



Eine Jugendhilfeeinrichtung für Kinder und Jugendliche

Konzeptionelle Ergänzung

Stand 09/2014

- Beteiligung
- Beschwerdewesen

Inhaltsverzeichnis Beteiligung:

Vorwort	3
Unsere Grundhaltung	3
Ausgangslage	4
Ziele der Beteiligung	5
Ebenen der Beteiligung	5
Umsetzung:	
Beteiligte Kinder	5
Beteiligte Eltern	5
Beteiligte Mitarbeiter	6
Beteiligte Kooperationspartner	6
Fazit	7

Vorwort:

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen sowie ihren Eltern ist der Hauptwirkfaktor für eine erfolgreiche Jugendhilfemaßnahme!

Die aktive Zusammenarbeit bewirkt Akzeptanz für die Fördermaßnahme und trägt dazu bei, dass sich die psychosoziale Umfeldbelastung für das Kind reduziert.

Zu diesem Ergebnis kommt die Jugendhilfeeffectstudie¹ welche die Wirksamkeit von Jugendhilfemaßnahmen untersuchte.

Für den Erfolg im Umfeld ist die tatsächlich erfolgte Mitarbeit der Eltern entscheidend...

Zum Erfolg beim Kind (d.h. Reduzierung der Verhaltensauffälligkeit):

Auch hier kommt der Kooperation der Eltern eine entscheidende Bedeutung zu. Noch wichtiger ist allerdings, dass das Kind aktiv kooperiert. Bei fehlender Mitarbeit des Kindes und der Eltern ist mit einem drastischen Anstieg der Misserfolgsquote zu rechnen...Aufgrund der Deutlichkeit dieser Befunde muss zukünftig dem Thema Kooperation eine höhere Bedeutung zukommen (Macsemarere, Klein, Schweie, 2012, Die wichtigsten Ergebnisse der JES, S.2).

Partizipation sichert in einer demokratischen Gesellschaft Einflussnahme und Machtausgleich. In der Interaktion zwischen Fachkraft und Hilfeempfänger zielt der Beteiligungsanspruch auf den Ausgleich bestehender Asymmetrie in der Beziehung.

Der Gesetzgeber schreibt den Anspruch auf Beteiligung und Beschwerdemöglichkeit verbindlich fest und verlangt die konsequente Umsetzung²

Unsere Grundhaltung:

Die geleistete Hilfe für das Kind und die Elternsorgeberechtigten richtet sich an deren Bedürfnissen, Interessen und Entwicklungsnotwendigkeiten aus. Sie ist umso erfolgreicher, je nachvollziehbarer und transparenter ihre Ausgestaltung erfolgt. Dazu ist es notwendig, sich als Fachkraft in die Rolle des Prozessbegleiters zu begeben. Dazu gehört ein qualitativ gutes Hilfeplanverfahren zu managen und mit eignen Expertendiagnosen oder Hypothesen vorsichtig umzugehen.

Unsere Sichtweise eines Prozessbegleiters orientiert sich an den Entwicklungsprozessen der Adressaten. Die Fachkraft gibt hilfreiche Anregungen im Rahmen einer motivierenden Gesprächsführung, belässt die Hauptverantwortung für die Entwicklung und Förderung des Kindes jedoch bei den Elternsorgeberechtigten. Eigene Interventionen prüfen wir auf ihre *Anschlussfähigkeit* in der Familie und dem Lebensumfeld des Kindes. Diese Prüfung ist notwendig, um respektvoll mit dem Gegenüber umgehen zu können. Das Zustandekommen einer erfolgreichen Hilfe verstehen wir

¹ Schmidt, et al, (2002), Größte deutschlandweit durchgeführte Längsstudie die Effekte der einzelnen HZE differenziert untersucht und Prädiktoren für Erfolg und Misserfolg identifiziert.

² v.a. im Bundeskinderschutzgesetz - BKiSchG, vom 28.12.2011, §8 Rechtsanspruch auf Beratung, §45 Abs.3 Zur Sicherung der Rechte von Kindern- und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung, sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.

als Ko-Produktion mehrerer Akteure, die sich erfolgreich vernetzen. Auch wenn das Ziel der guten Zusammenarbeit zu Beginn einer Hilfe in weiter Ferne scheint, fördern wir beharrlich die Bereitschaft zur Verantwortungsübernahme für eine positive Entwicklung des Kindes.

Erst wenn die Kinder und Eltern sich umfassend und aktiv an der Ausgestaltung der Hilfe beteiligen, wird die Hilfe zu *ihrer* Hilfe. Dies geschieht durch das Einbringen ihrer eigenen Ziele, Interessen und Vorstellungen

Ausgangslage:

Um die Beteiligung von multiproblembelasteten Familien und deren Kindern zu erreichen, müssen einige Hürden abgebaut werden.

Zunächst erleben sich die Elternsorgeberechtigten, die eine familienergänzende Förderung benötigen, meist als defizitär. In aller Regel wurde das Verhalten des Kindes und / oder eine als Schwierig beschriebene familiäre Situation problematisiert. Wenn ein Kind in eine teilstationäre Jugendhilfemaßnahme aufgenommen wird, sind oftmals Versuche, das Kind und seine Entwicklung durch einfachere Maßnahmen positiv zu beeinflussen, gescheitert. Dadurch könnte sich die Erwartungshaltung einstellen, die Tagesgruppe als „Reparaturwerkstatt“ zu betrachten. Die Verantwortung für die schulische und soziale Entwicklung des Kindes wird so bereitwillig auf die „Profis“ delegiert. Die Eltern erfahren zunächst Entlastung Die Hoffnung auf selbst gestaltete, positive Veränderung und das Zutrauen in die eigenen erzieherischen Kompetenzen, muss im nächsten Schritt neu aufgebaut werden.

Für diesen Aufbau von neuem erzieherischem Selbstbewusstsein steht die beziehungsorientierte Elternberatung zur Verfügung.

Auf der Ebene der Kinder sind Verhaltensweisen zu beobachten, die sich das Kind in seinem bisherigen Werdegang angeeignet hat. Diese Verhaltensweisen ergaben für das Kind in seiner erzieherischen und sozialen Situation einen Sinn. Sie sind durch unterschiedliche Entwicklungsbedingungen entstanden z.B. durch Traumatisierungen, durch den tatsächlichen oder sozialen Verlust eines Elternteils, durch die Beeinträchtigung der Präsenz v.a. der Mutter in früher Kindheit, durch Schwerwiegende Krankheiten, durch eine ungünstige und belastende familiäre Lage, durch geringe erzieherische Präsenz, Fürsorge und Empathie.

Kurzum waren oder sind Bedingungen in der Herkunftsfamilie des Kindes vorherrschend, die das Kind zu einem sozial ungünstigen Verhalten veranlassen. Das Kind erlebt sich dabei jedoch nicht als aktiv Gestaltender, sondern als eine angegriffene, gekränkte Person, die sich aus einem Empfinden der Minderwertigkeit heraus wehren muss.

Für den Aufbau eines angemessenen Selbstwertgefühls des Kindes, steht die wöchentliche intensive Einzelarbeit zur Verfügung.

Es ist uns wichtig die beschriebenen Bedingungen bei der Umsetzung von Beteiligung und Partizipation mit einzubeziehen. In der Beratung der Eltern als auch in der intensiven Einzelarbeit sollen die Hindernisse für eine aktive Beteiligung durch sprachliche und kulturelle Übereinkünfte abgebaut werden.

Ziele der Beteiligung:

- Erleben der eigenen *Wirksamkeit* bei Eltern und Kindern
- Steigerung des *Selbstwertgefühls* bei Eltern und Kindern
- Entwicklung einer unabhängigen (frei von Zwängen), selbstbewussten Persönlichkeit
- Erkennen der Vorlieben und Wünsche der Klienten zur Steigerung der Passung einer Hilfe

Ebenen der Beteiligung:

Die Beteiligungsorientierung in unserer Einrichtung bezieht sich sowohl auf die Kinder und Eltern als auch auf die Mitarbeiter. Eine beteiligungsorientierte Arbeit mit den Kindern und Eltern unserer Zielgruppe, kann nur dann authentisch gelingen, wenn die Mitarbeiter selbst sich in ihrer Arbeit als Beteiligte und Gestaltende erleben.

Umsetzung:

Beteiligte Kinder:

Die Beteiligung der Kinder an „ihrer“ Maßnahme zeigt sich in der Einzel- als auch in der Gruppenarbeit:

Bezugskindarbeit

Die Bezugskindarbeit dient dazu sich in einer Einzelsituation dem Kind zuwenden zu können ohne den Einflüssen anderer Gruppenmitglieder ausgesetzt zu sein. Dies ist für die Beziehungsaufnahme und zum Wachstum einer Vertrauensbasis zwischen Erzieher und Kind notwendig.

In der Bezugskindarbeit wird neben aktuellen Themen des Kindes an den Fähigkeiten gearbeitet, die zukünftig für das Kind wichtig werden. Zur Erarbeitung dieser Fähigkeiten orientieren sich die Fachkräfte am „Ich schaff`s“ Programm von Ben Fuhrmann. Die Beteiligung der Kinder ist beim Benennen der zu erlernenden Fähigkeiten in dem Programm fest verankert. Die Motivation für Veränderung schöpfen die Kinder aus der Erfahrung der Vorteile beim Anwenden der neu gelernten Fähigkeit. Dabei ist es wichtig in kleinen Schritten vorzugehen, die realistischer Weise auch erreicht werden können.

Gruppenarbeit

In der pädagogischen Arbeit mit den Gruppen sind mehrere Beteiligungsmöglichkeiten gegeben:

- Planung Gruppentage - Ideensammlung
- Reflexion und Auswertung von zurückliegenden Angeboten
- Mitbestimmung durch das Belohnungssystem
- Auswertung der Ferienprogramme
- Stimmungsbarometer auf den Freizeiten
- Freispielnachmittage
- Bildung von Neigungsgruppen / Projektgruppen
- Gemeinsame Regelerarbeitung

Derzeit gibt es kein Gruppensprechersystem. Derartige Überlegungen werden jedoch am pädagogischen Tag geprüft.

Grundsätzlich arbeiten wir mit den Kindern ressourcenorientiert. Die Stärken der Tagesgruppenkinder zu benennen und zu nutzen ist der zentrale Inhalt um ein positives Selbstbild entstehen zu lassen und um sich selbst als positiv wirksam zu erleben.

Beteiligte Eltern:

Die Beteiligung der Eltern an der familienergänzenden Jugendhilfemaßnahme zeigt sich innerhalb der Elternberatung, durch die beteiligungsorientierte Hilfeplanung und durch Einladung zu aktiven Elternangeboten.

Beziehungsorientierte Elternberatung

Die vierwöchig stattfindende Elternberatung durch die Fachkräfte des Häusle am Mühlbach versteht sich als Prozessberatung, die den Elternsorgeberechtigten die Möglichkeit bietet, eigene Ziele zu formulieren. Die Zielfindung kann über verschiedene Methoden, z.B. durch Skalierung, erreicht werden.

Um eine positive Entwicklung in den eigenen Zielen voran zu treiben, benötigt es zwischen der Beratungsperson und dem Klient eine vertrauensvolle Beziehung. Um diese Beziehung reflektieren zu können, wird halbjährlich der „Rückmeldebogen zur Beratungsbeziehung“ angewandt.

Beteiligungsorientierte Hilfeplanung

Bestandteil des Aufnahmegesprächs ist die vorläufige Festlegung der Ziele, die für die Förderung des Kindes in der Tagesgruppe vereinbart werden. Dabei werden ausschließlich Ziele vereinbart, die durch die Eltern benannt werden oder von ihnen akzeptiert sind.

Obligatorischer Bestandteil der Hilfeplanung ist außerdem die Vereinbarung eines Exemplarischen Ziels, das mit allen Beteiligten ausführlich besprochen wird und zu dem alle Beteiligte auch einen Beitrag leisten sollen.

Sollte die kooperative Zusammenarbeit in der gewünschten Intensität zum Zeitpunkt der Aufnahme noch nicht möglich sein, wird die vorhandene Übereinstimmung dokumentiert und ggf. durch ein zwischenzeitliches Bilanzgespräch überprüft.

Im weiteren Verlauf der Hilfeplanfortschreibung wird halbjährlich ein Rückmeldebogen genutzt, um die Einschätzung der Eltern über den Stand der Hilfe zu erfahren.

Aktive Familienangebote:

Zu den aktiven Familienangeboten in der Tagesgruppe zählen:

- Frühjahrsfrühstück
- Adventsfrühstück
- Elterngrillen

Bei diesen Angeboten sind das gesellige Beisammensein und eine Eltern-Kind-Interaktion feste Bestandteile der Treffen.

Elternabend:

Bei den Elternabende, die zweimal jährlich vor den Freizeiten stattfinden, ist die Beteiligung der anwesenden Eltern gegeben. Neben der notwendigen Informationsgabe, werden die Eltern durch die autobiografische Reflexion an den geplanten Gruppenerlebnissen der Kinder beteiligt.

Beteiligte Mitarbeiter:

Die einzelnen Mitarbeiter des Tagesgruppen-Teams gestalten ihre Arbeit innerhalb des gesetzlich vorgegebenen Rahmens des §32 im SGB VIII in einem hohen Maße eigenverantwortlich. Dies bedeutet, dass die Kinder und Familien den einzelnen MitarbeiterInnen entsprechend ihrer Stellenanteile zugeteilt werden. Die Umsetzung der Beratungstätigkeit, der Bezugskindarbeit und der Hilfeplanung liegt in der Verantwortung der einzelnen Fachkraft. Diese hat die Aufgabe das Kind und dessen Familie in allen Belangen zu begleiten, zu fördern und zu beraten. Der Rahmen für diese Arbeit wird durch die Standards und die Konzepte der Einrichtung vorgegeben.

Bei der Entwicklung von Konzeptionen, Leitbildern und Regelungen werden die Mitarbeiter als kompetente Experten für ihre Arbeit wertgeschätzt. In die Erstellung ihrer Regelungen zur Umsetzung der Arbeit sind sie mit einbezogen.

Beteiligte Kooperationspartner:

Um eine positive Entwicklung der Kinder/ Jugendlichen bestmöglich zu erreichen, können mit verschiedenen Kooperationspartnern Ziele erarbeitet werden. Diese Ziele geben dem Kind die Möglichkeit, ihre Fähigkeiten in weitere Lebensbereiche zu übertragen.

Beteiligte Kooperationspartner sind z.B. Lehrer, KSD-Mitarbeiter, eventuell weitere Verwandte, Therapeuten, Fachkräfte vorheriger oder nachfolgender Einrichtungen, ...

Eine mögliche Forum der Kooperation zwischen Fachkräften der Tagesgruppe und Fachkräften des KSD oder Lehrern/innen, ist die kollegiale Beratung, die im 14-tägigen Rhythmus stattfindet. Dieser Austausch macht eine gemeinsame Zielfindung, außerhalb der Hilfe-Plan-Gespräche, möglich.

Fazit:

Aufgrund unseres humanitären Menschenbildes begreifen wir die Beteiligungsorientierung neben der gesetzlichen Festlegung und der fachlichen Notwendigkeit auch als ethische Aufgabe, die insbesondere die Dimension des *Respektes* in den Mittelpunkt stellt.

Inhaltsverzeichnis Beschwerdewesen:

Inhalt:

Vorwort	10
Was ist eine Beschwerde?	10
Der Beschwerdegeber	10
Der Beschwerdeempfänger	11
Das Beschwerdemanagement	12
Was noch zu beachten ist	12

Vorwort:

Es wird als Normalität betrachtet, dass im Leben nicht immer alles reibungslos oder zufriedenstellend verläuft. Wichtig ist über die eigene Sichtweise und das Zufrieden stellende, als auch das Schwierige und Unzufrieden stellende zu sprechen.

Verändern sich die Situationen durch diese Gespräche nicht, so ist es legitim ungelöste Probleme zu benennen und sich zu beschweren.

Denn grundsätzlich gilt: Alle Menschen im sozialen Kontext können Fehler machen!

In unserem gesellschaftlichen Leben ist es wünschenswert, dass es uns gut geht und wir Bedingungen die unseren Bedürfnissen genügen vorfinden. Jeder der sich einer Entwicklung öffnet, möchte auch in schwierigen Situationen und bei Beschwerden ernst genommen werden.

Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist das Recht der freien Meinungsäußerung verbunden mit Kritik.

Der Inhalt bezieht sich in punkto einer pädagogischen Einrichtung auf mögliche Mängel, z. B. in Form von Ausstattung oder vorzufindenden Bedingungen, oder auch auf die pädagogische Begleitung, die der junge Mensch selbst angeboten bekommt.

Wichtig hierbei ist, die Abgrenzung von Beschwerde gegenüber einer weniger bedeutsameren Angelegenheit oder einem Ereignis von einmaligem Charakter.

Der Beschwerdegeber:

Ein Beschwerdegeber muss Vertrauen und Sicherheit besitzen, sowie wissen wo und wer ein Ansprechpartner sein kann. Beschwerdegeber sind im Falle der Tagesgruppe Häusle am Mühlbach:

- die Klienten in einer von uns angebotenen Leistung (z.B. Eltern)
- Fachkräfte in der Zusammenarbeit
- die zu begleitenden jungen Menschen im Rahmen der teilstationären Kinder- und Jugendhilfe.

Der Beschwerdeempfänger:

Ein Beschwerdeempfänger muss eine vertrauensgebende Person sein, die einfach und unkompliziert zeitnah zu erreichen ist. Die Vermittlung von Sicherheit, Authentizität und die Bereitstellung eines geschützten Rahmens sind notwendige Voraussetzungen

Außerdem muss sich die Person Zeit nehmen und das vorgetragene Problem oder das Anliegen des Beschwerdegebers angemessen würdigen.

Der Beschwerdeempfänger besitzt geeignetes Wissen über das Beschwerdemanagement, und leitet gegebenenfalls weitere Schritte des Vorgehens ein.

Die Beschwerdeempfänger im Falle der Tagesgruppe Häusle am Mühlbach sind:

- a) **Für den zu begleitenden jungen Mensch** - die zuständigen Klassenlehrer oder ein Lehrer seines Vertrauens
- b) **Für die Eltern** - zunächst einmal der verantwortliche Elternberater, die Tagesgruppenleitung, gegebenenfalls der zuständige Kommunale Soziale Dienst, oder der Vereinsvorstand des Trägers
- c) **Für die Fachkräfte in der Zusammenarbeit** – die Einrichtungsleitung der Tagesgruppe oder den Vereinsvorstand

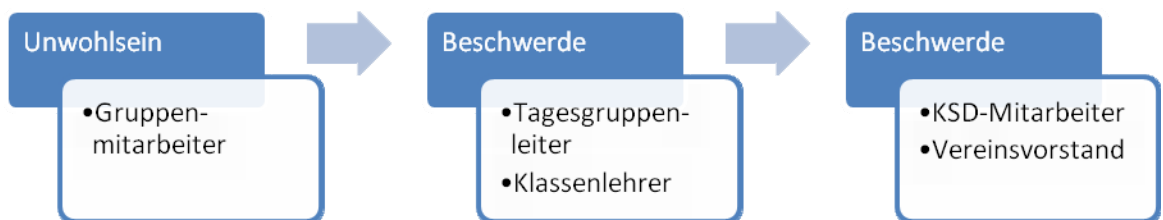


Abb. 1: Hierarchischer Ablauf einer Beschwerde

Das Beschwerdemanagement:

Grundsätzlich sind Beschwerden der jungen Menschen innerhalb der Tagesgruppe die das Gruppensetting oder die Verhaltensweisen der Gruppe betreffen vom jeweiligen Gruppenmitarbeiter oder dem Bezugsmitarbeiter zu bearbeiten.

1. Der oben genannte thematische Beschwerdeempfänger beurteilt die Beschwerde auf Inhalt und Thematik. Er wird den Beschwerdegeber gegebenenfalls an weitere zuständige Ansprechpartner vermitteln oder selbst einen Rahmen zur Klärung herbeiführen.
2. Zur Klärung von Beschwerden stehen folgende Gesprächsrahmen zur Verfügung:

Einzelfallgespräch mit den betreffenden Personen – ist keine Klärung erreichbar, gibt es die Möglichkeit eines **Kriesengesprächs** mit einer unabhängigen Person.

Hilfeplangespräche mit Allen an der Hilfe beteiligten Institutionen – nach Bedarf kann auch ein zeitnahes **Bilanzgespräch** zur Überprüfung der Absprachen erfolgen

Was sonst noch zu beachten ist:

Das Beschwerdemanagement soll den Personengruppen die unter a, b, und c genannt sind transparent sein. Es muss allen beteiligten Personen Informativ vermittelt werden.

Eine regelmäßige Überprüfung auf Inhalt, angemessene Form und Wirksamkeit des Beschwerdemanagements, muss durch die Mitarbeiter erfolgen.