
PARTIZIPATIONS- UND
BESCHWERDEMANAGEMENT-
KONZEPT SALBERGHAUS



INHALT

Einleitung	3
1. Grundlagen	4
1.1 Definition	4
1.2 Partizipation und Macht	5
1.3 Voraussetzung	5
2. Umsetzung	6
2.1 Partizipative Haltung	6
2.2 Klientel	7
2.2.1 Kinder	7
2.2.2 Eltern und Familienangehörige	8
3. Dokumentation und Evaluation	9
4. Literatur	10



EINLEITUNG

Das Salberghaus als eine fachlich anerkannte Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe für Kinder im Alter von 0 bis 10 Jahren versteht Partizipation als eine pädagogische Grundhaltung, die im alltäglichen Erleben Kindern Transparenz über Handlungsabläufe, die Möglichkeit zur Teilhabe an Entscheidungen und Mitwirkung an der Gestaltung und den Bedingungen ihres Lebensumfelds anbietet. Dabei dient das Leitbild des Trägers und der Einrichtung als Grundlage jeglichen Handelns und als Fundament einer demokratischen Haltung gegenüber den Kindern und deren Familien.

In der UN Kinderrechtskonvention vom 20.11.1989 wird im §12 die Berücksichtigung der Meinung des Kindes besonders hervorgehoben: „Kinder haben das Recht, in allen Angelegenheiten, die sie betreffen, unmittelbar oder durch einen Vertreter gehört zu werden. Die Meinung des Kindes muss angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife berücksichtigt werden.“

Ein Konzept zur Partizipation beinhaltet jedoch nicht nur die Wahrung der Rechte von Kindern und deren Familien, sondern auch Belange, die evtl. Anlass zur Beschwerde geben und von uns als bedeutsamer Teil der Weiterentwicklung unserer Einrichtungsqualität verstanden werden. D.h. gerade in der Arbeit mit kleinen Kindern ist aufgrund der noch altersbedingt eingeschränkten Selbstverantwortung das Thema Macht und Partizipation von herausragender Bedeutung. Daraus ergibt sich das Bemühen sowohl die Kinder als auch die Eltern in der Entwicklung von Verantwortungsübernahme und Selbstwirksamkeit fortlaufend zu begleiten und zu stärken (vgl. *K Schutzkonzept des Salberghauses*).

Dazu ist eine Haltung aller MitarbeiterInnen nötig, die die Umsetzung der konzeptionellen Aussagen im alltäglichen Erleben sicherstellt, Partizipation als fortlaufenden Prozess begreift und Kinder und deren Familien in ihren Anliegen ernst nimmt und notwendige Veränderungsprozesse konkret umsetzt.

Durch die Benennung und Beschreibung entsprechender Rahmenbedingungen und verbindlicher Standards sowie die Durchführung interner Fortbildungsmaßnahmen zum Thema Partizipation, erzielt das Konzept seine praktische Umsetzungsrelevanz.

Das Partizipationskonzept stellt neben den Konzepten der Beziehungsarbeit, dem sexualpädagogischen Konzept und dem Konzept zur Prävention von Machtmissbrauch und Gewalt (*K Schutzkonzept*) die vierte Säule eines pädagogischen Gesamtkonzepts des Salberghauses dar.



1. GRUNDLAGEN

1.1 DEFINITION

Aufgrund der doch zum Teil sehr unterschiedlichen Definitionen von Partizipation haben wir uns als Grundlage unserer Arbeit für die Definition nach Schröder entschieden, die Partizipation wie folgt beschreibt:

„Partizipation heißt, Entscheidungen, die das eigene Leben und das Leben der Gemeinschaft betreffen, zu teilen und gemeinsam Lösungen für Probleme zu finden“ (Schröder 1995, S. 14).

In dieser Beschreibung nach Richard Schröder werden die folgenden Aspekte von Partizipation deutlich, denen wir im Salberghaus eine hohe Bedeutung beimessen:

1. Selbstbestimmung:

Unter Selbstbestimmung verstehen wir die Bereitstellung von Freiräumen für die Kinder und ihre Eltern, innerhalb derer sie ihren Kompetenzen entsprechend mitverantwortliche Selbstbestimmung erfahren und auch (aus-)üben können.

Zudem ist es uns ein großes Anliegen, die Kinder durch das Erlernen von partizipatorischem Verhalten in der Entwicklung und Stärkung ihres Selbstbildes und ihrer Selbstwirksamkeit in sozialen Kontexten zu unterstützen.

2. Mitbestimmung:

Wir erkennen dabei sowohl die „Expertenschaft“ der Kinder als auch ihrer Eltern/Familien für ihre Lebensräume, ihre Empfindungen und ihre Weltsicht an, treten in einen Dialog mit ihnen und treffen Entscheidungen demnach nicht für sie, sondern mit ihnen. Die Meinung jedes Einzelnen ist dabei gültig und wird bei der Problemlösung soweit wie möglich berücksichtigt. Selbstredend wird dabei unsere Verantwortlichkeit für das Wohl und den Schutz des Kindes nicht in Frage gestellt (vgl. *K Schutzkonzept des Salberghauses*).

3. Entscheidungen:

Die konkrete Beteiligung der Kinder und ihrer Familien an den sie betreffenden Planungs- und Entscheidungsprozessen geht demnach über ein bloßes Informieren und Anhören hinaus und erfordert unter anderem eine angemessene Gesprächs- und Beschwerdekultur zu üben und zu leben.

Bei der Festlegung von inhaltlichen Themen und deren Umsetzung orientieren wir uns nicht nur an den Wünschen und Anliegen der Kinder und ihrer Familien, sondern berücksichtigen auch die doch sehr unterschiedlichen Fähigkeiten zur Beteiligung.



1.2 PARTIZIPATION UND MACHT

Partizipation als Grundlage demokratischer (Mit)Entscheidungsrechte an Kinder und ihre Familien ist ein Thema, das das Salberghaus in besonderer Weise berührt:

Gerade die Arbeit mit kleinen Kindern und den Familien, die im stationären Bereich in der Regel die fremdbestimmte Unterbringung ihrer Kinder akzeptieren müssen, fordert von uns einen sensiblen Umgang, Reflexion und stetige Überprüfung der Machtverhältnisse zwischen Erwachsenen und Kind sowie Fachkraft und Familien.

Vor allem aufgrund des frühen Entwicklungs- und Lebensalters sind die uns anvertrauten Kinder auf die Fürsorge, den Schutz und die Begleitung von uns Erwachsenen angewiesen. Sie übertragen uns - sozusagen als Vertrauensvorschuss - die Macht, Verantwortung für sie zu übernehmen. Je jünger die Kinder sind, umso stärker ist dabei der Impuls der Erwachsenen, etwas zum „Besten der Kinder“ oder „für die Kinder“ zu planen bzw. zu entscheiden und damit sich der übertragenen Macht nicht angemessen bewusst zu werden.

Um die Kinder aber in der Entwicklung ihrer Selbstwirksamkeit und ihrer Selbstbestimmung zu fördern und zu unterstützen, benötigen sie adäquate Handlungsspielräume, in denen sie ihre Ideen und Interessen einbringen und ihre eigenen (Bildungs-)Wege finden und gehen können.

Unsere pädagogische Arbeit muss daher stets die Balance schaffen zwischen Fürsorge, Schutz und Förderung einerseits und Achtung, Respekt und Offenheit vor den Interessen und manchmal durchaus eigenwilligen Entscheidungswegen der Kinder andererseits.

Ebenso gilt es in den verschiedenen Settings den Familien adäquate Beteiligungs-, Entscheidungs- und Beschwerdemöglichkeiten bereit zu stellen. Diese orientieren sich an den jeweiligen Lebenslagen, Bedürfnissen, Kompetenzen und der Bereitschaft zur Partizipation der Familien.

1.3 VORAUSSETZUNG

Partizipation ist keine „äußerliche Erscheinung“, sie ist kein Handlungskonzept, das man sich unabhängig von persönlichen Haltungen antrainieren kann.

Gelebte Partizipation kann nur vor dem Hintergrund einer Haltung bei MitarbeiterInnen und Führungskräften wirksam werden, die Beteiligung und Mitsprache als wertvolle Ergänzung der eigenen fachlichen Zusammenarbeit mit Kindern und ihren Familien erlebt.

Ausgehend vom Leitgedanken der Beteiligung der MitarbeiterInnen, setzt sich diese Haltung auf allen Ebenen der Arbeit in der Einrichtung fort. Gerade in der Arbeit mit kleinen Kindern sind alle Beteiligten ständig gefordert, vor dem Hintergrund des biologischen Machtgefälles, die Anliegen der Kinder ernst zu nehmen, Entscheidungen, die ihr Leben und das der Gemeinschaft betreffen zu teilen und gemeinsame Lösungen für Probleme zu finden.



Partizipation kann nur in Beziehungen entstehen, die durch gegenseitigen Respekt geprägt sind. Eine achtende Beziehung setzt voraus, dass die Erwachsenen Kinder nicht bevormunden, belehren oder beurteilen, sondern sie als gleichwertigen Partner verstehen und mit ihnen in einen Dialog treten.

Eine achtsame Haltung des Erwachsenen ist die Voraussetzung für das Erkennen des Bedürfnisses des Kindes nach Struktur und wiederkehrenden Abläufen bzw. nach Räumen, die selbstwirksames Handeln ermöglichen. Besonders gefordert wird dies in Situationen des Überganges (pädagogisches Grundprinzip des Salberghauses „Sanfte Übergänge“), wie z.B. Eingewöhnung in den Kindertagesstätten, Inobhutnahmen, Wechsel der Betreuungsformen.

Wenn sich institutionalisierte Beteiligungsform und Interaktionsform nicht entsprechen würden, erhielten Kinder zwei sich widersprechende Botschaften:

„Ihr sollt euch beteiligen“ und „Wir Erwachsenen wissen (besser) Bescheid!“ = der Widerspruch zwischen ausgesprochenen Zielen und unterschwellig vermittelten Inhalten führt dazu, dass Kinder das Angebot der Beteiligung nicht ernsthaft annehmen können. Partizipation von Kindern kann jedoch nur gelingen, wenn auch die Beziehungen auf allen Ebenen partizipativ gestaltet werden.

Die aktive und permanente Auseinandersetzung aller Erwachsenen mit diesem Thema verstehen wir als gegenseitigen Lernprozess, der unter Punkt 2 näher ausgeführt wird.

2. UMSETZUNG

2.1 PARTIZIPATIVE HALTUNG

Wie in Punkt 1.3 näher ausgeführt, wirkt eine partizipative Haltung auf allen Ebenen, bei Arbeitsabläufen und in Gremien des Hauses. In der Einrichtung gibt es dafür entsprechende Strukturen, die u.a. neue MitarbeiterInnen in der (Weiter-) Entwicklung ihrer achtsamen Haltung unterstützen und die Partizipation von Kindern und Eltern ermöglichen. Ebenso sind verantwortliche Personen zu benennen, die dies kontinuierlich sicherstellen.

Die Umsetzung der partizipativen Haltung zeigt sich im Schwerpunkt im pädagogischen Alltag von Betreuung, Förderung und Therapie. Die Leitungskonferenz hat die Verantwortung für die inhaltliche Weiterentwicklung des Partizipations- und Beschwerdewesens im Salberghaus und benennt eine verantwortliche Bereichsleitung. Diese kann bei Bedarf themenbezogene Veranstaltungen organisieren und als Ansprechpartner im Umgang mit Partizipation und Beschwerden dienen. Sie sammelt Inhalte und Ergebnisse und stellt einen systematischen Rücklauf in die entsprechenden Gremien sicher.

Um eine fortlaufende Umsetzung und Reflexion partizipativen Verhaltens sicher zu stellen, führen wir Grundlagenveranstaltungen für neue MitarbeiterInnen, sowie handlungsorientierte Fortbildungen für erfahrene MitarbeiterInnen durch. In diesem Rahmen werden zudem auf der Grundlage der Erfahrungen aus den Arbeitsbereichen des Salberghauses praxisnahe Ideen und deren Umsetzung zur Verbesserung der partizipativen Möglichkeiten von



Kindern und Eltern entwickelt. Auch in den Teamgesprächen wird das Thema regelmäßig sowohl auf einer übergreifend-fachlichen Ebene, aber auch in seiner praktischen Relevanz für einzelne Kinder und Eltern berücksichtigt.

2.2 KLIENTEL

2.2.1 KINDER

2.2.1.1 PARTIZIPATION IN DER GRUPPE

Durch Mitbestimmung und Umsetzung ihrer Anliegen sollen Kinder Selbstwirksamkeit erfahren. Entsprechend ihres Entwicklungsstandes benötigen sie Anregungen dazu, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und zu äußern, sich einzubringen und Unterstützung oder sogar Begleitung bei Entscheidungsprozessen. Die unterschiedlichen Kompetenzen für Partizipation der Kinder müssen genutzt und in ihrer individuellen Ausprägung wahrgenommen werden.

Partizipation als Grundlage demokratischen Handelns wird durch Lernen am Modell der Erwachsenen gerade für kleine Kinder erfahrbar. Eine Veränderung auf Kinderebene braucht das Vorleben einer partizipativen Beziehungsgestaltung in der ganzen Einrichtung auf allen hierarchischen Ebenen.

Bei einer Befragung von Kindern und MitarbeiterInnen in den stationären Wohngruppen im Januar 2014 äußerten die Kinder Anliegen zur Beteiligung z.B. bei der Mitgestaltung des Essensplans, Auswahl der Kleidung und Spielpartner, Mitbestimmung bei der Zimmeraufteilung und –gestaltung, Teilnahme an Gremien im Salberghaus zur Planung von Festen, Gestaltung der übergreifenden Räume und bei der Teilnahme am Hilfeplangespräch.

Um im Alltag der verschiedenen Betreuungsformen konstant eine Beteiligung der Kinder sicherzustellen, erhalten diese die Möglichkeit, ihre Ideen, Rückmeldungen und Bedürfnisse zu äußern. Ihre Äußerungen werden ernst genommen und angehört, ihre Ideen und Anregungen aufgegriffen und wenn möglich umgesetzt. In regelmäßigen kleinräumigen Kinderbesprechungen werden Interessen, Bedürfnisse und Meinungen erhoben.

2.2.1.2 BESCHWERDE UND FEEDBACK

Aufgrund der Altersstruktur der betreuten Kinder erfolgt eine konkrete Rückmeldung und Beschwerde zunächst mit den vertrauten Personen der Wohn- und Kindergruppen.

Die Kinder der stationären Wohngruppen haben über die jeweils zuständigen psychologischen Fachdienste einen vertrauten Ansprechpartner außerhalb der Wohngruppe, mit dem sie ihre Anliegen besprechen können.



2.2.1.3 PARTIZIPATION IM HILFEPLAN

In den Hilfen zur Erziehung ist eine Beteiligung der Kinder an sie betreffenden Hilfeplänen zu überprüfen. Besonders im Fall perspektivischer Planungen (Verlegung des Kindes aus der Wohngruppe) wird im Einzelfall mit Blick auf Alter und Entwicklungsstand des Kindes abgewogen, ob eine teilweise Beteiligung am Hilfeplangespräch möglich und sinnvoll ist.

2.2.1.4 PARTIZIPATION IN DEN ÜBERGREIFENDEN PROZESSEN

Die Planung gruppen- und einrichtungsübergreifender Belange erfolgt im Salberghaus in den unterschiedlichen Gremien (s. VA Konferenzwesen). Jedes Gremium ist gehalten, die Beteiligung von Kindern zu spezifischen Themen zu überprüfen. So können Kinder in die Planung von Festen oder Unternehmungen, aber auch in die Gestaltung von (Lebens)räumen wie z. B. den Garten miteinbezogen werden. Es können auch Gruppen von Kindern gebildet werden, die mit Unterstützung der pädagogischen Fachkräfte ihre Ideen und Anliegen entwickeln und einbringen.

2.2.2 ELTERN UND FAMILIENANGEHÖRIGE

2.2.2.1 PARTIZIPATION

Es ist darauf zu achten, dass die Partizipation von Eltern verstärkt stattfindet in Belangen, die deren eigenes Kind betreffen, und sich dort zurückzieht, wo Belange der ganzen Kindergruppe oder der MitarbeiterInnen gewichtiger sind. Entsprechend der unterschiedlichen Betreuungsformen des Salberghauses von ambulant bis stationär ist die oben beschriebene Haltung übergreifend, die Umsetzung von Elternpartizipation jedoch sehr unterschiedlich.

Eltern müssen umfassend über alle Angelegenheiten, die ihr Kind betreffen, informiert werden. Sie sind zeitweise im Gruppenalltag anwesend und können sich ein Bild von der Betreuungssituation des Kindes machen, z. B. bei der Eingewöhnung in den Kindertagesstätten, bei Elternaktivitäten, Hospitationen, Festen oder bei den regelmäßig stattfindenden Besuchen in der stationären Wohngruppe.

Durch Informationsmaterial wie Elternbriefe, Elternhefte oder die Homepage erhalten sie organisatorische und inhaltliche Informationen über die Art der Hilfe oder Strukturen des Salberghauses. In regelmäßigen Elterngesprächen geben und erhalten sie Auskünfte und planen zusammen mit den MitarbeiterInnen das weitere (pädagogische) Vorgehen/Hilfeplanverfahren. In den Bereichen der Pädagogischen Familienhilfe und der Heilpädagogischen Tagesstätte erfolgen Hausbesuche.

Einen Rahmen für Vernetzung der Eltern untereinander bilden Elternbeirat und Elternstammtisch in den Kindertagesstätten. Dort können Eltern auch eine Beschwerdebox („Kummerkasten“) für anonyme Rückmeldungen nutzen.



2.2.2.2 BESCHWERDE UND FEEDBACK

Strukturierte Rückmeldungen von Eltern werden in den Kindertagesstätten / HPT durch eine jährliche anonyme Elternbefragung erhoben, in der Pädagogischen Familienhilfe durch einen Fragebogen zum Abschluss der Maßnahme. Im stationären Bereich sind Rückmeldungen der Eltern Teil der regelmäßigen Gespräche zwischen Eltern, MitarbeiterInnen der Wohngruppe bzw. Bereichsleitungen.

Eltern werden systematisch darüber informiert, dass die Einrichtung offen für Rückmeldungen oder Beschwerden ist. Ihnen sind konkret die Ansprechpartner bekannt, an die sie Beschwerden richten können; dies ist im Regelfall neben der Person, welche die Beschwerde betrifft, der nächsthöhere Vorgesetzte. Im Bereich der Kindertagesstätten sind Elternbeiräte verantwortlich, die Belange der Eltern und Familien einzubringen und diese zu beraten.

Eltern der Wohn- und Inobhutnahmegruppen und der HPT können sich außerhalb der Einrichtung mit Beschwerden an die Heimaufsicht der Regierung von Oberbayern wenden. Vermittelnd und beratend stehen die Ombudsstellen im Landratsamt München (für den Landkreis) und bei der Diakonie Rosenheim (für Oberbayern) für Eltern und Kinder zur Verfügung.

Für den Bereich der Kindertagesstätten und HPT dient die mit dem Partizipations- und Beschwerdewesen beauftragte Person der Leitungsebene vorrangig als Kontaktperson für den Elternbeirat, der bereits niederschwellig vor Ort die Anliegen und Beschwerden der Eltern regelt und sich nur bei weitergehendem Bedarf an sie wendet.

3. DOKUMENTATION UND EVALUATION

Kommt es zu einer Beschwerde, wird diese systematisch dokumentiert, bearbeitet und auf anonymer Basis jährlich ausgewertet hinsichtlich ihrer Relevanz für die Einrichtung.

Für die Dokumentation von Beschwerden wird ein anonymisiertes Besprechungsprotokoll geführt. Protokolliert wird:

- die Dauer des Gesprächs
- anfragende Person (Elternteil, Kind, betreffender Bereich)
- eine kurze Zusammenfassung der Inhalte
- vereinbarte weitere Schritte/Art der Hilfestellung
- zu einem späteren Zeitpunkt erfolgte Evaluation/Auswertung (wie ging es weiter, Zufriedenheit etc.)

Um die Qualität unseres Partizipations- und Beschwerdewesens zu sichern und zu verbessern, bedienen wir uns der Methoden der Evaluation.

Methoden zur Erlangung unseres Ziels, nämlich ein gelebtes Partizipations- und Beschwerdewesen im Salberghaus, und dessen Überprüfung sind u.a.

- Partizipative Haltung der MitarbeiterInnen auf allen hierarchischen Ebenen



- Orientierung an unserem Leitbild
- Einführung neuer MitarbeiterInnen
- Regelmäßige MitarbeiterInnenschulung, Klausurtage, Teamgespräche
- Kinderkonferenzen
- Anonymisierte und persönliche Elternbefragung
- Gespräche und deren Dokumentation
- Elternbeirat

Diese genannten Methoden werden regelmäßig überprüft und ausgewertet.

4. LITERATUR

- Balzer, L. (2005): *Wie werden Evaluationsprojekte erfolgreich? - Ein integrierender theoretischer Ansatz und eine empirische Studie zum Evaluationsprozess*. Landau: Verlag Empirische Pädagogik
- *Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe*; Handreichung aus dem Forschungsprojekt „Bedingungen der Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe (BIBEK)“
- *Schutzkonzept Salberghaus: Konzeption zur Prävention von Machtmissbrauch und Gewalt bzw. sexualisierter Gewalt im Salberghaus*; 2012
- Hansen, R., Knauer, R., Sturzenhecker, B., Negt, O. (2011): *Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern*
- Hansen, Rüdiger (2002a): „Beteiligung in der Kindertagesstätte“. In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Hrsg. (2002): *Partizipation von Kindern und Jugendlichen als gesellschaftliche Utopie? Ideale – Erfahrungen – Perspektiven*. Dokumentation des Bundeskongresses am 12./13. November 2001. Berlin
- Institut für Partizipation und Bildung: *Unser Arbeitsbegriff von Partizipation*; www.partizipation-und-bildung.de
- Schröder, R. (1995): *„Kinder reden mit!“*; Beltz Verlag

Stand: Sept. 2022