

Lebenskreise Libelle



Partizipationskonzept

Gliederung

I. Partizipationskonzept Lebenskreise Libelle

1. Grundhaltung

- 1.1. Rahmenbedingungen der Gesamteinrichtung

2. Was ist nötig für eine gelingende Beteiligungskultur?

- 2.1. Bewerbungsverfahren
- 2.2. Aufnahmeverfahren und Platzbelegung
- 2.3. Arbeit mit der Herkunftsfamilie
- 2.4. Beendigung von Hilfen

3. Beteiligung im Alltag

- 3.1. Veränderung und Anpassung
- 3.2. Information
- 3.3. Transparenz
- 3.4. Regeln
- 3.5. positiv empfundene Beziehungen
- 3.6. Meinungsfreiheit
- 3.7. Wertschätzung
- 3.8. Ressourcen

4. Beschwerdemanagement für Lebenskreise Libelle e.V.

- 4.1. Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche
 - 4.1.1. Meldung von besonderen Ereignissen Meldepflicht gegenüber der Koordination/Leitung
 - 4.1.2. Meldung von besonderen Ereignissen Meldepflicht gegenüber dem belegenden Jugendamt/Landesjugendamt:
- 4.2. Beschwerdemanagement für Erziehungsberechtigte
 - 4.2.1. Beschwerdemanagement für Personensorgeberechtigte
- 4.3. Beschwerdemanagement für Betreuungskräfte
- 4.4. Beschwerdemanagement Leitung

5. Rechtekatalog

6. Beteiligung an der Hilfeplanung

7. Kooperation und Zusammenarbeit/Vernetzung

8. Probleme/Erfahrungen bei der praktischen Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren

- 8.1. aus der Sicht der jungen Menschen
- 8.2. aus der Sicht der Betreuenden

Partizipationskonzept Lebenskreise Libelle

1. Grundhaltung

Partizipation (= Teilhabe) ist ein wesentliches Element demokratischer Lebensweise und bedeutet für uns, dass wir Kinder und Jugendliche in möglichst viele Entscheidungsprozesse, die ihre Person betreffen, alters- und entwicklungsentsprechend einbeziehen, sie an vielem, was das alltägliche Zusammenleben betrifft, beteiligen.

Partizipation ist eine berufsethische Grundhaltung und versteht sich als Lernprozess im pädagogischen Alltag im Spannungsfeld von Selbst- und Fremdbestimmung.

Wie der Lebensalltag von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen aussieht, welche Ziele sinnvoll und erreichbar sind und welche Wege erfolgversprechend, kann nur **mit** den Betroffenen zusammen, nicht **für** sie festgelegt werden.

Die in unserer Einrichtung lebenden jungen Menschen haben aufgrund ihrer bisherigen Lebensgeschichte, die oft von Beziehungsabbrüchen und/oder Gewalt geprägt ist, das Vertrauen in Erwachsene verloren. Das Zusammenleben in der Familie wurde als (Überlebens-) Kampf erlebt. Gegenseitiger Austausch und Hilfe in sozialen Beziehungen, die Einhaltung sozialer Regeln und ein akzeptables Durchsetzen von Interessen sind häufig Unbekannte. Ebenso Fairness, Kooperation und Verlässlichkeit in Beziehungen. Die Bewältigung dieser Aufgabe, Beziehungen als befriedigenden Austausch und gegenseitige Hilfe zu verstehen, ist oft äußerst schwierig.

Daher ist es notwendig, unsere Kinder und Jugendlichen erst zur Partizipation zu befähigen, unter der Berücksichtigung des individuellen Entwicklungsstandes, ihrer Biografie und ihres subjektiven Erlebens der bisherigen erzieherischen Hilfen. Sie haben sich als wenig selbstwirksam erlebt und kaum Interesse, den Alltag und Hilfeprozess aktiv mitzugestalten – verwehren sich dem sogar.

Selbstwirksamkeit erlebbar zu machen, ist die Herausforderung für unsere Fachkräfte. Reflektieren können, Alternativen entwickeln, Verbesserungsvorschläge machen – das können weder Kinder noch Erwachsene einfach mal so nebenbei. Dafür sind Fähigkeiten gefordert, die man erwerben und immer wieder üben muss. Die eigenen Wünsche wahrnehmen zu können, sie zu äußern, sie gegebenenfalls sogar durchzusetzen, all dies wird weniger in einzelnen Projekten gelernt, sondern in den vielen kleinen Situationen des gemeinsamen Lebensalltags, in denen Erwachsene Kindern oder Jugendlichen zuhören, sie zu Stellungnahmen auffordern oder ihnen Verantwortung überlassen.

1.1. Rahmenbedingungen der Gesamteinrichtung

- flache Hierarchie
- dezentrale Einrichtungsteile mit hoher Eigenverantwortung und Autonomie
- offene Kommunikationsstrukturen
- Fehlerfreundlichkeit
- kontinuierliche, umfassende Information aller am Hilfeprozess Beteiligten
- offener Austausch in Teamgesprächen
- nahtlose und unmittelbare Information
- Regionalteam im Abstand von 8 Wochen
- enge Begleitung durch die Fachberatung
- Vierzehntägige Vor-Ortbesuche in der Projektstelle
- Rund-um-die-Uhr Telefonbereitschaft
- Problem- und Lösungsoffenheit

- Gemeinschaftsstammtische in Projektstellen

Wie pädagogisches Handeln innerhalb der vorgegebenen Struktur umgesetzt wird, liegt in der Verantwortung des Einzelnen. Es hat sich bewährt, die einzelnen Projektstellen sehr eng zu begleiten. Die Fachberaterinnen der Einrichtung betreuen dazu maximal 8 Projektstellen und nicht mehr als 12 Kinder und Jugendliche. Es handelt sich sowohl um einen Beratungs- als auch um einen Kontrollauftrag, der von den Pädagogen angenommen werden muss. Wird diese Voraussetzung nicht erfüllt, ist eine Zusammenarbeit ausgeschlossen. Die Fachberatung unterstützt den Prozess der Beteiligung, indem sie direkte Einzelkontakte zu den Kindern und Jugendlichen hat und diese so gestaltet, dass ein Vertrauensverhältnis entsteht. Ebenso unterstützt sie eine gelingende Partizipation durch Krisenhilfen, stetige Reflexion von Regeln, Grenzen und Beteiligung.

2. Was ist nötig für eine gelingende Beteiligungskultur?

- bewusste kontinuierliche, einrichtungsübergreifende Auseinandersetzung mit der Thematik
- Umsetzung und Erprobung sowie Evaluation und Anpassung von Mitbestimmung – und Beteiligungsverfahren
- sachkundiger, differenzierter Blick aller am Prozess beteiligter Fachkräfte auf den jungen Menschen vor dem Hintergrund seiner Biographie
- respektvoller, wertschätzender Umgang miteinander

Partizipation lebt nur durch Fachkräfte, die Beteiligung zulassen, sie durch persönliche und pädagogische Grundhaltung fördern und mit den Kindern und Jugendlichen entwickeln.

2.1. Bewerbungsverfahren

Die sich bewerbenden pädagogischen Lebensgemeinschaften/Projektstellen müssen als „öffentliche Familien“ eine hohe Bereitschaft zu Transparenz und Fähigkeit zur Reflexion mitbringen.

Es muss geprüft werden, ob die zukünftige Projektstelle den Anforderungen an eine partizipativ geprägte Grundhaltung gerecht werden kann.

Im Zuge des Bewerbungsverfahrens werden die BewerberInnen über den verbindlichen Rechkatalog für Kinder und Jugendliche von Lebenskreise Libelle informiert. Es kann nur dann zu einer Zusammenarbeit kommen, wenn die BewerberInnen die Kinderrechte akzeptieren und gewillt sind, diese zu gewährleisten und die Einhaltung sicherzustellen.

2.2. Aufnahmeverfahren und Platzbelegung

In der Einrichtung Lebenskreise Libelle beginnt die Mitbestimmung im Aufnahmegespräch. Beim Aufnahmegespräch sucht in der Regel die Einrichtungsleitung oder die zuständige Koordinationskraft das Kind oder den Jugendlichen an dem Ort auf, an dem es zu dem Zeitpunkt lebt.

Die Vertreterin von Lebenskreise Libelle stellt dem jungen Menschen die Einrichtung vor und beschreibt die Lebensbedingungen in der angedachten Projektstelle. Am Ende des Gespräches wird der junge Mensch gefragt, ob er Interesse an der Unterbringungsmöglichkeit hat und diese kennenlernen möchte.

Zeigt der junge Mensch Interesse, wird ein Kennenlerntermin in der Projektstelle vereinbart. Im Aufnahmegespräch wird dem jungen Menschen verdeutlicht, dass ihm ein Angebot unterbreitet wird, welches er sich ansehen kann, um danach für sich zu entscheiden, ob er zukünftig eine Lebensgemeinschaft auf Zeit in der Projektstelle vorstellen kann. Wir

vermitteln den jungen Menschen darüber hinaus, dass sie, sollten sie sich gegen ein Leben in der Projektstelle entscheiden, das ohne Angabe von Gründen tun können.

Ist die Rückmeldung nach dem Besuchskontakt auf allen Ebenen positiv, beginnt eine vierwöchige Probephase, die mit einem Hilfeplangespräch endet und bei dem sich alle Beteiligten für oder gegen eine langfristige Unterbringung entscheiden können. Diese Entscheidung unterliegt keiner Begründungspflicht. Empfindungen wie „Unwohlfühlen“, „Es riecht seltsam“ oder „In der Projektstelle ist es komisch“, werden ernst genommen. Grundvoraussetzung für eine Aufnahme ist von Seiten Lebenskreise Libelle immer die Freiwilligkeit des jungen Menschen, sich auf das Zusammenleben in der Projektstelle einlassen zu können.

Darüber hinaus wird der junge Mensch darauf hingewiesen, dass er sich bei der Einrichtungsleitung oder gegebenenfalls auch direkt mit dem Jugendamt in Verbindung setzen kann, sollte er nicht mehr in der Einrichtung leben wollen. Dadurch soll dem jungen Menschen bewusst gemacht werden: Die Unterbringung in einer Projektstelle ist ein Angebot, das neben einem Platz zum Leben, klare Ziele verfolgt (z.B. Reintegration in die Regelschule, Unterstützung des Schulalltages, Unterstützung bei der Persönlichkeitsentwicklung, Aufarbeitung von Entwicklungsdefiziten etc.). Es gibt einen strukturellen Rahmen vor, bei dem der junge Mensch entscheidet, ob er dieses Angebot annimmt oder nicht.

Sind dieser strukturelle Rahmen, die klar vereinbarten Ziele der Jugendhilfemaßnahme sowie die pädagogische Umsetzung in der betreffenden Projektstelle für ihn nicht mehr annehmbar, erlischt also seine Freiwilligkeit, darf er gehen. Er hat das demokratische Recht, dieses für sich zu entscheiden.

Hier stoßen die Rechte des jungen Menschen auf die Pflichten, die das gemeinschaftliche Leben in einer Projektstelle fordern, aufeinander. Sind die jungen Menschen nicht mehr bereit auch die Pflichten im Kontext des Lebens in einer Projektstelle zu erfüllen ist der nächst Ansprechpartner für sie der Sachbearbeiter/die Sachbearbeiterin des Jugendamtes. Durch dieses Aufnahmeverfahren gehen wir den ersten und entscheidenden Schritt zur Implementierung einer Mitbestimmungskultur aller am Prozess Beteiligten.

2.3. Arbeit mit der Herkunftsfamilie

Die Arbeit mit den Herkunftsfamilien wird von Wertschätzung, Transparenz und vom Mut, Partizipation zu wagen, getragen.

Erziehungsprozesse in der Projektstelle werden den Herkunftsfamilien transparent gemacht, mögliche Mitsprache- und aktive Beteiligungsmöglichkeiten, aber auch Grenzen und Schutzrechte des Kindes werden benannt und eingefordert.

2.4. Beendigung von Hilfen

Alle am Prozess Beteiligten haben das Recht, die Hilfe zu beenden.

Die Beendigung einer Hilfe ist ein Prozess. Wichtig in diesem Prozess ist, alle Beteiligten über den Verlauf zu informieren. Sollte eine Hilfe beispielsweise gefährdet sein, steht im Vordergrund, dem jungen Menschen zu verdeutlichen, dass dieser im Begriff ist, durch sein Verhalten etc. seinen Lebensraum zu gefährden. Durch das gemeinsame Operationalisieren von Zielen mit dem jungen Menschen - orientiert an seinen Fähigkeiten und für ihn nachvollziehbar - kann der junge Mensch, sollte es zu einem Scheitern kommen, nachvollziehen, welche Handlungen seinerseits und Rahmenbedingungen der Projektstelle dazu geführt haben, dass die Lebensgemeinschaft auf Zeit endet. Das Jugendamt sowie die

Personensorgeberechtigten werden transparent und zeitnah über die Entwicklung informiert.

3. Beteiligung im Alltag

Alltag ist das, was so ist, jeden Tag und oft durch seine Regelmäßigkeit und Selbstverständlichkeit kaum auffällt. Er ist organisiert und gibt Sicherheit, weil er beständig ist und wir uns in ihm auskennen.

Erziehung findet im Alltag statt, somit ist ein gelingender Alltag eine wichtige Basis für Pädagogik und ein Übungsfeld, um Beteiligung zu lernen. Bei einem demokratischen Alltag geht es darum, Lust zu entwickeln, miteinander zu reden, sich zu streiten, nach Lösungen zu suchen – immer in der Überzeugung, dass es sich lohnt, das Miteinander-Leben zu verbessern.

3.1. Veränderung und Anpassung

Alltag gibt Sicherheit. Genau diese Sicherheit macht Alltag gegenüber Veränderungen so widerstandsfähig. Alltag zu verändern heißt, anstelle des alten einen neuen Alltag zu etablieren, also alte Gewohnheiten und Routinen durch neue zu ersetzen – das kostet zusätzliche Energie und bedeutet umzudenken. Wollen wir eine tatsächliche Beteiligung wirklich leben, heißt das auch, die alltäglichen Dinge immer wieder auf Sinnhaftigkeit und Zufriedenheitsgrad aller in diesem konstruierten Alltag Lebenden zu überprüfen und gegebenenfalls gemeinschaftlich neu anzupassen.

3.2. Information

Kinder und Jugendliche werden über das, was mit ihnen geschieht, auf eine ihrem Entwicklungsstand angemessene Weise informiert. Den Kindern wird – in einer ihnen verständlichen, ihrem Alter und ihren Möglichkeiten entsprechenden Sprache – erklärt, **was** passiert und **warum** es passiert. Es ist dabei wichtig, dass die Erwachsenen fragen, erklären und beraten, um für das Kind/Jugendlichen Klarheit und Verständnis zu schaffen und zusätzliche Belastungen (Wissenslücken werden mit Annahmen gefüllt) zu vermeiden. Das Verstehen, warum man dem Kind u.U. eine schwierige Situation zumuten musste, erleichtert die Bewältigung und schafft Vertrauen auf Basis von Aufrichtigkeit und der Sorge um das Wohl des Kindes.

3.3. Transparenz

Transparenz bedeutet, dass Vorgänge, Abläufe, Entscheidungen durchsichtig, durchschaubar, nachvollziehbar sind, bzw. gemacht werden. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Einrichtungskultur im Gesamten als auch der gemeinsamen Umgangskultur im Einzelnen. Unsere Arbeit zeichnet sich durch Glaubwürdigkeit und Verbindlichkeit aus. Es gibt klare Rollenverteilungen und Aufgabenbereiche. Prozesse werden kontinuierlich dokumentiert und evaluiert. Im pädagogischen Alltag bedeutet Transparenz die Aufdeckung und Analyse von Ursache-Wirkprinzipien, logischen Zusammenhängen, Abläufen, Handlungen, Entscheidungen etc.. Sie bildet somit einen wesentlichen Baustein für die Entwicklung einer verantwortlichen Entscheidungskompetenz aller Prozessbeteiligter und begreift sich als Teil unserer Beteiligungskultur.

3.4. Regeln

Regeln spielen für junge Menschen eine herausragende Rolle.

In jeder Projektstelle gibt es klare Regeln, Strukturen und Tagesabläufe, die zum einen vorstrukturiert und vorgegeben sind von äußeren Gegebenheiten (Zeitstrukturen, inhaltlichen Arbeitsthemen), aber auch solche, die immer wieder selbst hergestellt, die selbst entschieden und gestaltet werden (Essenswünsche, Zimmerdekoration, Freizeitgestaltung, Taschengeldverwendung, Bekleidungsauswahl, Haarschnitt ...). Ebenso gibt es Grenzen und Pädagogen in den jeweiligen Projektstellen, die diese Grenzen setzen und die Kinder und Jugendliche, die Effekte von Grenzüberschreitungen erfahren lassen. Die Erwachsenen schaffen Erfahrungs- und Erprobungsräume und ermöglichen den Kindern die Auseinandersetzung mit sich und der Welt.

3.5. positiv empfundene Beziehungen

Das Vertrauen der Kinder und Jugendlichen zu ihren Betreuern, dass sie ernst genommen werden, dass der Betreuer ihre Interessen vertritt und zu ihrem Wohle handelt, sich engagiert und sie zuverlässig begleitet, ist Grundvoraussetzung für den Beteiligungswillen der jungen Menschen. Sie werden sowohl als Experten in eigenen Angelegenheiten als auch als Kritiker angesprochen.

3.6. Meinungsfreiheit

Die betreuten Kinder und Jugendlichen werden mit ihren Wünschen, Befürchtungen und Meinungen wohlwollend, mit Interesse gehört. Entscheidungen werden – soweit möglich – partnerschaftlich ausgehandelt. Bei allen Entscheidungen – auch wenn diese aus gewichtigen Gründen gegen den Willen der Kinder und Jugendlichen getroffen werden müssen – wird um ihre Zustimmung geworben.

Alle bei uns in der Einrichtung lebenden jungen Menschen kennen ihre participationsrechte und wissen, wie sie diese geltend machen. Jedes Kind/jeder Jugendliche erhält ein eigenes Informationsblatt über das Beschwerdeverfahren und seine Ansprechpartner, zuständige Personen und Institutionen, Hilfsquellen und Möglichkeiten zum Widerspruch. Ein Rechtekatalog liegt in jeder Projektstelle frei zugänglich aus. Die Kinderrechte sind innerhalb einer hausinternen Fortbildung mit allen Kindern verständlich erarbeitet.

Neuaufgenommenen Kindern und Jugendlichen stehen sie als Multiplikatoren zur Verfügung.

3.7. Wertschätzung

Kinder und Jugendliche, die bei uns leben, haben oft schmerzlich erfahren müssen, dass ihre Bedürfnisse vernachlässigt und ihre Stoppsignale übergangen wurden. Sie sind besonders auf eine wohlwollende und wertschätzende Atmosphäre angewiesen. Unsere Pädagogen begegnen den Kindern mit Vertrauen und Gesprächsoffenheit. Sie nehmen die jungen Menschen ernst mit ihren Anliegen und leben Umgangsformen, die gegenseitiges Zuhören, Austausch von Argumenten und die gemeinsame Suche nach Kompromissen einschließen. Aushandlungsprozesse und deren Ergebnisse haben hohe Gültigkeit und binden alle Beteiligten. Es geht darum eine Streitkultur zu entwickeln, in der Andersdenken erwünscht ist und unterschiedlichste Sichtweisen und Interessen gleichberechtigt koexistieren, bzw. ausgehandelt werden können.

3.8. Ressourcen

Für die Bewältigung schwieriger Situationen brauchen Kinder und Jugendliche Ressourcen. Eine davon ist, einen Adressaten für Notsituationen zu haben. Hier kann unser Beschwerdeverfahren greifen, ebenso die regelmäßigen „Unter vier Augen Gespräche“ mit

der Fachberaterin. Gute Gespräche brauchen das Gefühl von Sicherheit und das Signal, alles unzensuriert und unsanktioniert sagen zu dürfen, was einem auf dem Herzen liegt.

4. Beschwerdemanagement für Lebenskreise Libelle

4.1. Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche

Vorliegendes Beschwerdemanagement ist ein Leitfaden, der zur Orientierung dient. Er ist weder starr noch unveränderlich. In jeder Betreuungsstelle ist für alle Betreuten sichtbar und erreichbar eine Telefonliste mit allen relevanten Telefonnummern vorhanden. Es steht permanent ein Telefon zur Verfügung. Die Kinder und Jugendlichen haben jederzeit die Möglichkeit, sich an die Koordinations- oder Leitungskraft zu wenden.

1. Klärungsperson: Betreuungsperson/Betreuungspersonen (Meldung von besonderen Ereignissen siehe Meldepflicht gegenüber der Koordination/Leitung)
2. Klärungsperson: Koordinatorin; persönliches Gespräch (telefonisch, schriftlich), anschließend eine Besprechung der Problematik gemeinsam mit Koordinatorin, Betreuungsperson/Betreuungspersonen und dem jungen Menschen (Meldung von besonderen Ereignissen, siehe Meldepflicht gegenüber dem belegenden Jugendamt/Landesjugendamt). Die Ergebnisse des Gespräches werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengelesen und nach der Überprüfung auf Richtigkeit unterschrieben. Das Protokoll wird in der Akte aufbewahrt. Der Betreute bekommt eine Kopie.
3. Klärungsperson: Leitung; persönliches Gespräch mit dem jungen Menschen (telefonisch, schriftlich), anschließend eine Besprechung der Problematik gemeinsam mit Leitung, Koordination, Betreuungsperson/Betreuungspersonen und dem jungen Menschen. Die Ergebnisse des Gespräches werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengelesen und nach der Überprüfung auf Richtigkeit unterschrieben. Das Protokoll wird in der Akte aufbewahrt. Der Betreute bekommt eine Kopie.
4. Helferkonferenz in Anwesenheit des Jugendamtes, der Personensorgeberechtigten, der Leitung, der Koordination, der Betreuungsperson/Betreuungspersonen im ersten Schritt ohne den jungen Menschen, um den Ist-Stand zu klären. Im zweiten Schritt wird der junge Mensch hinzugebeten. Die Ergebnisse des Gespräches werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengelesen und nach der Überprüfung auf Richtigkeit unterschrieben. Das Protokoll wird in der Akte aufbewahrt. Der Betreute bekommt eine Kopie.

4.1.1. Meldung von besonderen Ereignissen

Meldepflicht gegenüber der Koordination/Leitung:

- grob unpädagogisches Verhalten
- körperliche Übergriffe (Ohrfeige, schupsen, grobes Anfassen, Schläge, Tritte, werfen mit Gegenständen (nach jemandem))
- unzulässige Strafmaßnahmen (z.B. einsperren, Essensentzug, kalt duschen)
- herabwürdigender Erziehungsstil (z.B. Mobbing, Ausgrenzung, Beleidigung, Missachtung)
- Verletzung der Grundrechte/Diskriminierungen (z.B. Missachtung der Privatsphäre, mangelnde Gesundheitsfürsorge, unzureichende Ernährung, Missachtung der Religionsfreiheit)

- sexuelle Übergriffe und Misshandlungen (z.B. an den Po fassen, Geschlechtsteile anfassen, Entblößen der Geschlechtsteile des Betreuers den Betreuenden gegenüber, sexualisierte Sprache)
- Rauschmittelgenuss/Abhängigkeit von Fachkräften (z.B. regelmäßiger Alkoholkonsum, Drogenkonsum, Tablettenmissbrauch, Medienmissbrauch, Rauchen innerhalb der Projektstellenräumlichkeiten, Co-abhängiges Verhalten)

Besondere Ereignisse:

- der Suizidversuch/Todesfall einer Betreuten/eines Betreuten;
- der begründete Verdacht einer strafbaren Handlung von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern sowie deren rechtskräftige Verurteilung einer Straftat;
- erhebliche Straftaten, sexuelle und/oder gewaltsame Übergriffe von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern;
- weitere Vorkommnisse, wenn sie das Wohl von Kindern und Jugendlichen oder den Betrieb der Einrichtung gefährden (wie z. B. Brände, Unfälle);
- die bevorstehende Schließung der Einrichtung;
- wirtschaftliche Schwierigkeiten der Einrichtung (wenn das Entgelt über einen Zeitraum von 12 Monaten nicht mehr kostendeckend ist);
- Verletzung der Aufsichtspflicht;
- grob unpädagogisches Verhalten;
- unzulässige Strafmaßnahmen, herabwürdigender Erziehungsstil, unpädagogisches Verhalten;
- Verletzung der Grundrechte/Diskriminierungen;
- andauernde arbeitsrechtliche Auseinandersetzungen oder Personalkonflikte;
- fristlose Entlassung von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern;
- Rauschmittelgenuss/-abhängigkeit von Fachkräften;
- Verstoß gegen das Betäubungsmittelgesetz (harte Drogen);
- Entweichungen, die länger als 24 Stunden andauern;
- erhebliche Straftaten von jungen Menschen bzw. der begründete Verdacht darauf;
- tätliche Auseinandersetzungen zwischen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern und jungen Menschen;
- sexuelle Übergriffe oder Misshandlungen durch junge Menschen;
- erhebliche Konflikte mit der Polizei;
- meldepflichtige Krankheiten nach dem Infektionsschutzgesetz.

4.1.2. Meldung von besonderen Ereignissen

Meldepflicht gegenüber dem belegenden Jugendamt/Landesjugendamt:

Diese Aufgabe obliegt der Koordination/Leitung. Es gelten die oben genannten meldepflichtigen und besonderen Ereignisse.

4.2. Beschwerdemanagement für Erziehungsberechtigte

Durch die Aufnahme eines Kindes/Jugendlichen in eine Projektstelle, geht die Aufgabe der Erziehung uneingeschränkt und ausschließlich auf Lebenskreise Libelle über. Die Ziele und Aufgaben des Erziehungsprozesses werden im Hilfeplangespräch gemeinschaftlich beschlossen und anschließend ausschließlich durch das Projektstellenpersonal, die Koordination und die Leitung von Lebenskreise Libelle umgesetzt.

Absprachen über Umgangs- und Besuchskontakte können nur im gemeinsamen Gespräch (Hilfeplangespräch) mit allen am Prozess Beteiligten vereinbart werden. Konfliktlösungen können nur auf einer sachlichen, ruhigen Gesprächsebene geführt und gefunden werden. Verbale und lautstarke Entgleisungen – vor allem innerhalb der Projektstelle – führen zeitnah zu einer Beendigung der Zusammenarbeit. Sollte es Unklarheiten, Unstimmigkeiten oder Unsicherheiten über Absprachen geben, greift das Beschwerdemanagement.

4.2.1. Beschwerdemanagement für Personensorgeberechtigte

Sollte es zu Unstimmigkeiten zwischen den Personensorgeberechtigten und der Projektstelle kommen:

1. Es wird versucht, diese mit Unterstützung der Projektstellenkoordination zu klären. (telefonisch oder schriftlich bei der zuständigen Koordination melden).
2. Bei der Kontaktaufnahme mit der Koordination wird die Beschwerde schriftlich aufgenommen und an die Projektstelle weitergeleitet.
3. Kann die Unstimmigkeit nicht durch ein Telefonat geklärt werden, kommt es zu einem Gespräch mit allen Betroffenen im Büro der Einrichtung Lebenskreise Libelle in Münster. Die Ergebnisse des Gespräches werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengelesen und nach der Überprüfung auf Richtigkeit unterschrieben. Das Protokoll wird in der Akte aufbewahrt. Die Personensorgeberechtigten sowie das Jugendamt bekommen eine Kopie des Protokolls.
4. Es wird ein Hilfeplangespräch einberufen, um unter der Leitung des Jugendamtes die Unstimmigkeiten zu klären. Die Ergebnisse des Gespräches werden protokolliert und von allen Beteiligten gegengelesen und nach der Überprüfung auf Richtigkeit unterschrieben. Das Protokoll wird in der Akte aufbewahrt. Die Personensorgeberechtigten sowie das Jugendamt bekommen eine Kopie des Protokolls.
5. Von den Fachkräften wird abgewogen, ob die installierte Hilfe noch weitergeführt werden kann.

4.3. Beschwerdemanagement für Betreuungskräfte

Sollte es zu Differenzen zwischen der Betreuungskraft/den Betreuungskräften und der Koordinationskraft kommen, ist die erste Maßnahme immer ein klärendes Gespräch zwischen den unmittelbar Beteiligten. Sollte auf diesem Wege keine Klärung möglich sein, wendet/n sich die Betreuungskraft/Betreuungskräfte in einem persönlichen Gespräch an die Leitung. Im Anschluss folgt ein Klärungsgespräch zwischen Leitung, Koordination und Betreuungspersonen. Kommt es in dieser Gesprächsrunde nicht zu einer Lösung und Klärung der Differenzen, wird eine Supervisionskraft hinzugezogen. Gemeinsam werden die Themen für eine weitere positive Zusammenarbeit aufgeschlüsselt und erarbeitet. Dazu werden die notwendigen Arbeitstreffen und Teilnahme der erforderlichen Personen festgelegt.

4.4. Beschwerdemanagement Leitung

Ansprechorgan für fragwürdiges Verhalten der Leitungskraft ist der Vorstand des Vereines Lebenskreise Libelle. Beschwerden dieser Art sind postalisch an die Erste Vorsitzende Johanne Claashen, Königsweg 10, 26506 Norden zu richten. Diese beruft umgehend eine Vorstandssitzung ein, um die Einrichtungsleitung mit den Beschwerden zu konfrontieren, bzw. eine Stellungnahme einzufordern. Im Anschluss setzt sich der Vorstand mit der Beschwerde stellenden Behörde/Person auseinander. Der Vorstand entscheidet über den

notwendigen Umgang mit der Beschwerde. In letzter Konsequenz, wie z. B. bei schweren Tatbeständen, wird die Einrichtungsleitung ihres Postens enthoben und durch Nachfolge ersetzt.

5. Rechkatalog

- liegt in jeder Projektstelle aus
- wird mit den Kindern/Jugendlichen besprochen

6. Beteiligung an der Hilfeplanung

Die Steuerung und Transparenz hinsichtlich Umfang und Ausgestaltung der erzieherischen Hilfen erfolgt über die gemeinsame Hilfeplanung nach §36 SGB VIII. Hier werden die zu erbringenden Leistungen beschrieben und verbindlich vereinbart. Sie beinhaltet eine umfassende Beteiligung der Betroffenen, das Zusammenarbeiten verschiedener Fachkräfte (Einbeziehung wichtiger Netzwerkpartner wie Schule, pädagogische Zusatzkräfte, Therapeuten ...) und die Festlegung, kontinuierliche Überprüfung und Fortschreibung des Hilfeplans.

Zur Durchführung eines für alle Beteiligten effektiven Hilfeplangesprächs liegt vierzehn Tage vor dem Gespräch ein aktueller Entwicklungsbericht vor. Für ein Höchstmaß an Beteiligung sind wesentliche Grundvoraussetzungen wie Vertrauen, positive Rahmenbedingungen und eine gute Vorbereitung unabdingbar.

Das Hilfeplangespräch wird mit dem Kind/Jugendlichen vorbesprochen: Wer wird dabei sein, wie viele Personen insgesamt, eventuell eine vom Kind benannte Vertrauensperson, wie lange wird das Gespräch dauern, an welchem Ort findet es statt, wie reisen wir an, etc. Der Entwicklungsbericht wird alters- und entwicklungsentsprechend mit dem Kind/Jugendlichen erarbeitet. Die Einschätzungen der Pädagogen werden dem Kind/Jugendlichen deutlich, es soll im Idealfall ein Austausch-Dialog zwischen Erwachsenen und Kind/Jugendlichen stattfinden. Vorhergehende Entwicklungsziele und deren Erreichungsgrad werden gemeinsam besprochen, ebenso neue Ziele. Dabei wird nach dem SMART-Prinzip gearbeitet und Zielformulierungen in Wirkungsziele, Handlungsziele und deren Operationalisierung gegliedert. Es wird dabei auf eine verständliche Sprache und alters- bzw. entwicklungsangemessene Methoden geachtet. Auch junge Kinder wissen, was sie möchten und was nicht und sind über spielerische Zugänge bzgl. Zielformulierung zu erreichen.

Für eine beteiligungsfreundliche Gestaltung des Hilfeplans ist die Schaffung von positiven Rahmenbedingungen (Raumauswahl, Sitzordnung, Gastlichkeit) sowie das Praktizieren einer offenen, wertschätzenden und partnerschaftlichen Gesprächskultur sehr bedeutsam. In der tatsächlichen Begegnung – sowohl physisch als auch psychisch – wird die gemeinschaftliche Arbeit aller am Hilfeprozess Beteiligten maßgeblich beeinflusst. Das subjektive Empfinden von Partnerschaftlichkeit, Kompetenz, Respekt und einem qualifizierten, wertschätzenden Umgang mit dem anvertrauten jungen Menschen sind wegbereitend für Kooperation und Kundenzufriedenheit. Datenschutzbestimmungen und die Einhaltung der Schweigepflicht werden von Seiten der Einrichtung und ihrer MitarbeiterInnen gewährleistet.

7. Kooperation und Zusammenarbeit/Vernetzung – Wer braucht Beteiligung?

Kinder und Jugendliche

MitarbeiterInnen der Einrichtung

Honorarkräfte

Leitung
Trägervertreter
Personensorgeberechtigte
Vormünder
Kita und Schule
Heimaufsicht
Jugendämter

8. Probleme/ Erfahrungen bei der praktischen Umsetzung von Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren

Um eine gelingende Beteiligungskultur zu etablieren, müssen die jungen Menschen und die betreuenden Erwachsenen gleichermaßen dazu befähigt werden. Welche Probleme können dabei auftreten?

Das häufigste Problem bei der Umsetzung eines gelingenden Beschwerdeverfahrens mit dem Ziel, die Bedingungen zu verbessern oder Missstände aufzudecken und grundlegend zu verändern, ist, dass die Schrittfolgen des Beschwerdeverfahrens nicht eingehalten werden. Das kann bis zum Abbruch der Hilfemaßnahme führen.

Das Beschwerdeverfahren hat zum Ziel, einen Konflikt oder einen Missstand von der Basis aus und zuerst mit den unmittelbar Betroffenen und somit handlungswirksamen Personen zu bearbeiten. Nur dadurch kann es gelingen, Missverständnissen vorzubeugen, demokratische Strukturen zu erlernen und Veränderungen herbeizuführen, denn es wird so miteinander und nicht übereinander gesprochen.

8.1. aus der Sicht der jungen Menschen

- Persönlichkeitsstrukturen
- eigene Herkunftsgeschichte und Erfahrungserfahrungen
- kein Interesse an Beteiligungsverfahren und diese für sich selbst positiv umsetzen zu wollen
- mangelndes Interesse für die eigenen Belange
- mangelnde Akzeptanz der Grenzen von Beteiligung und der Belange anderer oder von strukturbedingten Grenzen
- Angst vor Repressalien
- Schweigen
- Das System Projektstelle ist in der Regel „geschlossener“ als eine Heimgruppe, die deutlicher in den institutionellen Rahmen eingebunden ist. In der privaten Sphäre einer sozialpädagogischen Lebensgemeinschaft (Projektstelle) steht das fremd untergebrachte Kind in einem engen persönlichen Verhältnis zu den Familienmitgliedern und somit in einem stärkeren Loyalitätskonflikt ihnen gegenüber. Bei der Aufdeckung eines Übergriffes besteht für das Kind die Gefahr, nicht nur seine unmittelbaren Bindungspersonen zu verlieren, sondern zugleich auch seinen vertrauten Lebensort. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an Träger und Fachkräfte zur Gewährleistung des Schutzes von jungen Menschen.

8.2. aus der Sicht der Betreuenden

- Angst vor Anarchie
- Angst vor Kontrollverlust
- Machtverlust
- Ohnmacht

- eigene Unsicherheit
- Angst vor Scheitern
- Sorge, die Fachlichkeit zu schwächen
- Beschwerden können persönlich kränken
- Rechtfertigungsdruck

Ein wichtiger Aspekt der Beschwerde im Spannungsfeld der öffentlichen Erziehung ist, dass eine, Beschwerde durch die betreuten Kinder und Jugendlichen instrumentalisiert werden kann um „sich zu rächen“, machtvoll gegenüber den MitarbeiterInnen und oder der Einrichtung zu sein.

Beschwerden sind nicht immer gerechtfertigt und oftmals aufgrund von Wahrnehmungsverzerrung, Übertragung etc. inhaltlich unrichtig. Das kann gerade in dezentral organisierten Einrichtungsstrukturen (Projektstellen) oft gravierende und sogar existenziell bedrohliche Auswirkungen für die betreuenden Pädagogen haben. Unter diesem Gesichtspunkt ist es wichtig, dass die zuständigen Behörden, die öffentlichen und freien Träger gemeinsam mit der Heimaufsicht Verfahren entwickeln, um dieser Form des Missbrauchs von Beschwerde entgegenzuwirken.

Bisher fehlt oft ein ruhiger und besonnener Umgang mit Beschwerden, die handgreifliche oder andere Übergriffe von Betreuenden gegenüber Betreuten zum Inhalt haben.

Unsicherheit und Ratlosigkeit sind dann vorrangige, aber schlechte Handlungsberater. Je etablierter und implementierter eine Kultur der Beschwerde innerhalb der öffentlichen Jugendhilfe sein wird, umso wichtiger wird es werden, auf gemeinsam erarbeitete und erprobte Verfahren des adäquaten Umgangs mit Beschwerden zurückgreifen zu können. Dieses zu erarbeiten und umzusetzen, bedeutet für alle Beteiligten Mehrarbeit und die Bereitschaft, differenziert „hinzugucken“.

Seit der Fokussierung auf Partizipation, Kinderschutz, Kinderrechte und deren Implementierung in die alltägliche pädagogische Arbeit scheint sich eine Handlungsunsicherheit bei Fachkräften auszubreiten. Sie arbeiten auf der Basis einer immer höheren Transparenz und gefühlter Angreifbarkeit durch den Fokus auf die Implementierung von Beschwerde für Kinder und Jugendliche. Stark oppositionelles Verhalten und Ohnmachtsgefühle von kaum gesellschaftlich zu integrierenden Jugendlichen steigern das Bedürfnis der jungen Menschen nach körperlicher Auseinandersetzung mit den BetreuerInnen. Auch die klare Ansage gegenüber dem jungen Menschen, dass er bei Gewaltanwendung gegenüber einem Erwachsenen oder deren Androhung seinen Lebensraum verliert, kann das Bedürfnis nach körperlicher Auseinandersetzung mit BetreuerInnen nicht regulieren. Die Forderung des fehlerfreien, tadellosen Verhaltens des Pädagogen steht einem vermehrt provokativen, grenzüberschreitenden Verhalten des Betreuten gegenüber, wobei die Fachkraft bei Verfehlung der existentielle Ruin droht.