



RECHT AUF BESCHWERDE

Einleitung

Überall, wo Menschen miteinander in Kontakt kommen, kann es auch zu Verletzungen persönlicher Rechte, Konflikten, Unzufriedenheit oder erlebter Ungerechtigkeit kommen. Auch die arbeitsweltbezogene Jugendsozialarbeit ist hiervon nicht ausgenommen. Beschwerdebedarf kann sowohl bei den jungen Menschen als auch bei den Mitarbeitenden jederzeit entstehen.

Auch wenn Beschwerde auf den ersten Blick ein unangenehmes Thema sein kann, bietet die Implementierung von Beschwerdemöglichkeiten viele Chancen, Prozesse und das Alltagsleben von allen zu verbessern und Machtasymmetrien auszugleichen.

Junge Menschen haben ein Recht auf Beschwerde. Die Voraussetzung dafür, dass junge Menschen sich auch beschweren möchten und keine Angst vor negativen Konsequenzen haben brauchen, ist eine menschen- und fehlerfreundliche Einrichtungsatmosphäre. Wenn jungen Menschen proaktiv vermittelt wird, dass Beschwerden gewollt und gewünscht sind, wird das ihre Bereitschaft erhöhen, ihre Anliegen auch tatsächlich zu äußern. Um der Diversität der jungen Menschen und den unterschiedlichen Beschwerdethemen und -anliegen gerecht zu werden, braucht es verschiedene und auch niedrigschwellige Beschwerdemöglichkeiten (z.B. Vertrauenspersonen, Beschwerdebriefkasten).

Wenn Beschwerdeverfahren im Rahmen der Schutzkonzeptentwicklung erarbeitet werden, ist es hilfreich, die jungen Menschen miteinzubeziehen und mit ihnen zu besprechen, wie Beschwerden kommuniziert werden können.

„Mit den Sozialpädagogen. Wir haben hier zwei und da kann man sich an die jederzeit wenden, mit denen kann man über alles reden und wir treffen uns auch alle 14 Tage, da haben wir jeder einen Termin bei denen. Und dann sprechen wir auch so, wie wir uns fühlen, wie es auch hier ist und ob wir gewisse Probleme bei uns in der Werkstatt oder mit unserem Ausbilder oder sowas haben.“

(Aussage eines jungen Menschen zum Thema Ansprechpersonen)



💡 Persönliche Reflexionsfragen

Nehmen Sie sich etwas Zeit und überlegen Sie:

- Ist es für Sie möglich, sich in Ihrer Einrichtung zu beschweren? Falls ja, wie und bei wem?
- Was würde Ihnen eine Beschwerde in Ihrer Einrichtung erleichtern?
Was würde eine Beschwerde erschweren bzw. verhindern?
- Gestehen Sie jungen Menschen zu, sich über Sie zu beschweren?


**PROZESSSCHRITT
3. THEMENANALYSE**

**TOOL
RECHT AUF BESCHWERDE**

TOOL FÜR JUNGE MENSCHEN RESSOURCENKARTE

Kurzbeschreibung:

Jungen Menschen fällt es oftmals leichter, ihr Recht auf Beschwerde in Anspruch zu nehmen, wenn sie dabei begleitet werden oder sich an vertrauenswürdige Personen wenden können. In diesem Tool können junge Menschen mit Hilfe einer Ressourcenkarte (Vertrauens-)Personen identifizieren, die ihnen bei Fragen und Problemen Unterstützung bieten können. Hierdurch werden soziale Ressourcen der jungen Menschen sichtbar. Zudem geben die angefertigten Ressourcenkarten Aufschluss darüber, ob junge Menschen im sozialen Kontext der Organisation gut eingebunden sind. Ist dies nicht der Fall, kann sich hieraus z.B. durch Anzeichen einer Isolation ein Risikofaktor zeigen.

Ziele:

Die jungen Menschen vergegenwärtigen sich ihr persönliches soziales Netzwerk mit dem Ziel, bei Fragen und Problemen handlungsfähig zu sein und sich Unterstützung zu holen.

Ablauf:

- Teilen Sie den Arbeitsbogen „Ressourcenkarte“ aus und gehen Sie bei Bedarf die Aufgabenstellung mit den jungen Menschen durch.
- Bieten Sie den jungen Menschen im Anschluss der Bearbeitung der Ressourcenkarte an, ihre Ressourcenkarte vorzustellen oder ihre Gedanken zum Thema Ansprechpersonen in ihrem Umfeld / ihrer Einrichtung zu äußern. Dies sollte nur auf freiwilliger Basis erfolgen.
- Fragen Sie, was die Bedarfe der jungen Menschen im Hinblick auf Ansprechpersonen und Beschwerdemöglichkeiten in Ihrer Organisation sind und welche Verbesserungsvorschläge sie für die Einrichtung haben.

Hinweis:

Erlauben Sie den jungen Menschen z.B. ihr Smartphone bei der Bearbeitung des Tools zu benutzen, um über die Kontaktliste an Personen erinnert zu werden. Es kann sein, dass junge Menschen nur wenige Ressourcen in ihrem Umfeld finden. Weisen Sie dann insbesondere auf Beratungsangebote in Ihrer Region hin.



Tool: Ergebnissicherung
siehe Prozessschritt 4. Auswertung
→ Seite 153



PROZESSSCHRITT
3. THEMENANALYSE



TOOL
RECHT AUF BESCHWERDE

RESSOURCENKARTE

Mithilfe dieser Ressourcenkarte kannst du herausfinden, welche Personen in deinem Umfeld dich bei Problemen und Beschwerden unterstützen können.

Ablauf:

- Gehe die verschiedenen Bereiche durch (Freizeit, Gesundheit etc.) und trage alle wichtigen Menschen in deinem Leben in die Ressourcenkarte ein.
Tipp: Wenn dir nicht sofort jemand einfällt, schau mal in die Kontaktliste deines Smartphones.
- Überlege anschließend: Wem dieser Menschen würdest du von deinen Problemen erzählen und sie um Hilfe bitten? Kreise diese Person(en) ein.
- Wer von diesen Personen würde dich zu Ansprechpersonen in deiner Einrichtung oder zu einer Beschwerdestelle begleiten? Markiere diese Person(en) farblich.

! Hinweis:

Vielleicht möchtest du über manche Probleme oder Dinge nicht mit Personen sprechen, die du kennst. Für solche Fälle gibt es anonyme und kostenlose Telefonhotlines und Onlineberatung, wo dir geholfen wird. Hier musst du deinen Namen nicht nennen, wenn du das nicht möchtest.

Nummer gegen Kummer:

Tel: 116 111

Onlineberatung:

www.nummergegenkummer.de

Hilfetelefon Sexueller Missbrauch:

Tel: 0800 22 55 530

Onlineberatung:

www.hilfe-portal-missbrauch.de



RESSOURCENKARTE – WICHTIGE MENSCHEN IN MEINEM LEBEN (z.B. Menschen die mich gut kennen und die ich gut kenne)



Freund*innen



Familie
(z.B. (Groß-)Eltern,
Geschwister, Cous*innen)



Gesundheit
(z.B. Therapeut*in,
Ärzt*in)



**Menschen, die ich
besonders mag**
(z.B. Partner*innen,
beste Freund*innen)



Ich



**Arbeit,
Ausbildung, Schule**
(z.B. Anleiter*innen,
andere Teilnehmende)



Freizeit
(z.B. Trainer*innen,
Gruppenleitung)



Sonstige
(z.B. Bekannte,
Nachbarn)



PROZESSSCHRITT
3. THEMENANALYSE



TOOL
RECHT AUF BESCHWERDE

TOOL FÜR FACHKRÄFTE BESCHWERDECHECK

Kurzbeschreibung:

Anhand von Fallbeispielen können bei diesem Tool der Umgang mit Beschwerden in der eigenen Einrichtung reflektiert und einrichtungsspezifische Risiken und Ressourcen identifiziert werden.

Hinweis:

Beantworten Sie die Fragen mit einer möglichst offenen Haltung, die Veränderungsmöglichkeiten zulässt. Versuchen Sie sich in die Situationen hineinzuversetzen und Perspektivwechsel vorzunehmen.

Ziele:

Ziel dieses Tools ist es, die Beschwerde- und Feedbackkultur in der eigenen Einrichtung kritisch zu hinterfragen und Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten des eigenen Beschwerdemanagements zu generieren.



Tool: Ergebnissicherung
siehe Prozessschritt 4. Auswertung
→ Seite 153

Ablauf:

- Gehen Sie die Fallbeispiele durch und diskutieren Sie im Team die Reflexionsfragen.
- Halten Sie im nächsten Schritt einrichtungsspezifische Risiken und Ressourcen in Bezug auf das Thema Beschwerde in der Tabelle fest.



GEFÖRDERT VOM



BESCHWERDECHECK

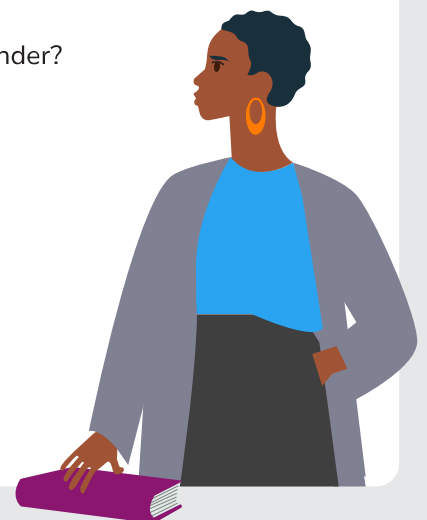
Fallbeispiel 1:



Ein junger Mensch isst ein Frühstücksbrot während einer Unterrichtseinheit, obwohl dies gegen die Regeln verstößt und bald Pause ist. Der junge Mensch stellt die Regel in Frage. Daraus entsteht eine Auseinandersetzung zwischen dem jungen Menschen und der Anleitung, die in folgender Aussage der Anleitung mündet: „Du kleines Arschloch, ich Sorge dafür, dass du aus der Einrichtung fliegst.“ Am nächsten Tag sucht der junge Mensch das Gespräch mit der Anleitung und beschwert sich über die Beleidigung und Drohung.

Reflexionsfragen:

- Unter welchen Bedingungen könnte so eine Situation bei Ihnen in der Einrichtung eintreten?
- Wie kann die Anleitung angemessen auf die Beschwerde des jungen Menschen reagieren?
- Wie kann dem jungen Menschen gezeigt werden, dass die Beschwerde angekommen ist?
- Wie kann ein weiteres Vorgehen aussehen? Mit wem müsste gesprochen werden? Wer würde über die Beschwerde informiert werden und warum?
- Welchen Einfluss hätte die Beschwerde auf den weiteren Umgang miteinander?


GEFÖRDERT VOM



PROZESSSCHRITT
3. THEMENANALYSE



TOOL
RECHT AUF BESCHWERDE

Fallbeispiel 2:



Ein junger Mensch soll seinen Arbeitsplatz aufräumen, besteht aber auf seinen pünktlichen Feierabend. Die Fachkraft zwingt ihn, den Arbeitsplatz ordentlich zu verlassen. Sie hält die Tür zu und hindert den jungen Menschen somit am Gehen. Der junge Mensch beschwert sich. Die Fachkraft ignoriert die Beschwerde und lässt sich auf kein Gespräch ein. Der junge Mensch beugt sich notgedrungen, räumt auf und verpasst dadurch den Bus nach Hause. Wütend beschwert sich der junge Mensch anschließend über die Fachkraft bei einem anderen Mitarbeitenden.

Reflexionsfragen:

- Gab es schon vergleichbare Situationen in Ihrer Einrichtung? Wie sind sie damit umgegangen?
- Wie kann der Mitarbeitende angemessen auf die Beschwerde des jungen Menschen reagieren?
- Wie kann dem jungen Menschen gezeigt werden, dass die Beschwerde gehört und ernst genommen wird?
- Wie kann ein weiteres Vorgehen aussehen? Wer würde über die Beschwerde informiert werden und warum?




**PROZESSSCHRITT
3. THEMENANALYSE**

**TOOL
RECHT AUF BESCHWERDE**
Fallbeispiel 3:


In einer Teambesprechung spricht eine Sozialpädagogin an, dass es in den Pausen unter den jungen Menschen momentan vermehrt zu Auseinandersetzungen kommt. Sie fordert mehr Aufsichtspersonal, ggf. von der Teamleitung selbst. Sie erhält Zustimmung von weiteren Teammitgliedern. Die Teamleitung reagiert empört und sagt: „Das ist nicht mein Job, das hat das Fußvolk zu übernehmen.“ Das Kollegium entscheidet sich nach der Teambesprechung dazu, sich bei der Geschäftsführung über die Teamleitung zu beschweren.

Reflexionsfragen:

- Welche Gesprächsregeln hätten die Auseinandersetzung verhindern können?
- Wie kann die Geschäftsführung angemessen und lösungsorientiert auf die Beschwerde der Mitarbeitenden reagieren?
- An wen können sich die Mitarbeitenden wenden, wenn die Geschäftsführung sich für die Beschwerde nicht ansprechbar zeigt?

Gesamtauswertung

Welche Risiken und Ressourcen können Sie nach der Bearbeitung der Fallbeispiele für Ihre Einrichtung in Bezug auf das Thema Beschwerde identifizieren? Gehen Sie in den gemeinsamen Austausch und notieren Sie zentrale Ergebnisse in der Tabelle.

 Risiken	Ressourcen