

GFJ - GESELLSCHAFT FÜR JUGENDHILFE



Partizipation und Beschwerdemanagement im Eichenhof

Stationäre Jugendhilfe



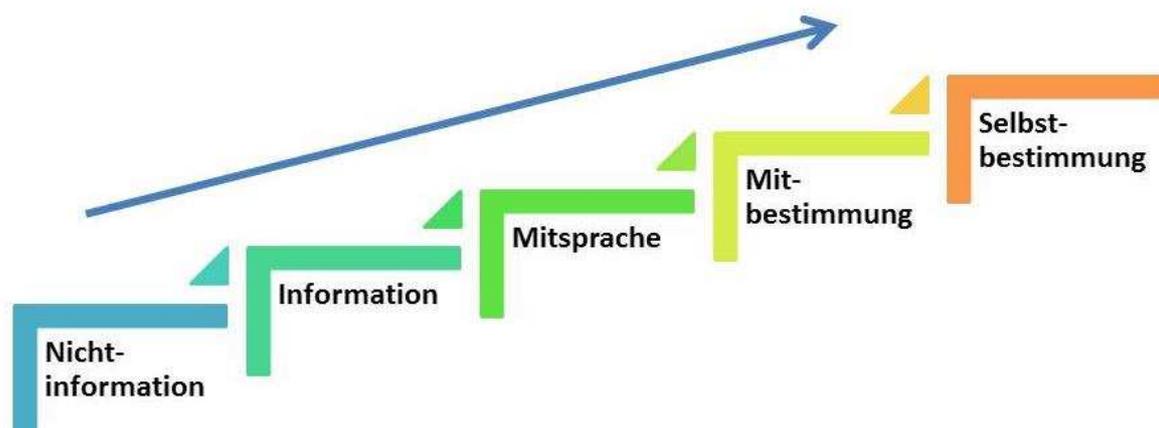
MÖGLICHKEITEN DER BETEILIGUNG UND BESCHWERDE

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an allen sie betreffenden Entscheidungen ist ein Kinderrecht. Artikel 1 des Grundgesetzes besagt, dass die Würde des Menschen unantastbar ist - eine Umsetzung erfordert in diesem Sinne Autonomie und Selbstbestimmung und setzt diese voraus. Beteiligung gelingt nur, wenn Lebensumfeld und die Lebenswelt der Kinder und Jugendlichen der Ausgangspunkt und das Ziel von Beteiligungsprozessen ist. Auf dieser Grundlage ist Demokratie lernbar und erlebbar und bietet den Kindern und Jugendlichen zugleich die Möglichkeit, Kompetenzen zu entwickeln und diese unmittelbar in entsprechenden „Verhandlungsprozessen“ zu erproben. Die Motivation sich an entsprechenden Prozessen zu beteiligen hängt auch bei Kindern und Jugendlichen wesentlich davon ab, ob sie tatsächlich mitentscheiden können und sie Ergebnisse und Konsequenzen ihrer Entscheidungen zeitnah wahrnehmen können. Sowohl die Organisation als auch alle Mitarbeiter der Einrichtung befinden sich in einem fortlaufenden Entwicklungsprozess einer grundlegenden partizipativen Ausrichtung, welche aktiv angestrebt und nachhaltig vorgehalten wird.

Entsprechende partizipative Prozesse erfolgen im Eichenhof konkret auf Basis von:

- **Mitsprache**, wie Anhörung, Dialog und die Möglichkeit zur Äußerung von Meinungen, Interessen, Anliegen und Wünschen.
- **Mitwirkung**, wie gleichberechtigte Teilhabe an Beratungsprozessen über entsprechende Angelegenheiten oder zu treffende Entscheidungen und Mitgestaltung der Ergebnisse.
- **Mitbestimmung**, wie gleichberechtigte, verankerte Teilhabe am Entscheidungsprozess, Mitgestaltung und Mitverantwortung.

Dabei orientieren wir uns am Stufenmodell der Partizipation und streben an, im Verlauf des Prozesses die höchste Stufe zu erreichen.



frei nach: Gernert, W. (1993): Jugendhilfe – Einführung in die sozialpädagogische Praxis, München u. Basel
Hart, R. (1997): Children's participation. The theory and practice of involving young citizens in community development and environmental care. Reprinted. New York

Im Alltag der Einrichtung gibt es vielfältige und umfassende Möglichkeiten der Beteiligung. Diese werden kontinuierlich überprüft, entwickelt und Veränderungen dokumentiert. Durch die im Eichenhof gelebte Wohnform einer stark altersgemischten Gruppe besteht zusätzlich die Aufgabe, die jeweiligen altersspezifischen Entwicklungsstände und die damit verbundenen kognitiven Möglichkeiten bei der Schaffung von Beteiligungsprozessen zu berücksichtigen.

JEDER KENNT SEINE RECHTE

Im Rahmen eines Projektes zum Thema „Kinderrechte“ haben Mitarbeiter der Einrichtung gemeinsam mit den Bewohnern des Eichenhofes einen verbindlichen Rechkatalog erarbeitet (siehe Anhang). An der Erstellung des Kataloges in jugendgerechter Sprache haben alle Kinder und Jugendlichen teilgenommen. In der abschließenden Präsentation des Kataloges in schriftlicher Form hat dieser von allen Bewohnern und Mitarbeitern Zustimmung erhalten. Allen aktuellen Bewohnern und den zukünftig aufzunehmenden jungen Menschen ist dieser Rechkatalog bekannt. Dieser hängt offen und für jeden zugänglich im Eichenhof aus und wird jedem Bewohner in schriftlicher Form ausgehändigt. Diese Rechte sind die Basis für eine individuelle pädagogische Arbeit mit jedem Bewohner. Zusätzlich wurde besprochen, dass dieser Katalog jährlich überprüft und bei Bedarf überarbeitet wird. Ebenfalls schriftlich festgehalten und mit den Bewohnern kommuniziert und erarbeitet wurden die Rechte der Mitarbeiter. Es wurde klar verdeutlicht, dass Mitarbeiter des Eichenhofes in Einzelfällen auch gegen den Willen des Kindes oder Jugendlichen entscheiden müssen und dürfen, um spätere universelle Bedürfnisse zu befriedigen. Auch in dieser Situation sind wir bestrebt, dem Kind/Jugendlichen gerecht zu werden, in dem wir jede Entscheidung im Gespräch begründen und legitimieren und uns im Dialog die Anliegen und Wünsche anhören.

KONKRETE BAUSTEINE UNSERES PARTIZIPATIVEN KONZEPTES

Durch das Schaffen von strukturellen Rahmenbedingungen im Sinne von Personal und Organisationsentwicklung ist es möglich, aktiv Prozesse der Veränderung, Mitbestimmung, Wertschätzung und Offenheit zu gestalten. Wir verfolgen dabei das idealtypische Modell der „lernenden Organisation“ und praktizieren einen situativ demokratischen Führungsstil. Beteiligungsprozesse mit den Kindern und Jugendlichen können nur dann erfolgreich implementiert und nachhaltig gestaltet werden, wenn eine entsprechende Kultur im Eichenhof gelebt wird. Für den Eichenhof bedeutet dies, dass

- ✓ Entscheidungskompetenzen auf die handelnden Mitarbeiter delegiert sind,
- ✓ Eine Kultur der „Fehlerfreundlichkeit“ entsteht,
- ✓ Beschwerden begrüßt und als Möglichkeit der Verbesserung gesehen werden,
- ✓ Mitarbeitende der Leitung das System aktivieren, schützen und „am Leben erhalten“.

Im pädagogischen Alltag gibt es im Eichenhof umfassende Möglichkeiten der Beteiligung, die die Mitarbeiter in vielfältiger Weise gestalten.

Verbindlich geregelt sind die regelmäßige Beteiligung und Mitbestimmung bei:

- ✓ Gestaltung des Tagesablaufs
- ✓ Durchführung von Freizeitaktivitäten
- ✓ Die Gestaltung des eigenen Zimmers und der offenen Wohnräume

- ✓ Einkauf von Bekleidung und persönlicher Gegenstände
- ✓ Klärung von Konflikten (nur Beteiligte)
- ✓ Mitgestaltung des Hilfeprozesses (Hilfeplanung)
- ✓ Hauswirtschaftliche Tätigkeiten und Tätigkeiten im Garten etc. (Ämterplanung)
- ✓ Gestaltung des Speiseplanes und des Lebensmitteleinkaufes
- ✓ Regelmäßige Gruppenbesprechungen (Gestaltung und Themen)
- ✓ Einteilung und Mitbestimmung bei der Verwaltung des monatlichen Gruppenbudgets

Bezogen auf Eltern, Angehörige und weitere am Erziehungsprozess beteiligte Personen setzen wir folgende Maßnahmen und Methoden ein:

- ✓ Regelmäßige Abfrage über die Zufriedenheit aller am Prozess beteiligter Personen in Form eines Fragebogens.

✓ Elternarbeit

Wir arbeiten auf der Ebene der „ kooperativen “ Elternarbeit. Die manifestiert sich in vielen verschiedenen Formen:

vom Telefon- und Briefkontakt, Tür- und Angelgespräch beim Besuch der Eltern in der Einrichtung bis zu Elterngesprächen im JA und in unserer Einrichtung.

Das dient der Herstellung und Stabilisierung einer kooperativen Beziehung, in der die Eltern als Auftraggeber und Partner im Erziehungsprozeß ihres Kindes gesehen und respektiert werden, dem Kennen- und verstehen lernen der familiären Dynamik.

Die Gespräche sind dabei in der Regel an die Realität der Heimunterbringung des Kindes gebunden:

- ✓ Eltern werden über die aktuelle Entwicklung ihres Kindes informiert.
- ✓ Probleme aus dem Erziehungsalltag werden angesprochen und nach der Erfahrung der Eltern gefragt.
- ✓ Für Heimfahrten des Kindes werden Ziele und Regeln vereinbart, ihre Umsetzung geplant und ausgewertet.
- ✓ Kennen Lernen der aktuellen Lebenssituation des Kindes und der Eltern
- ✓ Anschauen und Vorstellen der Einrichtung,
- ✓ Bekanntmachen mit Arbeitsstilen und Arbeitsweisen der Einrichtung,
- ✓ Bekanntmachen mit Regeln und Abläufen in den Wohngruppen,
- ✓ Verdeutlichung der Bedingungen der zukünftigen Zusammenarbeit,
- ✓ Aufnahme der Bedarfe und Wünsche aller Beteiligten,
- ✓ Klärung der Zusammenarbeit zwischen Eltern, Einrichtung und Jugendamt,
- ✓ Klärung der Kontaktgestaltung zwischen Eltern und Kind,
- ✓ Absprache von Terminen.

Diese Form der Elternarbeit dient dem Auf- und Ausbau eines partnerschaftlichen Verhältnisses zwischen den Eltern und den HeimmitarbeiterInnen. Hierbei geht es primär um die Absprache und Klärung eines vereinten Vorgehens und gemeinsamer Ziele zusammen mit den Eltern in Bezug auf die Entwicklung des Kindes.

- ✓ Zusätzlich findet einmal im Jahr ein, von Kindern und Mitarbeitern gestaltetes, „Sommerfest“ statt, zu dem alle Beteiligten (Eltern, Geschwister, Verwandte, Jugendamt, Vormünder) eingeladen sind.

Regelmäßige Gruppen und Orte für Verfahren der Mitbestimmung sind:

- ✓ Gruppenvertretersitzung (alle 2 Monate)
- ✓ Gruppenbesprechung mit allen Bewohnern (alle 2 Wochen; alle 2 Monate nehmen alle Mitarbeiter des Eichenhofes daran teil)
- ✓ Regelmäßige (wöchentliche) Einzelgespräche mit Betreuern

Im Rahmen von Personalentwicklungsgesprächen oder bei Neueinstellung von Mitarbeitern wird die persönliche Haltung zu den Themen Beteiligung, Kinderrechte, Beschwerden etc. erörtert und es soll eine positive Grundeinstellung gegenüber diesen Punkten gefördert werden.

BETEILIGUNG BEI DER HILFEPLANUNG

Pädagogische Zielsetzungen für die Kinder und Jugendlichen und die dafür einzusetzenden Methoden orientieren sich an den individuellen Ressourcen, Kompetenzen, Neigungen Wünschen und Entwicklungspotentialen/bedürfnissen. Entwicklungsziele werden in den Hilfeplangesprächen und den weiteren Planungsprozessen mit allen Beteiligten definiert. Die Kinder und Jugendlichen werden umfassend und in angemessener Weise und unter Berücksichtigung der individuellen Möglichkeiten des Einzelnen in die Reflektion und Planung eingebunden.

Konkret bedeutet dies, dass die Kinder und Jugendlichen:

- ✓ Im Vorfeld über den Termin informiert werden und in die Vorbereitung verbindlich eingebunden werden.
- ✓ während der Erstellung der Vorlage in einem Gespräch/Interview ihre eigene Einschätzung von Sachverhalten, Ziele, Wünsche, Hinweise und Kritik einbringen können und diese in die Vorlage eingebracht wird.
- ✓ In jedem Fall am Hilfeplangespräch teilnehmen (einzelne Punkte können ohne sie besprochen werden)
- ✓ Das nachfolgende Protokoll gemeinsam mit den Mitarbeitern lesen und Inhalte differenziert erklärt und erläutert werden.

In den o.g. Zielfindungsprozessen besteht die Aufgabe der Mitarbeiter darin, den Kindern und Jugendlichen beratend und unterstützend zu Seite zu stehen, und die Ziele so zu formulieren, dass diese angemessen und realistisch sind, um Frustrationen zu vermeiden. Hierbei orientieren wir uns am Konzept der SMART Ziele. (Spezifisch, messbar, angemessen, realistisch und terminiert.)

BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN

Im Eichenhof wurde ein Beschwerdemanagement für die Kinder und Jugendlichen implementiert. In Form eines schriftlichen Informationsblattes und der Informationsbroschüre über die Kinderrechte werden die Kinder und Jugendlichen über Möglichkeiten und Wege aufgeklärt sich zu wehren und Einfluss auf das zu nehmen, was mit ihnen geschieht. Auf diesem Bogen sind alle für die Kinder und Jugendlichen relevanten Rufnummern notiert. Dazu gehören die Nummern der Eltern, des Sozialarbeiters, des Vormundes, der Einrichtungsleitung, der Heimaufsicht und die Rufnummern des Jungen/Mädchen Telefons sowie der Erziehungsberatungsstelle. Dazu zugehörig hat jeder der Kinder und Jugendlichen Zugang zu einem Infoportal in Form einer Webseite im Intranet, auf der sämtliche relevanten Daten und Kontaktadressen/Nummern, ein Beschwerdeformular, die Kinderrechte und weitere Informationen zu finden sind. Die Möglichkeit einer elektronischen Übermittlung einer Beschwerde kann auf einem den Kindern zur Verfügung stehenden Laptop genutzt werden. Auf der Grundlage dieses Beschwerdeformulars haben die Kinder und Jugendlichen die Möglichkeit, falls sie sich ungerecht behandelt fühlen, sich an die Mitarbeiter, die Einrichtungsleitung oder eine entsprechend höhere Stelle zu wenden. Im Rahmen einer Gruppensitzung wurden im Eichenhof 2 Vertrauenspersonen (zzgl. Vertreter) gewählt, die anfallende Beschwerden bearbeiten. Die Bearbeitung von Beschwerden beinhaltet unter anderem auch die optionale Einbeziehung von Sozialarbeitern des zuständigen Jugendamtes und weiteren beteiligten Personen. Jeder Bewohner kennt die Wege und Möglichkeiten eine Beschwerde zu äußern und wird von dem entsprechenden Mitarbeiter während des Prozesses begleitet und ihm wird zeitnah ein Ergebnis mitgeteilt. Die Einrichtungsleitung garantiert eine zügige Bearbeitung der Beschwerde (3 Werktage). Desweiteren wird der gesamte Beschwerdeprozess dokumentiert. Gemeinsam mit der Leitung und anderen Beteiligten wird nach einer Lösung im Sinne des Kindeswohls gesucht und entschieden. Das Ergebnis des Prozesses wird schriftlich festgehalten und der weitere Verlauf kontrolliert.