

# Herzlich Willkommen zum Workshop bei der BVkE Bundestagung 2018:

Mutig, mutig...  
beschweren erlaubt!



**HAUS MARIA FRIEDEN**  
KINDER- UND JUGENDHILFEZENTRUM



# STIFTUNG MARY WARD

Hilfe und Bildung  
für Kinder, Jugendliche, Familien  
und Menschen mit Behinderung

# ***Beteiligungs- und Beschwerdestrukturen in der Stiftung Mary Ward***

# Mutig, mutig...

beschweren erlaubt!



**HAUS MARIA FRIEDEN**  
KINDER- UND JUGENDHILFEZENTRUM

# Kultur der Beteiligung und Beschwerde

- Bedingungen für eine gelingende Beteiligung und Beschwerde
- Chancen und Möglichkeiten von Beteiligung
- Das Selbstverständnis der Stiftung
- Die Idee von Beschwerdearbeit
- Säulen der Beteiligung und Beschwerde
- Beteiligungs- und Beschwerdewege in der Stiftung

# Bedingungen für eine gelingende Beteiligung und Beschwerde



Verantwortung – unser Selbstverständnis



# Unsere Haltung



- Christliche Haltung
- Konzept des guten Grundes
- Ressourcenblick
- Lösungsorientiert
- Partizipation
- Wertschätzung
- Ganzheitlichkeit
- Grenzwahrend
- Dialog auf Augenhöhe

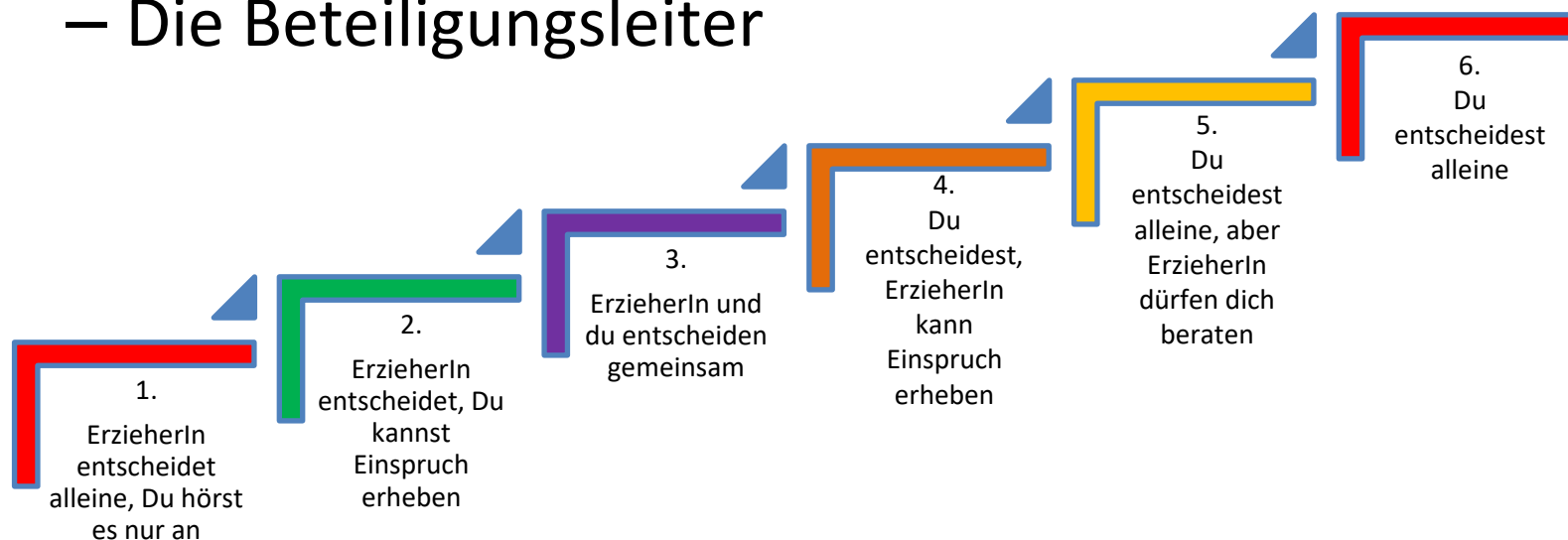
# Chancen und Möglichkeiten von Beteiligung

- Pädagogisches Mittel zur Stärkung von Handlungskompetenz
- Förderung von Eigenverantwortung
- Entwicklung selbstbestimmter Persönlichkeiten
- Initialisierung eines lösungsorientierten Denkens
- Erreichung einer höheren Verbindlichkeit
- Aufgriff der Lebenswelten und Abbau von Widerständen bereits im Entwicklungsprozess



...

- Beteiligung erfordert eine Balance zwischen Anspruch und Wirklichkeit
  - Die Beteiligungsleiter



# Das Selbstverständnis der Stiftung bezogen auf Beteiligung



- Der **Fokus liegt auf**
  - Wahrnehmung der jeweiligen Perspektive
  - Abgleich möglicher Kooperationsformen
  - Auslotung der Möglichkeiten und Grenzen von Beteiligung und Beschwerde
- **Beteiligung ist nicht nur formal**, sondern auch oder insbesondere alltäglich
- **Nicht-Beteiligung im Alltag beinhaltet die Gefahr von Dynamiken**, in denen die Durchsetzung von Interessen mit Aggressionen beantwortet werden
- In jeder Äußerung von Bedürfnissen und Interessen steckt ein Potenzial für Beteiligung, im Sinne von „**Ich habe eine Stimme**“
- **Bedürfnisse und Interessen sind in der Person und ihrer Persönlichkeit begründet**
- **Beteiligung ist nicht etwas statisches, sie wird durch einen Prozess hervorgebracht**
- **Beteiligung ist Ausdruck einer *Alltagspolitik*** als Form der Aushandlung von Beteiligungsräume und -möglichkeiten schaffen - auch unter Berücksichtigung eines Vetorechtes der Erwachsenen



• • •

- **Beteiligung fordert von pädagogischen Fachkräften Flexibilität**
- **Einbezug der Eltern als Erziehungspartner**
- **Beteiligung beinhaltet Verantwortung**
- **Beteiligung kann schief gehen und benötigt den Mut von Erwachsenen sich auf das Risiko einzulassen**
- **Kinder und Jugendliche dürfen wir als pädagogische Fachkräfte mit ihren Entscheidungsfreiräumen nicht alleine lassen**
- **Beteiligung impliziert Bildung**



# Fachliche Standards der Beteiligung

- **Beteiligung ist die Möglichkeit sich mitteilen zu können**
- **Kinder und Jugendliche in ihren Äußerung ernst nehmen**
- **Kinder und Jugendliche haben ein Recht auf Beteiligung**
- **Methoden der Beteiligung sind veränderbar**
- **Reflexion des Verhältnisses Kind-Jugendlicher–Erwachsener**
- **Beteiligung setzt Fehleroffenheit voraus**
- **Beteiligung bei den Regeln des Zusammenlebens**

# Mitbestimmung

(Kinder- und Jugendversion)



**Wir fragen dich**

**Wir nehmen dich ernst**

**Wir wollen deine Meinung wissen**

**Wir reflektieren mit dir**

**Wir gehen mit dir auf Augenhöhe**

**Wir hören dir zu**

**Wir machen alle Fehler, keiner ist perfekt**

**Wir sprechen Regeln miteinander ab und treffen Absprachen**



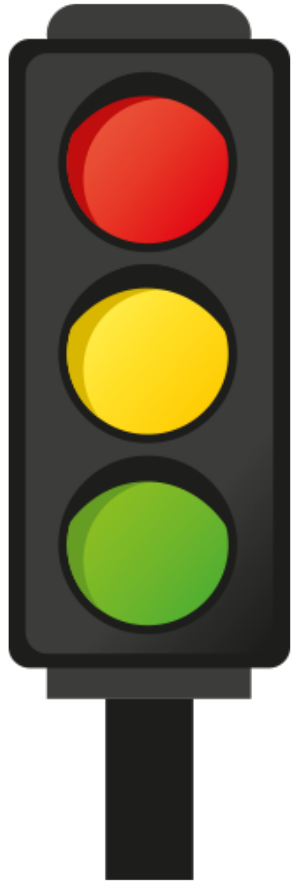
# Die Idee von Beschwerdearbeit



- **Eine Beschwerde basiert auf dem Wirklichkeitserleben eines Kindes/Jugendlichen**
- **Innerhalb einer Beschwerde entwickelt sich das Bedürfnis nach Lösungsmöglichkeiten**
- **Eine Beschwerde bietet somit die Möglichkeit des Ausdrucks und der Veränderung**

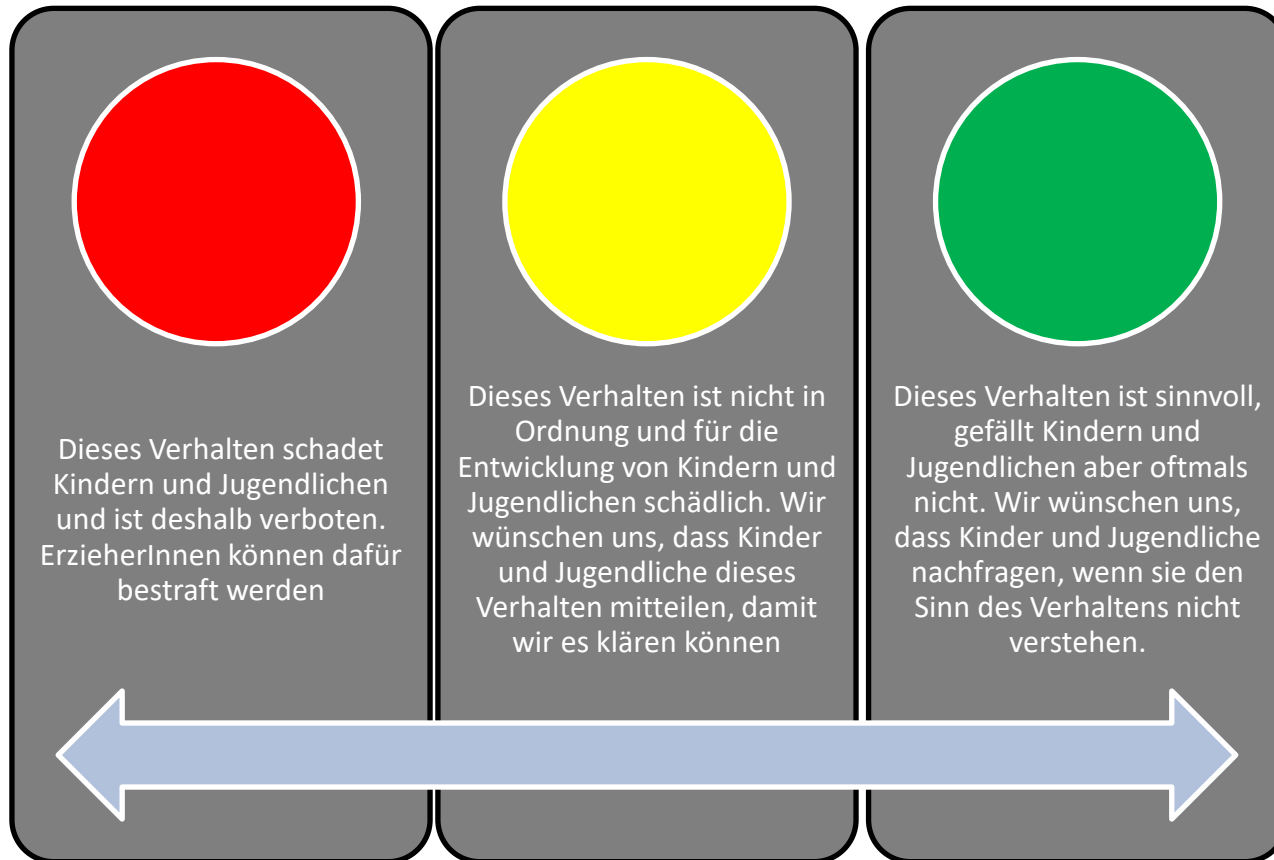


# Die Beschwerdeampel

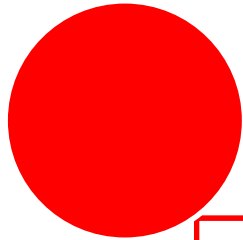


- Bezieht sich auf einen grenzwahrenden Umgang mit Beschwerdethemen
- Schafft einen Orientierungsrahmen und Transparenz
- Nimmt die Perspektive der Kinder und Jugendlichen ein
- Unterstützt die Klärung formeller Beschwerdearbeit
- Kennzeichnet erwünschte bzw. nicht-erwünschte pädagogische Interventionen
- Die Einrichtung positioniert sich deutlich gegenüber internen Umgangsformen

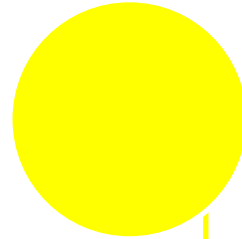
# Beschwerdeampel



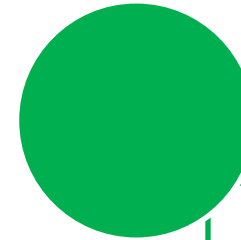
# Bisher erarbeitete Beispiele in der Stiftung Mary Ward für die Beschwerdeampel, welche durch das Beschwerdeverfahren zu klären sind:



|   |
|---|
| Essverbote / Nahrungsentzug                         |
| Verletzung der Schweigepflicht                      |
| Übertretung der Körpergrenzen                       |
| Gewalt und Beleidigung gegen Kinder und Jugendliche |
| Zwang z.B. zu essen                                 |
| Zuführen von Schmerzen                              |
| Grenzverletzende Provokation                        |



|   |
|---|
| Verletzung der Privatsphäre wie z.B. tägliche Zimmerkontrolle / Zimmerdurchsuchung, unbefugtes betreten des Zimmers             |
| Gemeinschaftsstrafen und Schikane   |
| Unangemessene Verhältnismäßigkeit der Aufgaben und Pflichten  |
| Schlechte Laune an den Kindern und Jugendlichen auslassen   |
| Ungleiche Gesprächsregeln wie z.B. ErzieherIn lassen Kinder / Jugendliche nicht ausreden, erwarten dies aber, wenn sie sprechen |
| Drohen Besuchskontakte auszusetzen  |
| Rauchen vor den Kindern und Jugendlichen  |



|   |
|---|
| Klare Regeln und Absprachen   |
| Gemeinsame Veranstaltungen  |
| Verpflichtende Gruppenabende  |
| Keiner muss hungern, aber wir achten auf eine gesunde Ernährung                             |
| Die Erwachsenen geben den Kindern und Jugendlichen Unterstützung und bei Bedarf auch Schutz |
| Gegenseitiges Feedback  |
| Die Pflichten in der Gruppe sind klar geregelt und organisiert                              |
| Die Privatsphäre von jedem wird geachtet  |
| Jeder übernimmt Verantwortung für sein Handeln  |

# SÄULEN DER BETEILIGUNG UND BESCHWERDE

## MITBESTIMMUNG

- Wir fragen dich
- Wir nehmen dich ernst
- Wir wollen deine Meinung wissen
- Wir reflektieren mit dir
- Wir gehen mit dir auf Augenhöhe
- Wir hören dir zu
- Wir machen alle Fehler, keiner ist perfekt
- Wir sprechen Regeln miteinander ab und treffen Absprachen

## KINDERRECHTE

BUNDEKINDERSCHUTZGESETZ

## BETEILIGUNG UND BESCHWERDE IN DER SMW

### BERATUNGSGESPRÄCH

Klärende Gespräche, persönliche  
Beschwerde

### GRUPPENINTERNE BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN

Gruppenabend, Anträge ans Team

### SELBSTVER- STÄNDNIS:

### GRUPPENÜBERGRENZENDE BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDE- MÖGLICHKEITEN

Gruppensprecher- und Mitarbeitertreffen,  
Zufriedenheitsfragebogen

### INTERNES BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEVERFAHREN

## WEITERE MÖGLICHKEITEN DER BETEILIGUNG UND BESCHWERDE:

Ombudschaft Jugendhilfe NRW  
Beratungsstelle  
Hofkamp 102  
42103 Wuppertal  
Telefon (0202) 29536776  
team@ombudschaft-nrw.de

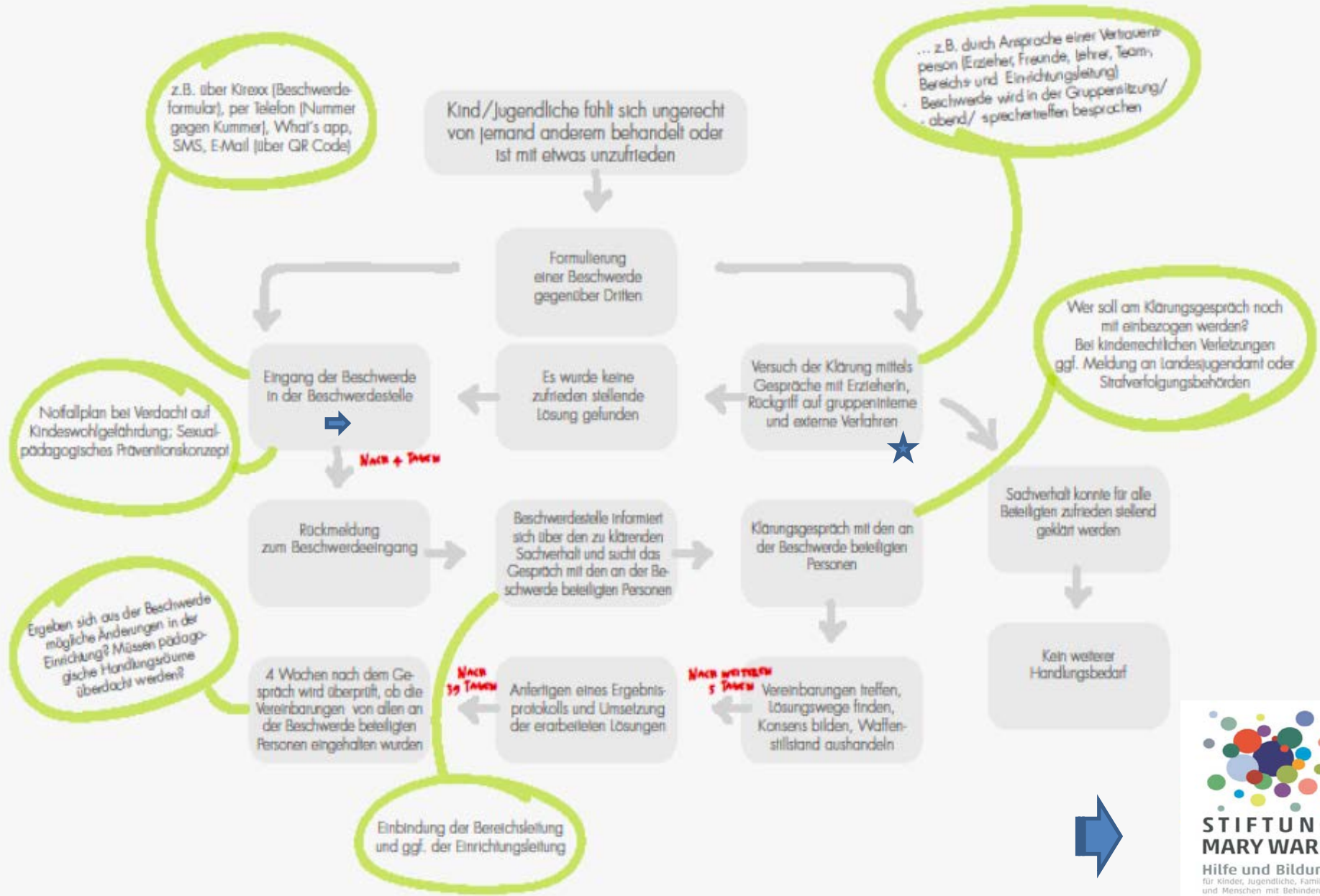
Beteiligung heißt für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Pädagogische Fachkräfte Verantwortung übernehmen. Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene werden durch die Pädagogischen Fachkräfte in ihren Entscheidungsfreiräumen begleitet und beraten.



**STIFTUNG  
MARY WARD**

Hilfe und Bildung  
für Kinder, Jugendliche, Familien  
und Menschen mit Behinderung

# INTERNES BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEVERFAHREN in der Stiftung Mary Ward







Janni (4 J.) turnte im Mutter-Kind-Apartment wild herum, über Tische und Bänke, weil er an diesem Tag noch gar nicht draußen war und sich richtig bewegen konnte. Dabei braucht er doch so viel Bewegung, sonst ist es ihm sooo langweilig.

Seine Mama schimpfte mit ihm, aber er turnte weiter.  
Seine Mama schimpfte immer lauter, aber auch das half nichts.

Und dann passierte es:  
Janni rutschte im Laufen aus und stieß sich den Kopf und die Schulter am Türrahmen. Er weinte bitterlich.

Doch Mama schrie nur:  
„Siehst Du, das hast Du jetzt davon, das habe ich Dir ja die ganze Zeit schon gesagt. Selbst schuld, jawohl selbst schuld!“

In diesem Augenblick wusste Janni, wo er sich Hilfe holen konnte!  
Er öffnete laut schluchzend die Tür und rief unter Tränen herüber zum Betreuer-Büro:  
**„Ich muss mich mal beschweren!!!“**

Ich winkte Janni heran und er erzählte stockend, was ihm geschehen war.

Ich fragte ihn:  
„Was denkst Du denn sollte deine Mama jetzt tun?“

Janni antwortete prompt:  
„Na, trösten natürlich, sie soll mich trösten...“

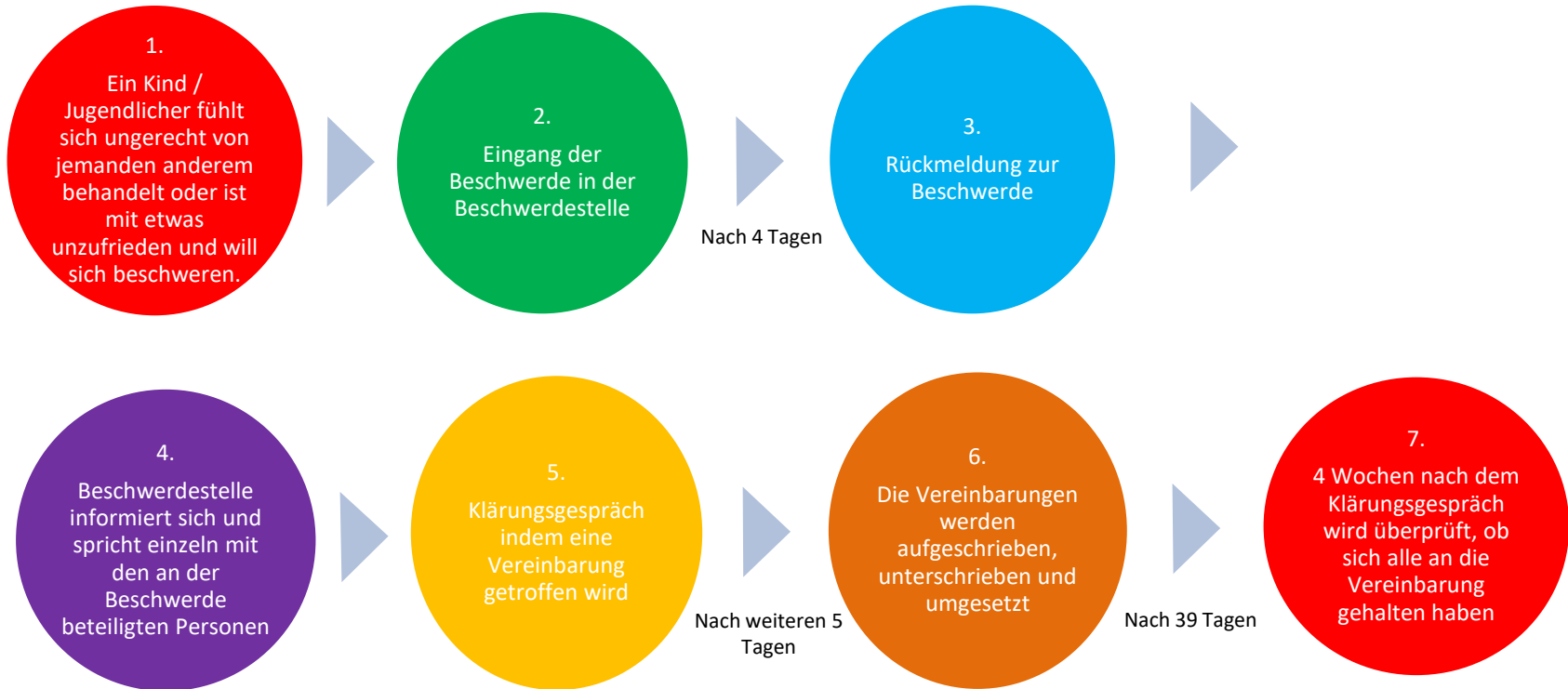
Also sind wir gemeinsam zur Mama gegangen und ich bat sie, Janni einmal zu zuhören. So konnte Janni seine Bedürfnisse bei seiner Mama vortragen und sie hat ihn daraufhin in den Arm genommen und getröstet. Später sind die beiden nach draußen gegangen und haben das Rädchen mitgenommen.



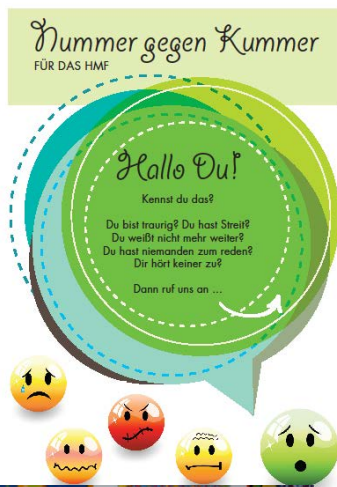


# Das Beschwerdeverfahren

(Kinder- und Jugendversion)



# Erreichbarkeit, Aufgabe und Funktion der Beschwerdestelle



- AnsprechpartnerIn
- Vertrauensperson
- Gesprächspartner
- informiert über Rechte
- ehrenamtlich tätig
- koordiniert das interne Beschwerdeverfahren
- unterstützt Lösungen zu finden
- Begleitet bei Gesprächen



# Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Auf Augenhöhe : )



# Mutig, mutig...

beschweren erlaubt!



**HAUS MARIA FRIEDEN**  
KINDER- UND JUGENDHILFEZENTRUM