Verbesserung der Statistik zum Kinderschutz

Rechtliche Grundlagen – KiBiz

- **Frühkindliche Bildung** §13,6 Die Bildungs- und Erziehungsarbeit wirkt darauf hin, Kinder zur gleichberechtigten gesellschaftlichen Teilhabe zu befähigen. Daher sollen Kinder ihrem Alter, ihrem Entwicklungsstand und ihren Bedürfnissen entsprechend bei der Gestaltung des Alltags in der Kindertageseinrichtung [...] mitwirken. Sie sind vom pädagogischen Personal bei allen sie betreffenden Angelegenheiten alters- und entwicklungsgerecht zu beteiligen. **Zum Wohl der Kinder und zur Sicherung ihrer Rechte sind in Tageseinrichtungen geeignete Verfahren der Beteiligung und die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten vorzusehen und zu praktizieren.**

Persönlicher Austausch in 2-er Gruppen

- **Was löst der Begriff „Beschwerde“ bei mir aus?**
- **Welche positiven Erfahrungen habe ich persönlich mit diesem Thema gemacht?**

Qualitätsentwicklung und Beschwerdemanagement – zwei Reizwörter in der pädagogischen Arbeit

- Was hat ein Qualitätsmanagementsystem in Kindertageseinrichtungen mit Kinderschutz zu tun?
- Welche Vorteile bringen den Mitarbeitenden in Kindertageseinrichtungen Qualitätsmanagementsysteme?

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

- „Der Begriff „Resilienz“ bezieht sich auf die Beobachtung, dass es Kinder gibt, die entgegen aller Wahrscheinlichkeit extrem ungünstige Lebensbedingungen meistern. Er bezeichnet eine psychische Widerstandsfähigkeit gegenüber biologischen, psychologischen und psychosozialen Entwicklungsrisiken.“ (Klaus Sarimski, 2013)

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

- Langzeitforschungen definieren **personale, familiäre** und **soziale** Ressourcen, die als Resilienzfaktoren benannt werden

Personale Ressourcen der Kinder (K. Sarimski):

- Positives Temperament, die soziale Unterstützung und Aufmerksamkeit bei den Betreuungspersonen hervorruft
- Problemlösefähigkeiten
- **Selbstwirksamkeitsüberzeugungen**
- Realitätsnahes und positives Selbstkonzept
- Fähigkeit zur Selbstregulation und Impulskontrolle
- Aktives und flexibles Bemühen um die Bewältigung von Anforderungen
- Optimistische, zuversichtliche Lebenseinstellung

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

Soziale Ressourcen :

- Mindestens eine stabile, verlässliche Bezugsperson, die Sicherheit, Vertrauen und Autonomie fördert und als positives Rollenmodell fungiert
- Gute Bewältigungsfähigkeiten der Eltern in Belastungssituationen
- Wertschätzendes und unterstützendes Klima in den Bildungsinstitutionen (Kindergarten und Schule als „zweites Zuhause“)
- Dosierte soziale Verantwortlichkeiten und individuell angemessene Leistungsanforderungen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

Zentrale Schutzfaktoren (familiäre Ressourcen) :

- Sichere Bindung
- Positive Beziehung zu mindestens einem Elternteil
- Positive Erziehungshaltung der Eltern
- Klare Aufstellung von Regeln und Grenzen

- Andere Erwachsene als positives Rollenmodell
- Freundschaftsbeziehungen zu Gleichaltrigen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

Resilienz entwickelt sich aus Beziehungserfahrungen:

- Aufmerksamkeit
- Ermutigung und Ansprechbarkeit von Bezugspersonen
- Soziale Modelle, die ein angemessenes Bewältigungshandeln zeigen
- Altersgemäße Entwicklungsanreize und Herausforderungen, die die Erfahrung der eigenen Wirksamkeit unterstützen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

- Forschungsbefunde machen deutlich, dass der entscheidende Ansatzpunkt eine sichere Bindung und eine entwicklungsfördernde Eltern-Kind-Beziehung im frühen Kindesalter ist
- Eine Unterstützung im außerfamiliären Kontext einer Kindertageseinrichtung oder Schule kann diesen Lernprozess ergänzen, negative Auswirkungen dysfunktionaler früher Eltern-Kind-Beziehungen jedoch nur im begrenztem Maße kompensieren
- Die Förderung stabiler Eltern-Kind-Beziehungen werden dadurch zum zentralen Ansatz für frühen Interventionen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Resilienzforschung

- **Kauai Studie** (u.a. Werner & Smith, 2001) – Untersucht wurden Einflussfaktoren biologischer und psychosozialer Risikiofaktoren, kritische Lebensereignisse und Schutzfaktoren im Hinblick auf die kindliche Entwicklung. Die Untersuchung begann bei schwangeren Müttern und umfasste den gesamten Jahrgang aller Kinder, die 1955 geboren wurden. Die Studie umfasste einen Zeitraum von 32 Jahren und hat die Entwicklung zu fünf Zeitpunkten erfasst (1,2,10 und 18 Jahre).
- 1/3 der Kinder, die unter risikoreichen Bedingungen aufwuchsen, wurden selbständige und erfolgreiche Erwachsene

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Perry-Preschool-Projekt (u.a. Schweinhart, 1993) :

- In Ypsilanti wurden 123 Kinder aus afroamerikanischen Familien in zwei Gruppen aufgeteilt. Eine Gruppe wurde in einer qualitativ hochwertigen Kindertagesstätte betreut, für die Eltern standen Beratungsangebote zur Verfügung, wie sie die Entwicklung ihrer Kinder fördern können. Die andere Gruppe diente als Kontrollgruppe. Untersuchungen fanden im Alter von 3 bis 11 Jahren jährlich, dann von 14 bis 15, 19 und 27 Jahren statt. Im Alter von 27 Jahren hatten 71 % der Kinder, die am Vorschulprogramm teilgenommen hatten, einen Schulabschluss (54%). 59 % hatten in den letzten 10 Jahren staatliche Hilfen in Anspruch genommen (80 %). 7% waren straffällig geworden (35 %). 40 % der Frauen waren verheiratet (8%)

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Perry-Preschool-Projekt (u.a. Schweinhart, 1993) :

- Den wichtigsten Effekt aus diesem Programm sahen die Autoren in der Ausbildung von Grundhaltungen, „ die den Kindern die positive Auseinandersetzung mit Herausforderungen in ihrem Leben erleichterten.“
- Als Nebeneffekt wurde errechnet, dass jeder Dollar, den man 1962 investiert hatte, einen Ertrag von 17 Dollar erbracht hat

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung und –
schutz, 2007, Robert Koch-Institut

Kinder- und Jugendgesundheitssurvey (KIGGS) :

- „Die allgemeine **Selbstwirksamkeitserwartung** als weitere personale Ressource wird als stabiles Persönlichkeitsmerkmal verstanden und bezeichnet die generelle Überzeugung, selbst über die notwendige Kompetenz zu verfügen, mit Anforderungen umgehen zu können. In verschiedenen Studien konnte ein Zusammenhang zwischen hoher Selbstwirksamkeitserwartung und weniger Depression, Angst und Hilflosigkeit nachgewiesen werden.“

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

**Deutscher Kinderschutzbund Bundesverband, Homepage
2015:**

Kinder Haben Rechte!

- Das Recht auf kindgerechte Entwicklung
- Das Recht auf gute Versorgung
- Das Recht auf Schutz vor seelischer und körperlicher Gewalt
- Das Recht auf Mitbestimmung

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Zartbitter- Bausteine präventiver Strukturen in Institutionen (Enders, 2010):

- Transparente Gestaltung institutioneller Strukturen
- Institutionelle Regeln
- Partizipation
- **Beschwerdemanagement**
- Präventionsangebote für Kinder, Mütter und Väter (Information statt Abschreckung und Verbote, Widerstandskraft stärken, Grenzachtende Normen vorgeben, klare Grenzen setzen)
- Information/Fortbildung Mitarbeitende
- Dienstanweisungen
- Verfahrensregelungen

Schutzkonzepte – Forschungen - Ergebnisse

Gemeinsam aktiv für Rechte von Kindern und Jugendlichen (Stadt Langenfeld und Stadt Monheim am Rhein)

- Einsichtnahme in polizeiliche Führungszeugnisse für ehren- und hauptamtlich Tätige
- Risikoanalyse des eigenen Arbeitsfeldes
- Entwicklung von Verhaltensregeln zur Vermeidung von Grenzverletzungen
- **Erarbeitung von Beschwerdewegen für Kinder, Jugendliche und Eltern**
- Vorgehen im Verdachtsfall/Notfallplan
- Information an Mitarbeitende und alle Kinder, Jugendlichen und Eltern

Qualitätsentwicklung und Beschwerdemanagement – zwei Reizwörter in der pädagogischen Arbeit

- Was hat ein Qualitätsmanagementsystem in Kindertageseinrichtungen mit Kinderschutz zu tun?
- Welche Vorteile bringen den Mitarbeitenden in Kindertageseinrichtungen Qualitätsmanagementsysteme?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Literaturangaben:

Sarimski, K: Soziale Risiken im frühen Kindesalter- Grundlagen und frühe Interventionen, Verlag Hogrefe, 2013

Kißgen, R. und Heinen, N.: Frühe Risiken und Frühe Hilfen – Grundlagen, Diagnostik, Prävention, Verlag: Klett-Cotta, 2010

Schubert-Suffrian, F. und Regner, M. In Kindergarten heute 9/2013: „Voll unfair“ –Ein Beschwerdeverfahren für Kinder entwickeln

Schubert-Suffrian, F. und Regner, M. : In Kindergarten heute praxis kompakt: Beschwerdeverfahren für Kinder, 2014

Schubert-Suffrian, F., Regner, M. und Saggau, M.: In Kindergarten heute spot: so geht´s – Partizipation in der KiTa, 2009

Leitner, B.: In Betrifft KINDER 10/14: Kinderkonferenz, Meckerstuhl und offene Themen

Leitner, B.: In Betrifft KINDER 11-12/14: „Kein Kind darf beschämt werden“ Ein Gespräch zu gelebtem Kinderrecht

TPS: Leben, Lernen und Arbeiten in der Kita 8/2010: Teilhabe, Einfluss, Mitbestimmung – Kinder mischen sich ein