

Stille Diskussion: Aus dem kollektiven Erfahrungsschatz! Ihr habt 5 Minuten Zeit, um euch 2-3 Fragen rauszusuchen und eure Gedanken in Stichpunkten aufzuschreiben! Achtet bitte darauf, dass ihr die Notizen anderer nicht löscht.

**a) Was hindert mich an Beschwerden von Kindern wahrzunehmen?**

- ...Die Strukturen in der Verwaltung
- ...Vor allem die Sprachbarriere
- ...wir haben noch kein Beschwerdemanagement eingeführt. Zudem arbeiten viele nur vormittags, da sind die Schulkinder nicht vor Ort
- Ich arbeite in einer GU und sehe die Kinder kaum noch, da fast alle im Ganztage sind.
- keine Priorität Probleme von Kinder wahrzunehmen, aus Mangel an Kapazitäten
- wenig Zeit
- Kinder sind oftmals unsichtbar in Unterkünften und laufen als relationale Größe der Erwachsenen
- wenig pädagogische Kompetenz des Unterkunftspersonals
- Strukturelle Hürden
- Frust von MA, da sowieso keine Entscheidungs- Veränderungsgewalt
- Kinder könnten befürchten, dass ihre Beschwerde negative Konsequenzen für sie selbst oder andere haben

**WICHTIG: Veränderungsspielraum ausloten statt Problemtrance bei gleichzeitiger Anerkennung, dass strukturelle Probleme auch strukturelle Lösungen brauchen!**

**b) Was hindert Kinder an der Beschwerde?**

- Oftmals kennen sie nicht die Beschwerdewege, da diese zu hochschwellig sind
- Kinder haben angst sich zu beschweren, vor allem, wenn es eine hohe Fluktuation gibt und sie kein Vertrauensverhältnis aufbauen können
- Es gibt nicht hinreichende Räume, wo sie sich beschweren können oder diese sind nicht hinreichend kindgerecht/auf ihre Bedürfnisse hin gestaltet
- wird eventuell unterbunden von den Eltern(..... "Kulturell dürfen Kinder keine Beschwerde äußern" ... nach den Gedanken der Eltern.)

- ...Viele Kinder kennen ihre Rechte gar nicht und wundern sich nicht über prekäre Umstände. Sie haben quasi "keinen Grund" sich zu beschweren, weil sie annehmen, dass alles so sein soll/muss. (Es vielleicht auch tatsächlich besser ist als im Herkunftsland.)

- Kinder müssen erst einmal Vertrauen zu Ansprechperson gewinnen, bevor sie Beschwerde äußern

- wem sollen sie Vertrauen?

- können sie schreiben? Was ist, wenn der Briefkasten zu hoch aufgehängt wird?

- immense Fluktuation in der Erstaufnahme

- Eltern zeigen keine Einsicht (z.B. wenn es Kindern nicht gut geht und sich ggf. beschweren wollen)

**WICHTIG: Kindorientierter Beziehungsaufbau und Vertrauen sind wichtig! Wenn Kinder sich beschweren, ist das tatsächlich schon eine "geerntete" Frucht aus vorherigen Prozessen.**

### **c) Welche Widerstände gibt es im Team? (Wie können sie überwunden werden? Was erhärtet sie?)**

- Dass auf die Beschwerden nicht angemessen eingegangen werden können. Angst vor Beschwerden ggü. der Struktur.

- ...Sehr wenig Fachpersonal in der Einrichtung, das sich mit Kinderschutz, Rassismus & Diskriminierung auseinandersetzt

- Mangel an niedrigschwelliger Anlaufstelle

- ...Desinteresse an "Kinderproblemen". - "Darum können wir uns nicht auch noch kümmern!"

- Eltern können die Beschwerden einreichen, nicht genug zeitliche/fachliche Kapazitäten, um mit Kinder-Beschwerden umzugehen/fehlendes Wissen und Sensibilisierung

-Beschwerden können vom Personal persönlich genommen werden

- Beschwerden werden als zusätzliche Belastung des Arbeitsalltags aufgefasst

- Beschwerden von Kindern sind lästig

**WICHTIG: Beschwerdekultur im Team aufbauen ist ein langfristiger Prozess, der kollektiv priorisiert werden muss, sodass er nachhaltig sein kann. Eine Vision und das "Wozu" zur Anstrengungen muss klar sein.**

### **d) Welche Rahmenbedingungen, Faktoren und Kompetenzen ermöglichen eine gelingende Beschwerde- und Beteiligungskultur?**

- ...Strukturelle Vorgaben von Behörden

- ...positive Fehlerkultur in der Organisation und im Team

- ...Kommunikationsübungen

- praktikable Konzepte und zusätzliche (personelle) Kapazitäten

- Klare gesetzliche Vorgaben für Beschwerde- und Beteiligungsmechanismen, die sich an der UN-Kinderrechtskonvention und den Grundsätzen des Kinderschutzes orientieren
- Ausreichende finanzielle und personelle Mittel, um die Umsetzung kindergerechter Beschwerde- und Beteiligungssysteme zu gewährleisten
- Sozialarbeitende als Exoten / "Aliens", die sich an der Verwaltung abarbeiten, fehlende Basics wie Rassismuskritisches Bewusstsein etc. (!!!)

**WICHTIG: Es braucht Richtlinien und Vorgaben von außen, die sich klar positionieren und auch Ressourcen zu Verfügung stellen, damit Beschwerde- und Beteiligung möglich wird.**

#### **e) Welche Beschwerdewege gibt es, die tragen?**

- informelle Beschwerde --> Vertrauliche Gespräche mit Pädagog\*in im Alltag // Ansprechpersonen, die die eigene Muttersprache sprechen
- ...Entscheidungsträger kennen wenig von den Hintergründen
- über externe Träger wie Spielmobil
- wöchentliche Kindersprechstunde (Gruppe/einzeln)

**WICHTIG: Es braucht unterschiedliche Formate sich zu beschweren, die entwickelt und erprobt werden und von Anfang an intersektional betrachtet werden.**

#### **f) Was passiert mit den Beschwerden? Was passiert, damit sie in Veränderungen münden?**

- ...Was nicht passieren sollte, aber passieren kann: Was mache ich mit einer Beschwerde, bei der ich keine Veränderungen herbeiführen kann? Konkret sollte die Beschwerde in dem Fall vielleicht im Team besprochen werden, um zu schauen wer die Verantwortlichen sind, um Veränderungen herbeizuführen
- ...Ansprechpartner:innen für das jeweilige Thema wird gesucht und Anfrage weitergeleitet, falls es nicht direkt vor Ort gelöst werden kann.

**WICHTIG: Wir brauchen mehr Erfolgsgeschichten, um die "Problemtrance" zu durchbrechen.**

#### **g) Wie kann ich in meiner Position Beschwerden und Beteiligungsmöglichkeiten nachhaltig schaffen?**

- ...ich arbeite auf einer Metaebene (Landesministerium, zuständig für Grundsatz Partizipation, Kinderrechte und präventiven Kinderschutz) und suche immer nach Impulsen, wie ich das Thema verbreiten kann. Bin also heute eher Konsumentin als Ideengeberin.
- ...Kinder mit Hilfe von Dolmetscher\*in auf Wünsche ansprechen, evtl. Plakat gestalten auf dem Feedback mit Emojis gegeben werden kann
- in Schulungen einbringen und Mitarbeitende sensibilisieren
- AGs schaffen, wo Entscheidungsträger\*innen sitzen und die Beschwerden gehört finden und Handlungsspielräume sind

- In meiner Funktion als Referentin beim BMFSFJ nehme ich heute Ideen und Impulse mit, das Thema auch seitens BMFSFJ weiter mit begleiten zu können im Rahmen der Bundesinitiative.

- Schwerpunktsetzung in der Ausgestaltung von Gewaltschutzkonzepten auch in Bezug auf die Erstellung von dezentrale Beschwerdemanagement in Unterkünften, hier geeignete Methoden und Ansätze einfügen

- Pilotprojekte initiieren

- Kinderrat in der GU (Problem: Fluktuation in der GU und Machtmissbrauch durch Kinder selbst)

**WICHTIG: Professionalisierung und Qualifizierung als kollektives Bewusstsein, Anregungen/Leitfäden und öffentliche Aufmerksamkeit (Kinderrechten, Kinderschutz, Anti-Diskriminierung) sowie die Identifikation von wesentlichen Entscheidungsträger\*innen sind essentiell, um nachhaltig Veränderungen herbeizuführen.**

#### LEITPLANKEN und TAKE AWAYS:

1. BESCHWERDEWEGE konsequent diskriminierungskritisch
2. Eigene Stereotype überdenken, Reflektion der eigenen Haltung, gern im Team
3. Regelmäßige Fortbildungen zur Thematik und Supervisionen zur Arbeit
4. Zielgruppenspezifische Angebote
5. Personalpolitik: diverse Teams
6. Vertrauenskultur: damit Kinder sich öffnen
7. Ressourcen - z.B. Teilzeitstelle schaffen
8. Kindfokus beibehalten: auch Kinder hier miteinbeziehen und ihr Feedback einholen
9. Langer Atem: Geduld und Zeit
10. Transparenz und Klarheit: Feste Ansprechpersonen, Verlässlichkeit schaffen