



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH • PF 520308 • 12593 Berlin

Geschäftsstelle
Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel. 030 - 99 28 86 0
Fax 030 - 99 28 86 12
geschaeftsstelle@jao-berlin.de
www.jao-berlin.de

Geschäftsführer:
Rainer Rühlemann
Thomas Knietzsch

Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
HRB 138636 B

Bank für Sozialwirtschaft
IBAN:
DE64 100 205 000 003 222 800
SWIFT/BIC:
BFSWDE33BER

Standards Schutzkonzept

Kinderschutz, Partizipation und Beschwerdemanagement

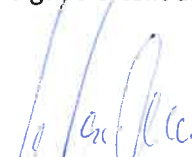
in der

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH
Geschäftsführer: Rainer Rühlemann | Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel.: 030 / 992 886-0
Fax; 030 / 992 886 12
E-Mail: geschaeftsstelle@jao-berlin.de
Internet: jao-berlin.de

Freigabe erteilt am 28.05.2018


Rainer Rühlemann


Thomas Knietzsch

Kinderschutz, Partizipation und Beschwerdemanagement

Die Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH verfügt seit mehreren Jahren über ein erprobtes Kinderschutz- und Partizipationskonzept sowie ein Beschwerdemanagement.

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

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

Mit unserem Kinderschutzkonzept 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.

Kinderschutz- und Partizipationskonzept

0. Präambel

1. Kinderschutzverfahren

- Kinderschutzverfahren (Verfahrensschema)
- Kinderschutzbeauftragte
- Definition Kindeswohlgefährdung
- Risikoeinschätzung (berlineinheitlich)
- Indikatoren und Ankerbeispiele (0-18 Jahre)
- Kinderschutzmeldungen und Dokumentationen (Formblätter)
- Interner Kinderschutz (Gewalt, Präventionskonzept, Dienstanweisung, Merkblatt)
- Materialien (Protokoll Kinderschutzberatung, Sexualpädagogisches Rahmenkonzept)

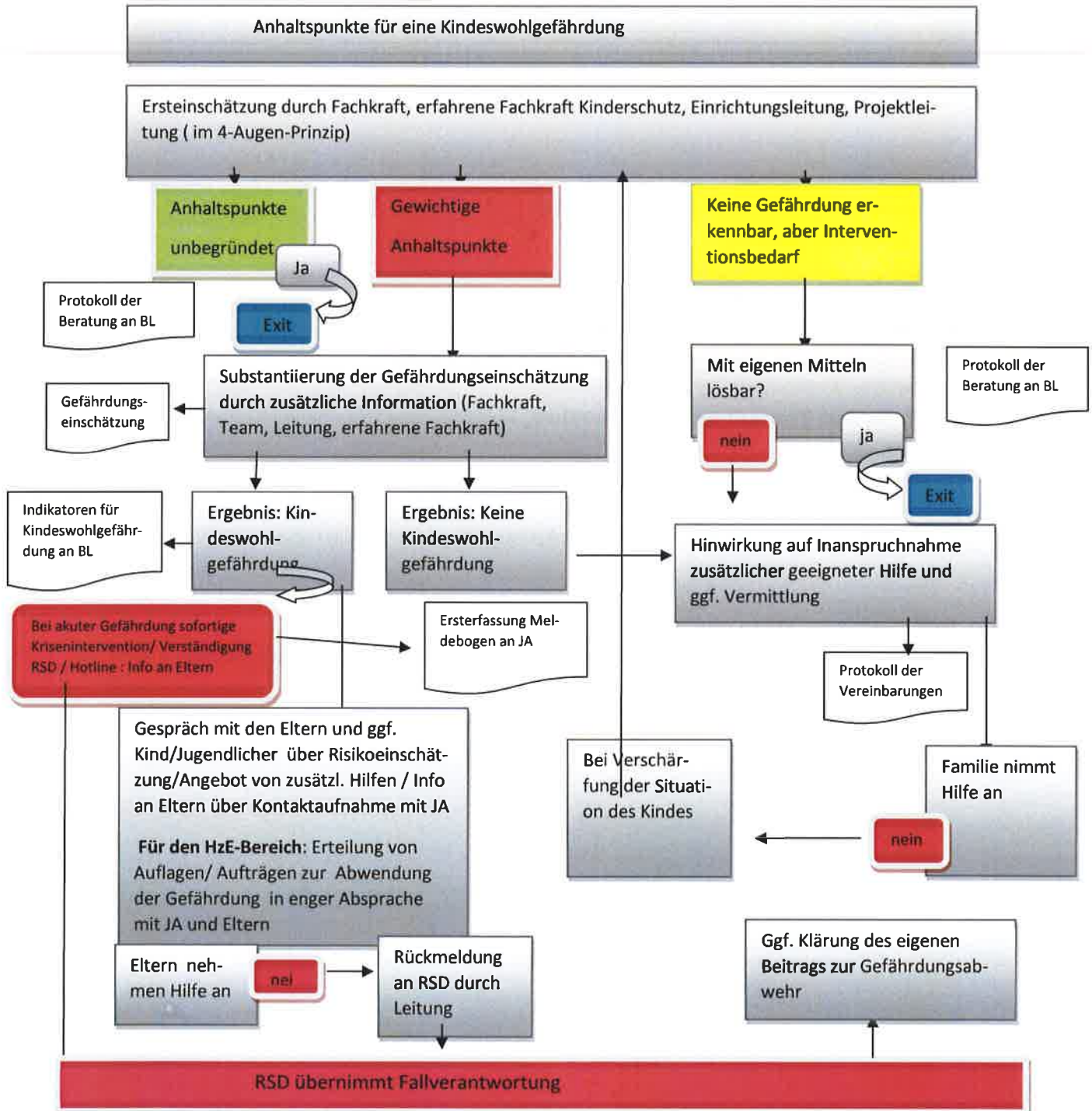
2. Partizipation und Beschwerdeverfahren

- Partizipationskonzept (Konzept, Beteiligungsmöglichkeiten, Beteiligungsgremien)

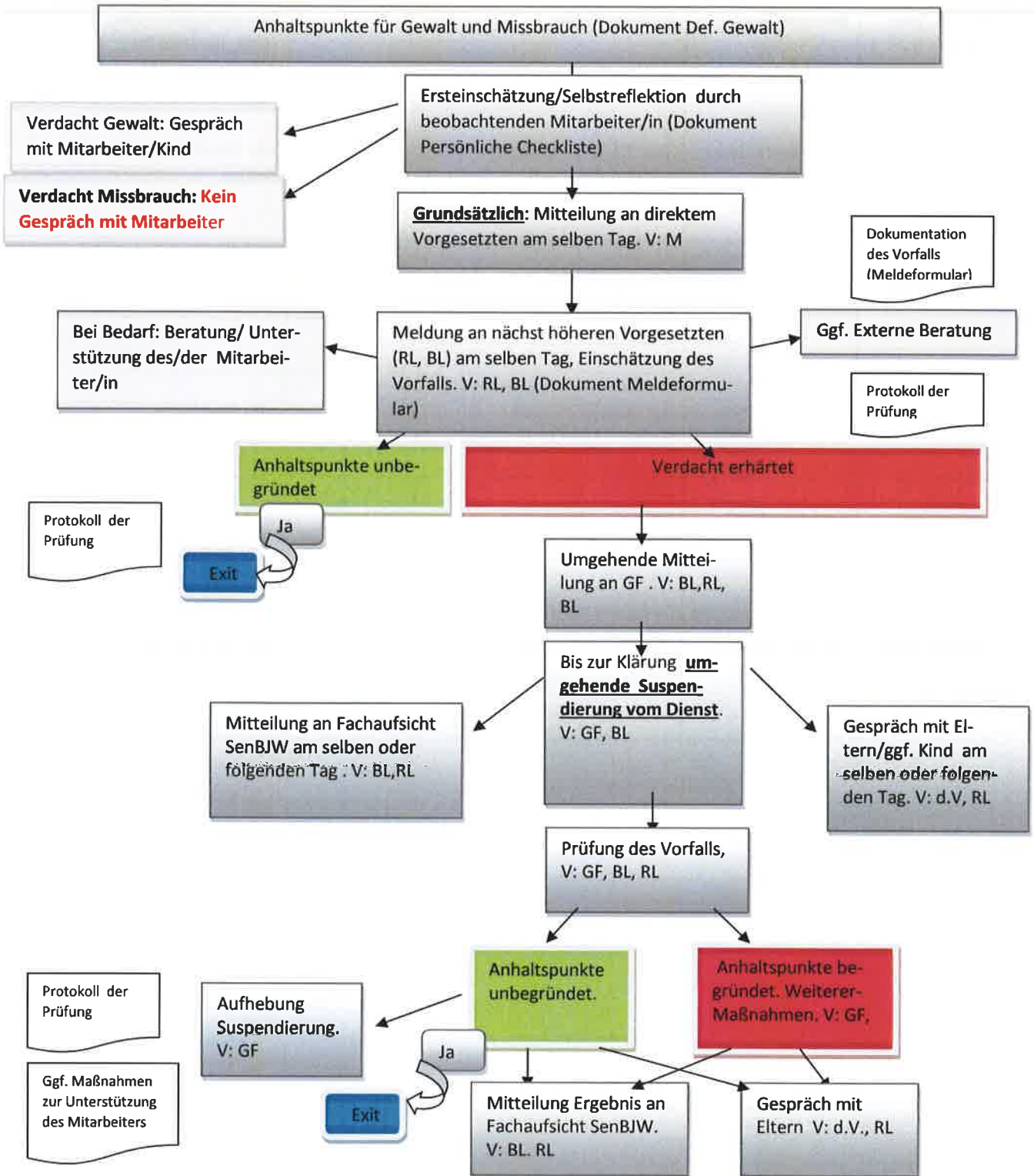
3. Beschwerdeverfahren

- Beschwerdeverfahren (Konzept, Formulare, Verfahren, Beispiele, Verhaltenskodex, Ansprechpartner*innen)

Allgemeines Verfahrensschema bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung



Allgemeines Verfahrensschema bei Verdacht auf Gewalt oder Missbrauch durch Mitarbeiter/innen



Kinderschutzfachkräfte des Trägers / Stand 13.02.2018

Name, Vorname	Bereich/Projekt	Kontaktdaten	Beratungsbereiche (Kita, Jugendhilfe, Arbeitswelt, FÖJ, FSJ)
Kahsche, Regina	Familienzentrum Adlershof/ Kosmosviertel	Tel.: 0152 33576058 Email: kahsche@jao-berlin.de	alle Geschäftsbereiche
Sens, Sandy	Tagesbetreuung/ Fachberatung	Tel.: 030/99288617 Email: fachberatung.tagesbetreuung@jao-berlin.de	Kitas
Amerbacher, Regine	KJFZ Adlershof /Kosmosviertel	Tel.: 01639757240 Email: amerbacher@jao-berlin.de	alle Geschäftsbereiche
Schweitzer, Mandy	Fachberatung Schulsozialarbeit	Tel.: 015783442416 Email: fachberatung.schulsozialarbeit@jao-berlin.de	alle Geschäftsbereiche
Willno, Sabine	Bereichsleiterin Jugendhilfe	Tel.: 01773442404 Email: jugendhilfe@jao-berlin.de	alle Geschäftsbereiche

Definition Kindeswohlgefährdung

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

Es gibt verschiedene Formen von Kindeswohlgefährdung:

Vernachlässigung z.B. in Form von:

- unzureichender Ernährung
- unzureichende Kleidung
- unzureichende Körperpflege
- mangelnde medizinische Versorgung
- mangelnde emotionale Zuwendung
- 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

Körperliche und seelische/psychische Gewalt gegen Kinder z.B. in Form von:

- direktes Gewalteinwirken auf das Kind z.B. schlagen, schütteln, einsperren
- Zwang zum Aufessen
- Zwang zum Schlafen
- Fixieren von Kindern
- Kinder vor die Tür stellen
- verbale Androhung von Straf- und Erziehungsmaßnahmen
- Bloßstellen von Kindern in der Gruppe
- Androhung von Gewalt und Vernachlässigung
- Anschreien und Beschimpfen
- Hassgefühle gegenüber dem Kind
- Soziale Isolierung
- Einschüchterung
- symbiotische Bindung des Kindes durch einen Elternteil
- seelische Misshandlung an einem anderen Familienmitglied
- Aufforderung an das Kind, andere zu vernachlässigen oder zu missbrauchen

Sexueller Missbrauch z.B. in Form von:

- **sexuellem Missbrauch am Kind**
- **einbeziehen des Kindes in eigene sexuelle Handlungen**
- **Nötigung des Kindes sexuelle Handlungen vor den eigenen Augen durchzuführen**
- **Aufforderung an das Kind, sich mit und/oder vor anderen sexuell zu betätigen**

Kinder als Zeugen häuslicher Gewalt z.B. in Form von:

- **Miterleben von gewalttätigen Auseinandersetzungen**
- **Loyalitätskonflikte gegenüber Eltern**
- **Gefühlsambivalenzen**



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Meldebogen Kindeswohlgefährdung

Für die Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung nutzen wir die „Berlineinheitliche Risikoeinschätzung bei Verdacht einer Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen (Ersteinschätzung gem. § 8a SGB VIII)“.

http://www.ljrberlin.de/system/files/dokumente/kinderschutz/jugend-rundschreiben_03-2013_anlage1ersteinschaetzungsbogen.pdf



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Orientierungskatalog mit Ankerbeispielen für den Stuttgarter Kinderschutzbogen (SKB)

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

http://sfbb.berlin-brandenburg.de/sixcms/media.php/bb2.a.5723.de/201202_Ankerbeispiele_bis14Jahre.pdf

Vorgehen bei Verdacht sexuellen Missbrauchs/ Gewalt durch Mitarbeiter 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 Tätig werden des ASD angezeigt. In Verdachtsfällen ist es wichtig zunächst ein „Vertrauensnetz“ für das Kind zu knüpfen; hierfür ist Reflektion, Planung und Zeit erforderlich.

2. Keine unüberlegte, gleichzeitige Einschaltung mehrerer Beratungsstellen, z. B.

Schulpsychologe, Wildwasser und ASD, dies führt nur zur Verwirrung. Hierauf sollten vor allem Kooperationspartner hingewiesen werden.

3. 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 ASD kann auch nicht von Schule o. a. mit einer Anzeigenerstattung „beauftragt“ werden!

4. 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 Beweisen 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.

5. 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.

6. Keine Täterkonfrontation, das ist Aufgabe der Polizei!

7. 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)!



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

E-mail oder Fax an die Bereichsleitung :

Mail:

Fax:

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 pädagogischen/ therapeutischen Fachkräfte interveniert?	
6. Beteiligte	
7. Wer wurde bisher informiert?	

Datum / Unterschrift _____

Name in Druckbuschstaben _____



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Dokumentation des Bearbeitungsprozesses

analog Verfahrensschema bei Verdacht auf Gewalt
 oder Missbrauch durch Mitarbeiter/innen
 Bearbeitung durch RL, Leitung KJFZ, Koordinator oder BL

Geschäftsbereich:

Einrichtung / Projekt:

Bearbeitungsbeginn am:.....

ggfs. Weitergabe an GF am:

Bearbeitungsabschluss am:

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 Druckbuschstaben _____

Definition Gewalt

Unter dem Begriff Gewalt ist der körperlich oder auch psychisch wirkende Zwang zu verstehen, der durch Kraft oder ein sonstiges Verhalten entsteht. Ziel ist es, die freie Willensbildung und Willensbetätigung der anderen Person unmöglich zu machen oder zumindest zu beeinträchtigen. Zwischen Täter und Opfer besteht immer ein Machtungleichgewicht.

Es kann unterschieden werden in:

1. körperliche Gewalt
2. seelische Gewalt
3. Vernachlässigung
4. sexuelle Gewalt/ Missbrauch

Körperliche Gewalt

Körperliche Gewalt ist ein zielgerichteter oder vorsätzlicher, angedrohter oder tatsächlicher Einsatz physischer Stärke oder Macht gegen eine andere Person oder Gruppe, der entweder faktisch oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzung, Tod, physischem Schaden, körperlicher Misshandlung oder sozialer Benachteiligung führt. Interpersonale Gewalt ist durch 3 Faktoren gekennzeichnet:

1. Verhaltensweisen einer oder mehrerer Personen, die tatsächliche oder angedrohte körperliche Schädigungen verursachen (auch wenn die Tat nicht ausgeführt wird)
2. Intention körperlicher Schädigung (Ausschluss von Fahrlässigkeit und Rücksichtslosigkeit)
3. Vorhandensein eines oder mehrerer Opfer, gegen die sich die Verhaltensweisen richten
4. Körperliche Schädigungen durch Handlungen im Affekt

Seelische Gewalt

Seelische Gewalt sind Haltungen, Gefühle und Aktionen, die zu einer schweren Beeinträchtigung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Bezugsperson und Kind/ Jugendlichen/ jungem Erwachsenen führen und dessen geistig-seelische Entwicklung zu einer autonomen und lebensbejahenden Persönlichkeit behindern.

Seelische Gewalt liegt z.B. dann vor, wenn dem Kind/ Jugendlichen/ jungem Erwachsenen ein Gefühl der Ablehnung vermittelt wird. Diese Ablehnung wird ausgedrückt durch Demütigung, Herabsetzung, Überforderung durch unangemessene schulische, sportliche, künstlerische Anforderungen, oder durch Zurücksetzung, Gleichgültigkeit und Ignorieren.

Schwerwiegend sind ebenfalls Handlungen, die der Person Angst machen: Einsperren (in einen dunklen Raum), Alleinlassen, Isolation, Drohungen und Anbinden.

Vernachlässigung

Vernachlässigung ist die mangelhafte Umsorgung, die Nicht-Beachtung und das Vergessen, auch das Vorenthalten von Hilfe für einen anderen Menschen. Es werden zwei Formen von Vernachlässigung unterschieden – die körperliche und die psychische.

Körperliche Vernachlässigung

Hierunter versteht man die mangelhafte oder fehlende Pflege eines Menschen.

Psychische Vernachlässigung

Siehe seelische Gewalt.

Sexuelle Gewalt/ Missbrauch

Sexueller Missbrauch liegt vor, wenn Mitarbeiter/innen an Kindern/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen sexuelle Handlungen vollziehen oder wenn sie diese dazu bringen, an ihnen oder an Dritten sexuelle Handlungen auszuführen. Das Einverständnis der Kinder/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen spielt hierbei keine Rolle. Ihr subjektiver Wille wird durch den strukturellen Machtunterschied zwischen Mitarbeiter/innen und Kindern/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen grundsätzlich außer Kraft gesetzt. Sexuelle Handlungen sind:

1. Einbeziehen des Kindes/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen in eigene sexuelle Handlungen
2. Nötigung des Kindes/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen sexuelle Handlungen vor den eigenen Augen durchzuführen
3. Aufforderung an das Kind/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen, sich mit und/ oder vor anderen sexuell zu betätigen
4. Exhibitionismus
5. Zeigen/ Anfertigen von Pornographie sowie Bildern oder Filmen mit nicht eindeutig pornographischem Inhalt (unbekleidete Personen).

Verhältnismäßigkeit von pädagogischen Maßnahmen

Jede pädagogische Maßnahme muss – zum Schutz von Kindern/ Jugendlichen/ jungen Erwachsenen vor Willkür – dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit genügen. Das heißt, sie soll darauf abzielen, die Person von regelkonformen Verhalten zu überzeugen. Sinn und Zweck ist nicht, dass ein Kind/ Jugendlicher/ junger Erwachsener das unerwünschte Verhalten in Zukunft nur aus Angst unterlässt. Auch muss Angemessenheit der Maßnahme gewährleistet sein, das heißt, der Nutzen muss im Verhältnis zu den Folgen der Maßnahme stehen und es muss die mildeste Maßnahme gewählt werden, die Erfolg verspricht.

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 steht im Vordergrund, dass aggressive oder auch gewalttätige Klienten/Kinder/Jugendliche/Mitarbeiter „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 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 2 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.

Dienstanweisung an die Mitarbeiter/innen des Bereiches Tagesbetreuung „Einsatz von Körperkraft/Zwang“¹

Wann und wo bzw. wie darf von Seiten der MitarbeiterInnen 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 sinnvoll und erlaubt, wenn Gefahr für Leib und Leben des Kindes oder anderer Personen (einschließlich des Pädagogen selbst) besteht.
2. Die Anwendung von Körperkraft/Zwang soll darauf beschränkt bleiben, das Kind festzuhalten und/oder es von einem Ort weg zu tragen (z.B. Kind steht auf der befahrenen Straße). Es handelt sich also um Formen des manuellen Fixierens bzw. des manuellen Transportes. Muss ein Kind in einen anderen Raum gebracht oder sogar eingeschlossen werden, um eine absehbare Form von Fremd- oder Selbstverletzung zu verhindern, so muss sich eine Fachkraft mit diesem Kind einschließen und so lange bei diesem verbleiben, bis dieses/dieser wieder ansprechbar ist. Ggf. muss eine weitere Kraft zur (weiteren) Unterstützung/ Beruhigung der Situation hinzugeholt werden. Aggressive Formen von Körpereinsatz wie Schlagen, Treten oder verbale Formen der Aggression wie Anbrüllen oder Niedermachen etc. sind grundsätzlich nicht legitim und nicht erlaubt. Wer solche Handlungen begeht oder bei einem Mitarbeiter/in beobachtet, hat sie **grundsätzlich bei seinem 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 zu beachten. **Jeder Einsatz von Körperkraft/Zwang ist am selben Tag dem direkten Vorgesetzten** (bei Abwesenheit der Regional- bzw. Bereichsleitung) **anzuzeigen und zu dokumentieren**. Der direkte Vorgesetzte (Kitaltg. bei Abwesenheit stellvertr. Kitaltg.) informiert die Regional- bzw. Bereichsleitung und anschließend die Eltern. Andere zu benachrichtigende Stellen (Jugendamt, Fachaufsicht der Sen-BWF) werden durch die Regional- oder Bereichsleitung innerhalb von 24 Stunden informiert.

Datum

Name (Druckbuchstaben)

Unterschrift

¹ Die Kenntnisnahme der Dienstanweisung ist durch die Unterschrift jedes Mitarbeiters und jeder Mitarbeiterin zu bestätigen



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Protokoll der kollegialen Beratung mit Kinderschutzfachkraft im Bereich Gefährdung

Datum		Genogramm
Fachkraft		
Anlass		
Aufmerksamkeits- richtung/ Beratungs- frage	Kindeswohlgefährdung liegt vor <input type="checkbox"/> nicht vor <input type="checkbox"/> nicht auszuschließen <input type="checkbox"/>	
	Bereiche:	Indikatoren:
	Im Bereich Vernachlässigung,	
	Im Bereich körperlicher Gewalt/häuslicher Gewalt, physische/psychische Auffällig-	
	Im Bereich sex. Missbrauch	
	Im Bereich Vernachlässigung der Aufsichtspflicht	
	Risikofaktoren /Stolperstein	

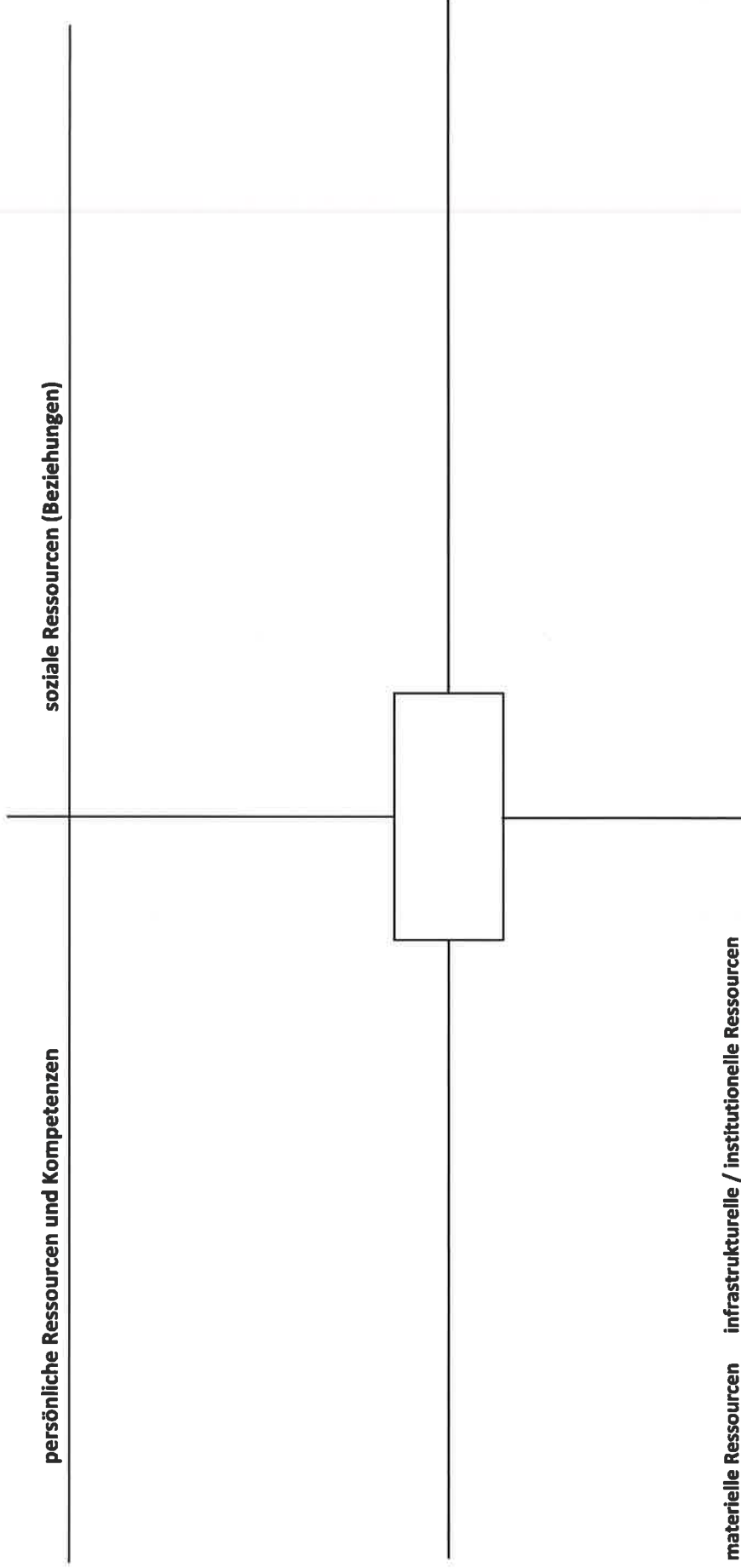
Seite 2

<p>Falldarstellung</p>	<p>(bezogen auf die Beratungsfrage)</p>
<p>Kooperationswille, - Aufträge, Auflagen</p>	<p>(ggw. Richtungsziele der Klient*innen / Originalton der Beteiligten)</p>



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

1.2.15 Ressourcen und Potentiale¹ von: Potentiale durch wen beschrieben?



¹ Ressourcen aus der Schilderung des Betroffenen selbst, Potentiale, Beschreibungen von Helfern etc.



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Bewertung der Situationsüberprüfung

Kindeswohlgefährdung

liegt vor

nicht vor

nicht auszuschließen

Bemerkungen/Begründung:

Welche nächsten Schritte stehen für die zuständige Fachkraft jetzt an, bis wann?

Welche Stolpersteine sind zu berücksichtigen?



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsstelle
Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel. 030 - 99 28 86 0
Fax 030 - 99 28 86 12
geschaeftsstelle@jao-berlin.de
www.jao-berlin.de

Geschäftsführer:
Rainer Rühlemann

Amtsgerecht
Berlin-Charlottenburg
HRB 138636 B

Bank für Sozialwirtschaft
IBAN:
DE64 100 205 000 003 222 800
SWIFT/BIC:
BFSWDE33BER

Sexualpädagogisches Rahmenkonzept

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Rainer Rühlemann, Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel.: 030 / 992 886-0
Fax.: 030 / 992 886 12
E-Mail: geschaeftsstelle@jao-berlin.de
Internet: jao-berlin.de

Stand: 19.01.2015

23



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**



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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 Kindesmissbrauchs: 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,...

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 eigenem Körper und dem der anderen 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 eigenem 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,...

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, Samen-erguss, 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 andern 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 Barbie“)
- 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,...

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 Leitfadens für Schule und außerschulische Jugendarbeit zur Sexualerziehung von Mädchen und Jungen in 3. – 6. Klassen. Reihe: Forschung und Praxis der Sexualaufklärung und Familienplanung, Bd. 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 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. 117 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. 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.



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsstelle
Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel. 030 - 99 28 86 0
Fax 030 - 99 28 86 12
geschaeftsstelle@jao-berlin.de
www.jao-berlin.de

Geschäftsführer:
Rainer Rühlemann

Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
HRB 138636 B

Bank für Sozialwirtschaft
IBAN:
DE64 100 205 000 003 222 800
SWIFT/BIC:
BFSWDE33BER

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

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Rainer Rühlemann, Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel.: 030 / 992 886-0
Fax: 030 / 992 886 12
E-Mail: geschaeftsstelle@jao-berlin.de
Internet: jao-berlin.de

Stand: 15.01.2015

35



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 AdressatInnen² 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.

² 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

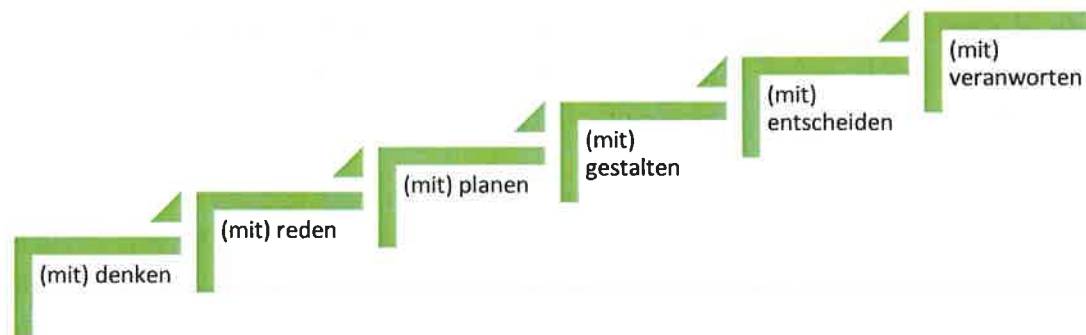
Es bestehen strukturelle Verbindlichkeiten von Partizipation

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 untersetzen.



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 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 fachliche 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.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



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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.



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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 in der Kinder:

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



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Rahmenkonzept Ideen- und Beschwerdemanagement

Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Geschäftsführer: Rainer Rühlemann, Thomas Knietzsch

Nossener Str. 87-89
12627 Berlin

Tel.: 030 / 992 886-0

Fax.: 030 / 992 886 12

E-Mail: geschaeftsstelle@jao-berlin.de

Internet: jao-berlin.de

Geschäftsstelle
Nossener Str. 87-89
12627 Berlin
Tel. 030 - 99 28 86 0
Fax 030 - 99 28 86 12
geschaeftsstelle@jao-berlin.de
www.jao-berlin.de

Geschäftsführer:
Rainer Rühlemann

Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
HRB 138636 B

Bank für Sozialwirtschaft
IBAN:
DE64 100 205 000 003 222 800
SWIFT/BIC:
BFSWDE33BER

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**



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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 Adressatinnen 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!**
- **Schulduweisungen 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, unseren Service 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...



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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,GF):..... <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 › Mikitas › Service › Downloads

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

[Das Ideen- und Beschwerdemanagement - IFK Vehlefanx e.V.](#)

www.ifk-vehlefanx.de › KomNet-QuaKi › Qualitätsfeststellung

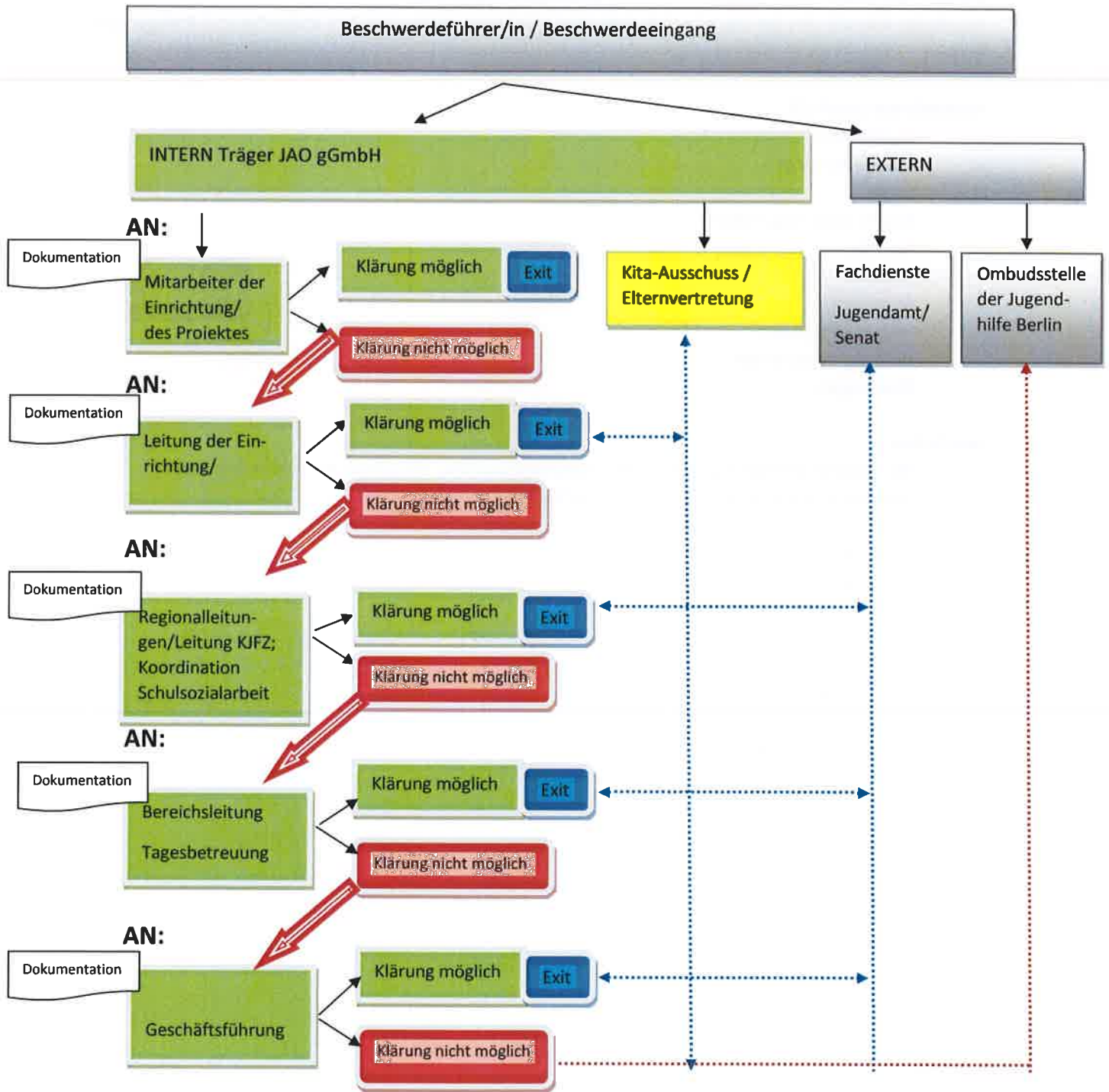
www.smc-online.de/17c30e92-f07e-46de-b60d-3cad7a04c422.html

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



³ 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



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

Frau Mustermann

Verhaltenskodex

Der folgende Verhaltenskodex gilt für die Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH (JAO gGmbH), insbesondere die Geschäftsführung und alle Beschäftigten der JAO gGmbH.

Die JAO gGmbH und ihre Beschäftigten sind verpflichtet, jedwede Benachteiligung aus Gründen der Rasse, wegen der ethnischen Herkunft, wegen des Geschlechts, wegen der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu unterlassen.

Eine Benachteiligung i. S. des Vorgenannten liegt dann vor, wenn sie unmittelbar oder mittelbar dazu führt, dass der Betroffene eine ungünstigere Behandlung erfährt, als eine andere Person in vergleichbarer Situation erfährt, die nicht das Benachteiligungsmerkmal aufweist. Maßstab für die JAO gGmbH und ihre Beschäftigten ist es, dass sich der Betroffene aufgrund des Verhaltens benachteiligt fühlen kann. Schon ein solches Verhalten hat zu unterbleiben. Allen Beschäftigten, auf die eines der oben genannten Merkmale zutrifft, ist uneingeschränkt mit Respekt und Achtung zu begegnen und sie sind ohne Ansehung des Vorliegens eines der Merkmale zu behandeln.

Eine Benachteiligung liegt auch dann vor, wenn jedweder Dritte aufgrund eines der genannten Merkmale oder einem damit in Zusammenhang stehenden Aspekt benachteiligt werde. Jede Form der Herabsetzung oder gar Beleidigung, auch wenn sie nicht direkt an den Betroffenen gerichtet ist, hat zu unterbleiben. Selbstverständlich hat insbesondere die sexuelle Belästigung jedweder Dritter zu unterbleiben. Hierzu ist jedes Verhalten zu zählen, dass auch nur potentiell von den Betroffenen als unerwünscht angesehen wird. Insbesondere hat es zu unterbleiben, dass Bilder, Texte oder sonstige gegenständliche Darstellung sexuellen Inhalts jedwedem Dritten – wenn auch nur visuell – zugänglich gemacht werden. Die JAO gGmbH und ihre Beschäftigten sind sich einig, dass Verstöße gegen diesen Verhaltenskodex zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen für die benachteiligenden Personen führen.

Dieser Verhaltenskodex ist Gegenstand des Arbeitsvertrages.

Berlin,

.....
Arbeitgeber

.....
Arbeitnehmer*in



Jugendwerk Aufbau Ost JAO gGmbH

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

		Telefon	Fax
Geschäftsführung Geschäftsführer geschäftsstelle@jao-berlin.de	Rainer Rühlemann Thomas Knietzsch	992886-0	992886-12
Tagesbetreuung Bereichsleiterin Marzahn-Hellersdorf, Treptow-Köpenick tagesbetreuung-1@jao-berlin.de	Martina Werthmann	992886-17 01578-5124231	992886-12
Tagesbetreuung Bereichsleiterin Pankow, Friedrichshain-Kreuzberg, Lichtenberg tagesbetreuung-2@jao-berlin.de	Angela Bautz	92219108 01578-5124232	13893419
Jugendhilfe Bereichsleiterin jugendhilfe@jao-berlin.de	Sabine Willno	992886-69 0177-3442404	992811-51
Koordinator Schulsozialarbeit u. Schnittstellenprojekte Jugendhilfe/Schule leitung.schulbereich@jao-berlin.de	Tobias Schumacher	992886-76 01578-5124157	992822-51
Kinder-Jugend-u. Freizeitzentren			
KJFZ „Windspiel“ Leiterin kjfz-haus-windspiel@jao-berlin.de	Gabriele Paul	93499264 0163-9757210	99272663
KJFZ „Aufwind“ Leiterin kjfz-haus-aufwind@jao-berlin.de	Jana Lepczyk	992811-50 01578-3442408	992811-51
KJFZ „Im Kosmosviertel“ Leiterin und Familienzentrum Adlershof kurzweg@jao-berlin.de	Birgit Kurzweg	67068999 01578-5124156	67801072
Arbeitswelt Bereichsleiterin arbeitswelt@jao-berlin.de	Christin Lesinski	99277260/61 0157-85124144	99277262
Freiwilliges Ökologisches Jahr Leiterin foej@jao-berlin.de	Alexandra Hundt	5353977 0151-53288735	53011589
Freiwilliges Soziales Jahr/Bundesfreiwilligendienst Leiterin fsj@jao-berlin.de	Elisabeth Specht	53604623 0163-9757221	53604625
Päd. Begleitung BFD	Lisa Zimmer	53604623 01578-3442414	53604625