

Hinweise zur Nutzung der Folien

Diese Folien wurden erstellt auf Basis des Grundlagentextes „*Prävention als organisationales Bildungskonzept*“ (Autorinnen: Yvonne Oeffling, Veronika Winter und Prof. Dr. Mechthild Wolff) und „*Beschwerdemanagement*“ (Autor: Dr. Hubert Liebhardt) von Lerneinheit 4.1 „Prävention“ des Online-Kurses „Schutzkonzepte in Organisationen – Schutzprozesse partizipativ und achtsam gestalten“.

Der Foliensatz enthält nicht alle Inhalte der Texte. Bitte arbeiten Sie deshalb den Text durch, bevor Sie Ihr Wissen mit Hilfe dieser Folien weitergeben.

Für die korrekte Weitervermittlung der Inhalte dieses Foliensatzes übernimmt das Universitätsklinikum Ulm keine Gewähr.

Verbundprojekt ECQAT

Schutzkonzepte in Organisationen



4.1 Prävention



ulm university universität
uulm

soon systems



GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



- Prävention
- Handlungsebenen und AkteurInnen
- Bausteine konkreter Präventionsarbeit
- Beschwerdemanagement
- Verfahren und Umsetzung eines Beschwerdesystems
- Quellenverzeichnis

Prävention

Definition

- Prävention im Kontext von Schutzkonzepten ist zu verstehen als gezielte Anstrengung, um die jeweilige Organisation zu einem möglichst sicheren Ort für Kinder und Jugendliche zu machen bzw. sie vor den möglichen Gefahren durch sexualisierte Gewalt oder massive unprofessionelle Erziehungspraktiken in ihrer Organisation zu schützen.

Arten der Prävention nach Caplan

- Primärpräventive Ansätze: Sie sollen verhindern, dass Kinder und Jugendliche erstmalig Opfer von Grenzverletzungen oder Übergriffen werden.
- Sekundärpräventive Ansätze: Sie haben zum Ziel, laufende Übergriffe möglichst schnell zu beenden.
- Tertiärpräventive Ansätze: Dies sind Angebote, deren Ziel es ist, Folgeschäden von Kindeswohlgefährdungen und erneute Übergriffe zu unterbinden.

Prävention als partizipative Prozesse

- Präventionsmaßnahmen müssen sinnvoll und gewollt sein und sie müssen auf den unterschiedlichen Ebenen einer Organisation mit allen AkteurInnen gemeinsam entwickelt werden.
- › Schutz (Protection) als einer Verknüpfung mit Beteiligung (Participation) und Erziehung, Bildung und Förderung (Provision) (> Triple-P-Model der UN-Kinderrechtskonvention).
- › Prävention als organisationales Bildungskonzept, das partizipativ und kontinuierlich im Dialog ausgehandelt und in die alltägliche Arbeit integriert wird (keine einmaligen oder abgeschlossenen Maßnahmen!).

Präventionsmaßnahmen

- Allgemeine Präventionsmaßnahmen: zielgruppenadäquate Informationen über die Haltung und Kultur des Trägers (z.B. Information über Verhaltenskodex, Gremienarbeit, Qualifizierung von Personal, Einforderung von erweiterten Führungszeugnisse etc.).
- Spezifische Präventionsmaßnahmen: Auf Grundlage einer einrichtungsspezifischen Gefährdungsanalyse mit gleichzeitiger Beachtung vorliegender Potenziale auf den jeweiligen Träger und die Zielgruppe angepasste Maßnahmen (z.B. sexualpädagogisches Konzept, internes Beschwerdeverfahren etc.).

Prävention durch eine „Kultur der Achtsamkeit“

- Prävention von Kindeswohlgefährdenden Ereignissen durch eine achtsame Haltung
 - › Aufmerksamkeit gegenüber Fehlern
 - › Wahrnehmung „schwacher Signale“
 - › Handeln aufgrund „schwacher Signale“

Prävention durch Offenheit / Durchlässigkeit

- Prävention durch Durchlässigkeit von organisationalen Strukturen sowie von Teamstrukturen, um Geschlossenheit der Organisation, Abschottung und unhinterfragte Routinen entgegenzusteuern.
 - › Blick von außen zulassen
 - › Transparenz der Arbeit auch nach innen

Handlungsebenen und AkteurInnen

Voraussetzungen für Präventionsprozesse

- Trägerleitung, Schulbehörde: Schaffen der grundlegenden Rahmenbedingungen, wie dem Bereitstellen von finanziellen und personellen Ressourcen und der Gestaltung entsprechender Rahmenkonzepte (z.B. auch Leitbild und Dienstanweisungen).
- Einrichtungsleitung, Schulleitung: Übernahme der Verantwortung für die Initiierung und Etablierung von Präventionsprozessen.
- Mitarbeitende: Gestaltung einer gelebten „Kultur der Achtsamkeit“ und selbstreflexive Überprüfung ihres Wissenstandes und ihrer Haltung zu Prävention von Kindeswohlgefährdungen.

Partizipation von Kindern und Jugendlichen

- Schritt 1: Altersgerechte Information über Rechte, die Kinder und Jugendliche haben.
- Schritt 2: Adäquate, geschlechtersensible und altersgerechte Sexualerziehung: 1) Körper und Sexualität als etwas positives wahrnehmen, 2) Aufklärung darüber, dass Sexualität auch machtmisbräuchlich benutzt werden kann – Vermittlung, dass Erwachsene stets die Verantwortung über das Geschehen übernehmen.
- Schritt 3: Beteiligung an der Entwicklung von Schutzmaßnahmen, v.a. Einfluss- und Beschwerdemöglichkeiten.

Rolle von Leitungspersonen

- Übernahme von Verantwortung für die Implementierung präventiver Strukturen.
- Entwicklung einer klaren Strategie für die Bearbeitung des Themas sexuellen Missbrauchs und Gewalt durch MitarbeiterInnen.
- Aufgabe: Menschen durch gemeinsame Werte, Ziele und Strukturen in die Lage versetzen, eine gemeinsame Leistung zu erbringen und auf Veränderungen zu reagieren.

Leitungsaufgaben

- Vorbildfunktion der Leitung
- Kontinuität im Bereich der Prävention gewährleisten
- Strategisches Personalmanagement
- Strukturelle und organisatorische Rahmenbedingungen schaffen

- Verankerung präventiver Elemente in der alltäglichen Arbeit (Prävention nicht als „separater Arbeitsbereich“).
- Prävention als eine (Erziehungs-)Haltung, die in der täglichen pädagogischen Arbeit wirkt.
- Aufbau von Wissen z.B. über Gewalt- und Machtdynamiken, sexuellen Missbrauch und Täterstrategien.
- Auseinandersetzung mit den eigenen Vorstellungen über sexuellen Missbrauch, um den Wahrnehmungsbereich von MitarbeiterInnen zu erweitern.

Partizipation von Eltern

- Etablierung von Austauschrunden zur Rückmeldung der Arbeitsweisen und Haltungen der Einrichtung.
- Die Zusammenarbeit mit Eltern und Erziehungsberechtigten sollte ein Bündnis der Verantwortung im Sinne des Kinderschutzes darstellen.
- › Verbesserung der Zusammenarbeit durch gegenseitige Informationen über die Haltungen, Einstellungen und Arbeitsweisen des jeweils Anderen.

- Entwicklung einer präventiven Grundhaltung, die die Rechte und Intimsphäre der Kinder und Jugendlichen achtet und zu einer Grenzen achtenden Kultur beiträgt.
- › Welche Rechte haben Kinder und Jugendliche und welche Regeln könnte es für den Schutz von Mädchen und Jungen geben und wie können diese beiden Elemente bestmöglich in Übereinstimmung gebracht werden?
- Stärkung und Befähigung der Kinder und Jugendlichen zur Selbstbestimmung.

Bausteine konkreter Präventionsarbeit

Adressaten: Kinder und Jugendliche

- Gefahrenzentrierte Ansätze: Fokus, Mädchen und Jungen über das Vorkommen sexueller Gewalt und Möglichkeiten des Schutzes- und der Abwehr zu informieren und Kinder und Jugendliche dazu zu ermutigen, sich nach erlebten Übergriffen an eine erwachsene Vertrauensperson zu wenden.
- Bestärkende Ansätze: Fokus, Mädchen und Jungen in ihrem Selbstvertrauen und ihrem Bewusstsein für ihre Rechte zu stärken und Sprachfähigkeit im Hinblick auf Sexualität und Körper zu entwickeln.

Adressaten: Kinder und Jugendliche

- Beispiele: Selbstbehauptungskurse, Bücher oder Theaterstücke
- Kinder nehmen Präventionsbotschaften besser auf, wenn die Maßnahmen langfristig angelegt sind.
- Deutlichste Effekte, wenn die Mädchen und Jungen sich aktiv beteiligen können.

Grenzen kindzentrierter Angebote:

- Das Machtungleichgewicht zwischen Kindern und Erwachsenen bleibt immer vorhanden.
- Die Vielfalt von Wegen und Formen von sexuellen Übergriffen kann nie ganz erfasst werden.
- Nicht alle Kinder können gleichermaßen mit Präventionsangeboten erreicht werden.

Adressaten: Kinder und Jugendliche

- ✓ Kindzentrierte Präventionsangebote können umfassende Präventionskonzepte sinnvoll ergänzen, sie entlassen jedoch niemals Erwachsene aus der Pflicht, die Verantwortung für den Schutz von Mädchen und Jungen vor sexuellem Missbrauch und Gewalt zu übernehmen.
- ✓ Bestärkende Ansätze sollten langfristig und ergänzend in den Organisationsalltag eingebaut werden, damit sie Wirksamkeit erlangen können (z.B. regelmäßiger Morgenkreis oder Körpersprache als Thema im Turnen).

- Beachtung der Bedürfnisse bzw. der Probleme und Unsicherheiten der Eltern bzgl. präventiver Schutzmaßnahmen für ihre Kinder, z.B. im Rahmen der Gefährdungsanalyse, gesondert in Aufnahme- oder Einzelgesprächen (z.B. durch Fragebögen zur Elternzufriedenheit oder Checkliste).
- Regelmäßige Grundinformationen zum Thema Kindeswohlgefährdungen (z.B. in Form von Elternabenden, Aushängen, o.ä.)
- Begleitveranstaltungen zu kindzentrierten Angeboten

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Umsetzung und Integration von Präventionsmaßnahmen als selbstverständlicher Bestandteil der Qualitätsentwicklung, -verbesserung und -sicherung
- Pädagogisches Konzept: Beziehungsgestaltung, Vertrauen, Nähe und Distanz, Rechte, Regeln, Sanktionen, Achtsamkeit, Reaktionen auf Gefährdungen, Umgang mit Fehlern, sexualpädagogisches Konzept

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Leitbild: bietet Orientierung, stellt Wertekonsens dar
- › Ein klares Bekenntnis zum Kinderschutz im Leitbild macht deutlich, dass sie sich nicht scheut, aktiv für den Schutz von Mädchen und Jungen einzutreten.
- Verhaltenskodex/ Selbstverpflichtung: kurze und knappe Zusammenfassung erwünschter Verhaltensweisen als grundlegende Richtschnur inkl. Ausführungen, wie bei Regelverstößen gehandelt wird.

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Personalmanagement:
 - › Thematisierung bei Stellenausschreibungen, im Bewerbungs- und in MitarbeiterInnengesprächen
 - › Einholen von Referenzen
 - › Erweiterte Führungszeugnisse
 - › Leitbild als Teil des Arbeitsvertrages
 - › Klare Stellenbeschreibungen für Mitarbeitende
 - › Rahmenvereinbarung für externe DienstleisterInnen
 - › Einarbeitung und Qualifizierung (neuer) MitarbeiterInnen in dem Bereich

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Aus- und Fortbildungen für Fachkräfte
- Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen
- › Kennen alle Verantwortlichen die UN -Kinderrechte?
- › Welche Bedeutung haben Kinderrechte für das Leben in der Einrichtung?
- › In welchen Prozessen der Organisation spielen Kinderrechte eine Rolle?
- › Woran ist sichtbar, dass in der Einrichtung Kinderrechte umgesetzt werden?

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Partizipation
 - › Die Interessen der Kinder werden von Erwachsenen in Erfahrung gebracht, verfolgt und vertreten.
 - › Die Kinder vertreten sich selbst in dafür eingerichteten parlamentarischen Formen der Beteiligung und Mitbestimmung (z.B. Kinderkonferenz).
 - › Alltägliche Beteiligung durch offene Formen der Mitbestimmung (z.B. durch Feedback-Runden, im Gespräch, etc.).
 - › Beteiligung erfolgt in projektorientierten Rahmen (z.B. „Wie gestalten wir unsere Räume?“)

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Beschwerdemanagement
 - › Die Interessen der Kinder werden von Erwachsenen in Erfahrung gebracht, verfolgt und vertreten.
 - › Beschwerdesysteme sollten für alle Arten von Beschwerden, Missstände, Fehlverhalten oder Probleme offen sein (keine Beschränkung auf das Thema „sexuellen Missbrauch“!).
 - › Verankerung in Organisationskultur
 - › Interne, niederschwellige Angebote und externe Angebote einer unabhängigen Stelle (z.B. Fachberatungsstelle bei sexuellem Missbrauch)

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Förderung der Disclosure-Bereitschaft
- › Kinder wissen, an wen sie sich wenden können, wenn sie Sorgen haben.
- › Es gibt feste Orte und Zeiten, zu denen Kinder erzählen können, wie es ihnen geht.
- › Alle Kinder besitzen einen geeigneten Wortschatz für ihren Körper, für Gefühle und für sexuelle Handlungen.
- › Kinder wissen über ihre Rechte Bescheid.
- › Bei Andeutungen des Kindes wird nachgefragt, aber nicht massiv gedrängt. Keine Suggestivfragen!
- › Skepsis angesichts „bizarrr“ anmutender Erstberichte wird von den Mitarbeitenden unterdrückt.

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Räumlichkeiten: grenzachtenden Umgang in der Raumgestaltung erlebbar machen, Intimsphäre der Kinder und Jugendlichen bestmöglich schützen, transparentes Arbeiten von MitarbeiterInnen gewährleisten
- Interventionsplan: Orientierungshilfe für das Vorgehen bei einem Verdacht auf sexuellen Missbrauch oder Gewalt durch Mitarbeitende inkl. Meldepflichten – allen bekannt, partizipativ erarbeitet, immer zugänglich

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Allgemeine Maßnahmen

- Präventionsbeauftragte: regelmäßiges Einbringen des Themas, regelmäßige Prüfung des Schutzkonzepts – Voraussetzungen: klare Beauftragung, klare Aufgabenbeschreibung, Bereitstellung von Ressourcen
- Öffentlichkeitsarbeit: Transparenz nach außen über umgesetzte Präventionsmaßnahmen (Website, Stellenausschreibungen, Imagebroschüren, Jahresberichte usw.), um Interessierte zu informieren und TäterInnen abzuschrecken.
- Externe Beratung (z.B. von Fachberatungsstellen)

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Vereinbarungen zu Nähe und Distanz:
- › Schutz von Mitarbeitenden vor falschem Verdacht und Schutz von Kindern und Jugendlichen vor (sexualisierter) Gewalt
- › Beachtung, was die Kinder und Jugendlichen altersspezifisch benötigen und welche Entwicklungsaufgaben sie in dem speziellen Alter haben.

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Vereinbarungen zu Nähe und Distanz:
- › Für Situationen, in denen es bekanntermaßen dokumentierte Fälle gab und in denen es zu möglichen Grenzverletzungen kommen könnte (Pädagogische Tätigkeiten wie Toben, Trösten etc., Körperkontakt/-pflege wie Streicheln, Toilettengang, Fiebermessen etc., Orte wie Umkleiden, Einzelbetreuung etc., Aktionen wie Fahrdienste, Übernachtungen etc., Geschenke, Geheimnisse, Mediennutzung usw.)

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Entwicklung von Vereinbarungen zu Nähe und Distanz:
- › Benennen der Situation: Welche Situation ist schwierig? Wo fühlen sich die MitarbeiterInnen unsicher? Für was soll eine einheitliche Regelung gefunden werden, um den Mitarbeitenden Sicherheit zu geben?
- › Regelung der Situation: Wie würden die einzelnen MitarbeiterInnen diese Situation regeln? Was ist dabei noch in Ordnung? Was sind aus der Sicht jeder/jedes Einzelnen No-Gos?

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Entwicklung von Vereinbarungen zu Nähe und Distanz:
 - › Feedback der anderen KollegInnen: Ist das Handeln jeder/jedes Einzelnen fachlich ok? Gibt es Vorgehensweisen, die fachlich inakzeptabel sind?
 - › Situationsgestaltung: Wie könnte eine Regelung aussehen, die für alle MitarbeiterInnen tragbar ist, die Rechte und die Intimsphäre der Kinder und Jugendlichen möglichst nicht beschneidet, dennoch eine hohe Transparenz und Sicherheit bietet?

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Sexualpädagogisches Konzept:
 - › Eine rigide Sexualerziehung oder das Tabuisieren von Sexualität sowie unzureichende Unterstützung bei der Entwicklung einer selbstbestimmten Sexualität erhöhen das Risiko, dass innerhalb der Institution sexueller Missbrauch verübt wird
 - › Kinder, die unzureichend oder falsch über Sexualität informiert sind, sind einem höheren Risiko ausgesetzt, sexuellen Missbrauch zu erleben.

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Leitfragen zur Entwicklung eines sexualpädagogischen Konzepts:
 - › Ist Sexualität Thema in der Einrichtung? Gibt es sexualpädagogische Angebote?
 - › Welche Normen und Vorstellungen der Fachkräfte liegen Bewertungen von kindlicher und jugendlicher Sexualität und sexuellen Beziehungen zugrunde?
 - › Wie kann die Einrichtung ein positives Lernfeld bzgl. Körper und (kindlicher) Sexualität schaffen?
 - › Was ist an sexuellem Verhalten von Kindern und Jugendlichen in Ordnung? Wo sind Grenzen?
 - › Wie soll mit sexuellen Aktivitäten von Kindern und Jugendlichen umgegangen werden?

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Inhalte eines sexualpädagogischen Konzepts:
 - › Ziele, Themen und Methoden der Sexualerziehung in der Einrichtung
 - › Rechtliche Grundlagen, z.B. Schutzaltergrenzen, Jugendschutzregelungen, Aufsichtspflichten
 - › Fachliche Informationen zu Sexualität und sexueller Entwicklung, Haltung der Einrichtung
 - › Rahmenbedingungen und Raumgestaltung
 - › Klarheit darüber, welche sexuellen Handlungen und Äußerungen von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung – begründbar – erlaubt oder geduldet werden und welche nicht

Adressaten: MitarbeiterInnen & Einrichtungen

Spezifische Maßnahmen

- Inhalte eines sexualpädagogischen Konzepts:
 - › Regeln für Kinder und Jugendliche zu Körperkontakt, sexuellen Aktivitäten und Grenzen
 - › Adäquater Umgang mit sexuellen Äußerungen und Handlungen von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung
 - › Fachlicher Umgang mit sexuellen Grenzverletzungen durch Jugendliche und Kinder
 - › Qualifizierung der MitarbeiterInnen
 - › Elternarbeit
 - › Vernetzung und Kooperation

Beschwerdemanagement

- Runder Tisch „Sexueller Missbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich“: Interne und externe Beschwerdeverfahren als Mindeststandard zur Prävention von und Intervention bei sexuellem Kindesmissbrauch in Institutionen, in denen Kinder und Jugendliche gebildet, erzogen, betreut oder behandelt werden.

Voraussetzungen für Implementation

- Institutionsspezifische Auseinandersetzung mit einer Fehlerkultur, also den Umgang mit Fehlern und Fehlverhalten von Personen mit einem Schutzauftrag sowie von Kindern und Jugendlichen
- Etablierung von institutionsspezifischen Beschwerdekonzepthen
- Analyse der Partizipationsmöglichkeiten von Kindern, Jugendlichen und Mitarbeitenden
- Analyse von institutionsspezifischen Risikofaktoren

Ziele

- Verbesserung der Qualität des professionellen Handelns
- Schutz der Klientinnen und Klienten gegen unprofessionelles Handeln
- Identifizierung von institutionell und personell bedingten Fehlern - hierdurch Möglichkeit des Anstoßes eines Lernprozesses

Ziele der Implementation

- ✓ (Sexualisierte) Gewalt in Institutionen ist immer eingebettet in die Struktur und das System einer Institution.
- ✓ Beschwerdesysteme sollten integral in der Institutionskultur verankert sein, um alle Arten von Beschwerden, Problemen, Missständen oder Fehlverhalten zu erfassen.
- ✓ Ein Beschwerdesystem sollte ein selbstverständlicher Bestandteil einer offenen und transparenten Kultur einer Einrichtung sein.

- Evaluierte und gut etablierte Beschwerdesysteme sind besonders aus dem Bereich der Luft- und Raumfahrt sowie aus dem Gesundheitswesen bekannt.
- In der klinischen Versorgung und Qualitätssteuerung werden z.B. datenbankgestützte, intranetbasierte Beschwerdesysteme (Critical Incident Reporting Systems – CIRS) eingesetzt.
- In Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe bzw. im pädagogischen Kontext sind evaluierte Beschwerdeverfahren kaum bekannt.

Charakteristika

Merkmal	Begründung
Freiwilligkeit	Freiwillige Erstattung eines Berichts, keine Meldepflicht
Anonymität bzw. strenge Vertraulichkeit	Keine Rückschlüsse auf den Berichterstattenden möglich, Berichtssystem ist anonym/streng vertraulich, keine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte
Sanktionsfreiheit	Berichterstattung zieht keine Sanktionen nach sich.
Unabhängigkeit	Berichtswesen sowie analysierende ExpertInnen sind von jeglicher Autorität unabhängig
Analyse durch ein Expertenteam	Mit spezifischen Umständen des Umfelds des Meldenden vertraut, Erkennen der zugrunde liegenden Systemfehler
Rückmeldung und Umsetzung von Empfehlungen	Zügige Analyse der Berichte, zeitnahe Rückmeldung der Ergebnisse bzw. der Empfehlungen, zügige Umsetzung der durch die Analyse evaluierten Empfehlungen
Systemorientiertheit	Die Empfehlungen haben Veränderungen von Systemen, Prozessen oder Produkten im Blickpunkt.
Einfachheit	Berichtsformular ist einfach auszufüllen und für jeden zugänglich
Freitextfelder	Berichtsformular lässt ausreichend Raum für Freitext

Fehlverhalten und Beschwerde

- Beschwerde aufgrund eines selbst erlebten konkreten Fehlverhaltens oder aufgrund einer Fremdwahrnehmung einer dritten Person.
- Kinder bzw. Jugendliche müssen zunächst in der Lage sind, ein Fehlverhalten zu erkennen, zu benennen und es Dritten gegenüber auch zu äußern.
- Was als Fehler und damit als Beschwerde zu definieren ist, ist jeweils geprägt von der subjektiven Sichtweise des/ der Beschwerdeführenden.

Fehlerkultur und Beschwerde

- Fehler können vermutlich leichter angezeigt werden, wenn Institutionen die Haltung deutlich machen, Strukturen auch tatsächlich zu verbessern.
- Haltung, dass Risiken existieren und Fehler immer passieren können.
- Zu einer Fehlerkultur gehört es, Fehler einzugestehen und sich bei den Betroffenen aufrichtig zu entschuldigen.
- ✓ Eine Fehlerkultur als integraler Bestandteil eines Qualitätsmanagements befördert eine offene und ehrliche Kommunikation über Fehler, die auf einer Vertrauensbasis beruht.

Verfahren und Umsetzung eines Beschwerdesystems

Umgang mit Beschwerden

- Bei weitreichenden Anschuldigungen oder auf Wunsch der Meldenden muss ein gesicherter Weg der offenen Beschwerde möglich sein.
- Eine Ombudsstelle sollte für gravierende Ereignisse zuständig sein.
- ✓ Ein Beschwerdesystem setzt die Bereitschaft der beteiligten Partner voraus, sich auf Veränderungsprozesse der „Einrichtungs- oder Verbands-Kultur“ einzulassen und offensiv sowie konstruktiv mit Kritik und Beschwerden vielerlei Artumgehen zu können.

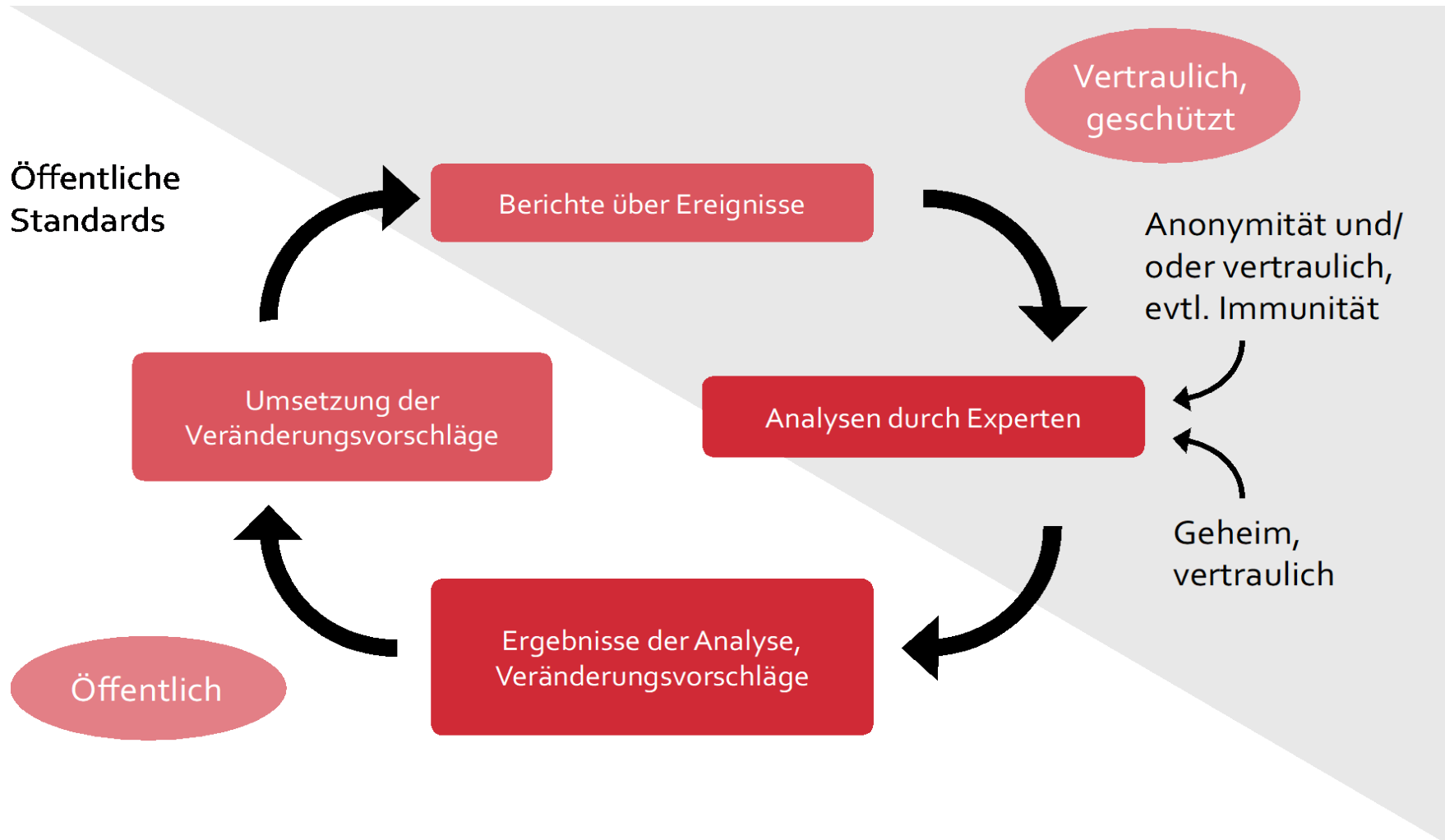
Erfolg von Beschwerdesystemen

- Ein Beschwerdesystem ist dann erfolgreich, wenn es als niederschwelliges Angebot einen Alltagslevel erreicht und nicht erst im äußersten Notfall eingesetzt wird.

Verfahren eines Beschwerdesystems

- Ein Beschwerdesystem sollte aus einem vertraulich geschützten und einem öffentlichen Bereich bestehen.
 - 1) Zunächst Durchführung eines internen Hearings, um ein Fehlverhalten zu verifizieren, aber auch um einen Personenschutz und eine Vertraulichkeit zu gewährleisten.
 - 2) Ergebnisse der Analyse des internen Hearings werden je nach Einschätzung der Lage an einen externen Kreis weitergegeben.
 - 3) Hieraus werden Veränderungsvorschläge generiert.

Verfahren eines Beschwerdesystems



Umsetzung eines Beschwerdesystems

- Ein Beschwerdesystem sollte auf verschiedenen Ebenen angesiedelt sein:
 - › Innerhalb einer Einrichtung durch verbindliche, niederschwellige Angebote
 - › Externe Angebote einer unabhängigen Stelle oder Person

Umsetzung eines Beschwerdesystems

- Einsatz interner und externer Ombudspersonen
 - › Idealerweise zwei Ombudspersonen unterschiedlichen Geschlechts
 - › Erreichbarkeit!
 - › Welche Beziehung pflegen die Ombudspersonen zu den Kindern und Jugendlichen?
 - › Für welche Bereiche sind die Ombudspersonen zuständig?

Umsetzung eines Beschwerdesystems

- Einsatz elektronischer Beschwerdesysteme
- Kontakt zu unabhängigen Anlaufstellen (z.B. „Nummer gegen Kummer“, Fachberatungsstellen wie die örtlichen Kinderschutzzentren oder Jugendnotmail www.junoma.de)
- Schaffung von Partizipationsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche (z.B. regelmäßige schriftliche und standardisierte Befragung zur Zufriedenheit von Kindern und Jugendlichen in Institutionen)

Quellenverzeichnis

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

- Bange, D. (2015): Gefährdungslagen und Schutzfaktoren im familiären und institutionellen Umfeld in Bezug auf sexuellen Kindesmissbrauch. In: Fegert, J.M. et al. (2015): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Springer. Berlin-Heidelberg.
- Bergmann, C. (2011). Unabhängige Beauftragte zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM). Abschlussbericht der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs. Berlin.
- Brückner, F. und Böwer, M. (2015): Das „Mindset Achtsames Organisieren“. In: Sozialmagazin 5-6.2015, S. 14-25.
- Caplan, G. (1961): Prevention of mental disorders in children. Basic books, New York, NY

Quellenverzeichnis Grundagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

Fegert, J.M., Ziegenhain, U., Fangerau, H. (2010): Problematische Kinderschutzverläufe – Mediale Skandalisierung, fachliche Fehleranalyse und Strategien zur Verbesserung des Kinderschutzes. 1. Auflage. Juventa. Weinheim, München.

Fegert, J.M., Hoffmann, U., Spröber, N., Liebhardt, H. (2013): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Aktuelle (fach-)politische Diskussion und Überblick über Definitionen, Epidemiologie, Diagnostik, Therapie und Prävention. In: Bundesgesundheitsblatt 56, S. 199-207.

Freud, U. und Riedel-Breidenstein, D. (2004): Kindliche Sexualität zwischen altersangemessenen Aktivitäten und Übergriffen. Hinweise für den fachlich pädagogischen Umgang. Broschüre des Strohhalme.V. und des Landesjugendamtes Brandenburg.

Mayer, M., & Helmig, E. (2011). Gewalt macht sprachlos. DJI Impulse – Das Bulletin des Deutschen Jugendinstituts, 95, 17-19.

Quellenverzeichnis Grundagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

Kindler, H. (2012). Eltern und die Prävention von sexueller Gewalt. IzKK – Nachrichten, 1/2012, 5-10.

Kindler, H. (2015): Prävention von sexuellem Missbrauch – Möglichkeiten und Grenzen. In: Fegert et al. (2015): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Springer. Berlin-Heidelberg.

Liebhardt, H. (2015): Beschwerde und Beschwerdeverfahren. In: Fegert, J.M., Wolff, M. (Hrsg.): Kompendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“. Entstehungsbedingungen, Prävention und Intervention. Beltz Juventa. Weinheim und Basel.

Lyon, T.D. (2007): False Denials: Overcoming Methodological Biases in Abuse Research. In: Pipe, M.E., Lamb, M.E., Orbach, Y., Cederborg, A.-C. (eds): Child Sexual Abuse. Disclosure, Delay and Denial. L. Erlbaum, Mahwah, NJ, S. 41-62

Quellenverzeichnis Grundagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

Bundesverein zur Prävention von sexuellem Missbrauch an Mädchen und Jungen (2003): Empfehlungen für Qualitätskriterien in der Präventionsarbeit im Bereich der sexualisierten Gewalt an Mädchen und Jungen. Kiel. http://www.dgfpi.de/tl_files/pdf/medien/2016-03-01_Broschuere_Qualitaetskriterien_Praevention.pdf. Zugriffen am: 14.05.2020

Schmidt, E. (2014). Küssen verboten? Sexuelle Bildung und Sexualerziehung in der pädagogischen Arbeit mit Jugendlichen. In: AMYNA e.V. (Hrsg.), „War doch nur Spaß...“? Sexuelle Übergriffe durch Jugendliche verhindern. (S. 93 – 110). München: AMYNA.

Strammer-Brand, P (2012). Partizipation von Kindern in der Kindertagesstätte. Praktische Tipps zur Umsetzung im Alltag. Kronach: Carl Link.

Quellenverzeichnis Grundagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

- UBSKM (2012): Abschlussbericht Runder Tisch. Sexueller Kindesmissbrauch in Abhängigkeits- und Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im familiären Bereich. BMJ, BMFSJ, BMBF. Berlin.
- Walsh, K., Brandon L. (2012): Their children´s first educators: Parents´ views about child sexual abuse prevention education. J Child Familiy Studies 21: S. 734-746
- Weber, WW. (2011). Sexueller Missbrauch in Organisationen und die Aufgaben des Managements – Wie Six Sigma in Institutionen mit Schutzbefohlenen möglich wird. In: Baldus, M. & Utz, R. (Hrsg.), Sexueller Missbrauch in pädagogischen Kontexten. Faktoren. Interventionen. Perspektiven. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Quellenverzeichnis Grundagentext „Prävention als organisationales Bildungskonzept“

- Wolff, M. (2015). Sexueller Missbrauch in Institutionen – bisherige Problematisierung des Themas und die Entwicklung am Runden Tisch „Sexueller Kindesmissbrauch“. In: Fegert, JM. & Hoffmann, U. & König, E. & Niehues, J. & Liebhard, H. (Hrsg.), Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich (S. 293-298). Berlin Heidelberg: Springer-Verlag.
- Wolff, M., Fegert, J.M., Schröer, W. (2012): Mindeststandards und Leitlinien für einen besseren Kinderschutz. Zivilgesellschaftliche Verantwortung und Perspektiven nachhaltiger Organisationsentwicklung. In: Das Jugendamt 3, S. 121-126.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

Alhafaji F.Y., Frederiks B.J. & Legemaate J. (2011). Concurrence between complaints procedures in the Dutch healthcare system. *Eur J Health Law*, 18 (2), 127-148.

Bergmann C. (2011). Unabhängige Beauftragte zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs (UBSKM). Abschlussbericht der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs, Berlin.

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2011). Aktionsplan 2011 der Bundesregierung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen vor sexueller Gewalt und Ausbeutung. Berlin.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

Bundschuh, C. (2016). Sexueller Missbrauch, physische und psychische Gewalt am Collegium Josephinum, Bad Münstereifel. Eine wissenschaftliche Aufarbeitung mit und für Betroffene. Endbericht. Köln: Bistum Köln. <http://dokumente.pro-cj.de/Abschlussbericht-Collegium-Josephinum-Originalfassung-224-Seiten.pdf> [zuletzt abgerufen am 03.02.2020].

De Feijter, J. M., de Grave, W. S., Muijtjens, A. M., Scherpbier, A. J. J. A., & Koopmans, R. P. (2012). A comprehensive overview of medical error in hospitals using incident-reporting systems, patient complaints and chart review of inpatient deaths. PLoS ONE, 7(2), 1. journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0031125 [zuletzt abgerufen am 03.02.2020].

Enders U. (2010). Prävention von sexuellem Missbrauch in Institutionen. Bausteine präventiver Strukturen in Institutionen. Verfügbar unter www.zartbitter.de, Köln.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

Fegert J.M., Goldbeck L. & König C. (2006). Sexueller Missbrauch. Göttingen: Hogrefe.

Fegert J.M. (2007). Prävention von Missbrauch in Institutionen durch Abschreckung vs. Prävention durch Empowerment. Zeitschrift für Kind Jugend Gesellschaft, 52(4), 99-103.

Fegert J.M. (2007). Sexueller Missbrauch an Kindern und Jugendlichen. Bundesgesundheitsblatt, 50 (1), 78-89.

Fegert J.M. (2008). Sexueller Missbrauch. In G. Esser (Hrsg.): Lehrbuch der klinischen Psychologie und Psychotherapie bei Kindern und Jugendlichen (3. Aufl.), (S. 484-493). Stuttgart: Georg Thieme Verlag.

Fegert J.M. (2011). Endbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung zur Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten zur Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs Dr. Christine Bergmann, Bundesministerin a. D. Berlin.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

- Fegert J.M., Hoffmann U., Spröber N. & Liebhardt H. (2013). Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Aktuelle (fach-)politische Diskussion und Überblick über Definitionen, Epidemiologie, Diagnostik, Therapie und Prävention. Bundesgesundheitsblatt, 56, 199–207.
- Fegert J.M. & Wolff M. (Hrsg.) (2002). Sexueller Missbrauch durch Professionelle in Institutionen. Prävention und Intervention. Ein Werkbuch. Münster.
- Fegert, J. M., & Wolff, M. (Hrsg.). (2015). Kompendium „Sexueller Missbrauch in Institutionen“. Weinheim: Beltz Juventa.
- Fegert, J. M., Ziegenhain, U, & Fangerau, H. (2010). Problematische Kinderschutzverläufe – Mediale Skandalisierung, fachliche Fehleranalyse und Strategien zur Verbesserung des Kinderschutzes. Weinheim: Juventa.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

- Hölling I., Riedel-Breidenstein D. & Schlingmann T. (2010). Mädchen und Jungen vor sexueller Gewalt in Institutionen schützen. Handlungsempfehlungen zur Prävention von sexuellem Missbrauch in Institutionen der Jugendhilfe, Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtungen, Schule und Kindertagesbetreuungseinrichtungen. Der Paritätische, Berlin
- Kotter, K. H. (2005). Unsere Schule auf dem Weg in die Zukunft. Schulentwicklung nach dem EFQM-Modell. Wolnzach: Kastner.
- Liebhardt H (2015): Beschwerdesysteme als integraler Bestandteil eines institutionellen Qualitätsmanagements. In: Fegert JM, Hoffmann U, König E, Niehues J & Liebhardt H (Hrsg.): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

Liebhardt H (2015): Beschwerde und Beschwerdeverfahren. In: Fegert JM, Hoffmann U, König E, Niehues J & Liebhardt H (Hrsg.): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer.

Liebhardt H. & Crone, G. (2015). Institutioneller Schutz vor sexuellem Missbrauch. Achtsam und verantwortlich handeln in Einrichtungen der Caritas. Weinheim, München: Juventa.

Liebhardt H., Prospero K., Niehues J. & Fegert J.M. (2010). Evidenzbasierte Beratung und Studienverlaufsmonitoring für studierende Eltern in der Medizin. Ein Praxisbeispiel an der Universität Ulm. ZBS, 2,50-55.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

- Liebhardt H., Niehues J., Hoffmann U., Spröber N. & Fegert J.M. (2011).
Öffentliche Erwartungshaltung im Umgang mit sexuellem Missbrauch
in Schulen. Ein Überblick über die Debatte in Medien und Politik sowie
Betroffenenmeinungen. SchulVerwaltung spezial Kinderschutz,
5/2011, 30-32.
- Liebhardt H., Hofer A., Hoffmann U., Kiefer M., Krauß A., Niehues J. &
Fegert J.M. (2012). Die Angebote auf dem Bildungsmarkt. Ein
Überblick. Internetbasierte Analyse des Fort- und
Weiterbildungsangebots zum Thema „Sexueller Kindesmissbrauchs“.
Sozialmagazin 37,40-49.
- Runder Tisch "Sexueller Missbrauch" in Abhängigkeits- und
Machtverhältnissen in privaten und öffentlichen Einrichtungen und im
familiären Bereich (2011). Abschlussbericht. Berlin.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

Spröber N., König L., Rassenhofer M., König C., Seitz A. & Fegert J.M. (2011). Entwicklung, Implementierung und erste Ergebnisse eines webbasierten Erhebungsrasters für die telefonische Anlaufstelle der Unabhängigen Beauftragten zu Aufarbeitung des sexuellen Kindesmissbrauchs in Deutschland. Kindheit und Entwicklung - Zeitschrift für Klinische Kinderpsychologie, 20 (2), 83-94.

Stauss B., Seidel W. (2002). Beschwerdemanagement – Kundenbeziehungen erfolgreich managen durch Customer Care. Wien: Carl Hanser Verlag.

Thumser-Dauth, K., Eichner, B., Liebhardt, H., & Fegert, J. M. (2010). Elektronisches Beschwerde- und Ideenmanagement zur Qualitätsentwicklung in Lehre und Studium. Ein Umsetzungsbeispiel auf Fakultätsebene. In W. Benz, J. Kohler, & K. Landfried (Hrsg.). Handbuch Qualität in Studium und Lehre (S. 1–16). Stuttgart: Raabe-Verlag.

Quellenverzeichnis Grundlagentext „Beschwerdemanagement“

- Wolff M. (2015). Sexueller Missbrauch in Institutionen – bisherige Problematisierung des Themas und die Entwicklung am Runden Tisch „Sexueller Kindesmissbrauch“. In: J.M. Fegert, U. Hoffmann, E. König, J. Niehues & H. Liebhardt (Hrsg.): Sexueller Missbrauch von Kindern und Jugendlichen. Ein Handbuch zur Prävention und Intervention für Fachkräfte im medizinischen, psychotherapeutischen und pädagogischen Bereich. Heidelberg: Springer.
- Wolff M., Fegert J.M. & Schröer W. (2012). Mindeststandards und Leitlinien für einen besseren Kinderschutz. Zivilgesellschaftliche Verantwortung und Perspektiven nachhaltiger Organisationsentwicklung. Das Jugendamt 3,121-126.
- Wolff M. & Hartig S. (2013). Gelingende Beteiligung in der Heimerziehung: Gute Praxis beim Mitreden, Mitwirken und Mitbestimmen von Kindern und Jugendlichen im Heimalltag. Ein Werkbuch für Jugendliche und ihre BetreuerInnen. Weinheim, Basel: Beltz-Juventa.

