

Beschwerden gehört dazu!

Warum Beschwerden ein Indikator für gelingende Kinder- und Jugendarbeit sind

Seit das Vorhalten von Beschwerdemöglichkeiten gesetzlich verankert ist, greift der Vorbehalt und die Verunsicherung demgegenüber um sich. Hierzu kennt man Aussagen wie „Beschwerden ist so negativ“ und „die Jugendlichen meckern eh schon so viel“ oder „bevor sich die Kids beschwerten, sollten sie lieber mal konstruktiv mitarbeiten“. Daher kann es notwendig sein, sich mit dem Verständnis von der Beschwerde zunächst einmal intensiver auseinanderzusetzen, bevor man dazu übergeht, ein ausgeklügeltes Beschwerdeverfahren zu entwickeln. Denn egal wie das Beschwerdeverfahren nachher aussieht, eine zentrale Bedingung dafür, dass das Beschwerdeverfahren funktionieren kann und angenommen wird, ist die Haltung, mit der man zu den Beschwerden steht.

Aus pädagogischer Sicht steckt in der Beschwerde viel mehr als ein erster Blick vermuten lässt. Eine Beschwerde ist ein Ausdruck von persönlichem Interesse an dem, was geschieht, denn man nimmt die Gegebenheiten nicht nur passiv hin. Zu der Beschwerde gehört es weiterhin, dass man diese anderen mitteilt, in welcher Form auch immer. Diese aktive Teilhabe ist ein Ausdruck sozialer Interaktion mit dem Ziel, etwas zu verändern. Damit wird Verantwortung übernommen für sich selbst und die soziale Gemeinschaft. Eine Beschwerde auszudrücken ist somit etwas anderes als das, was man gerne mit „meckern“ beschreibt, sondern ist vielmehr das Ergebnis der persönlichen Entwicklung. Das Prinzip der Offenheit in der offenen Kinder- und Jugendarbeit stellt hierbei ein zentrales Element dar, das förderlich für Beschwerdeverfahren ist. In der offenen Jugendarbeit geht es maßgeblich darum, zunächst einmal einen konkreten Ort zu bieten, an dem sich Kinder und Jugendliche selbstbestimmt aufhalten und ausprobieren können. Selbstbestimmung über die Ausgestaltung der Freizeitaktivitäten beinhaltet auch, Selbstwirksamkeit zu erfahren und Verantwortung für das eigene Wohlbefinden zu übernehmen. Ein solches Setting stellt für die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens eine gute Ausgangslage dar. Auch das Prinzip der Freiwilligkeit ermöglicht Kindern und Jugendlichen, selbst zu entscheiden, ob, woran und wie lange sie teilnehmen möchten. Dies kann in letzter Konsequenz eben auch heißen, seine Unzufriedenheit eher dadurch auszudrücken, der Einrichtung fernzubleiben als in den Aushandlungsprozess zu gehen. Deswegen kann es gegebenenfalls

sinnvoll sein, geeignete Methoden zu entwickeln, um Beschwerden von Kindern und Jugendlichen hörbar zu machen, die die Einrichtung nicht (mehr) besuchen.

Denn eine Beschwerde drückt auch die bewusste und aktive Abwendung von Gefahren aus. Denn es geht beim Beschweren nicht nur darum, die Qualität des Essens oder die Langeweile zu kritisieren, sondern es kann ebenso Fälle von Gewalt und Misshandlung betreffen. Aber nur wenn alle Beschwerden ernst genommen werden, werden schwerwiegende Beschwerden möglich. Eine solche Haltung kann dann zum Tragen kommen, wenn eine beschwerdefreundliche Einrichtungskultur gelebt wird. Hierzu gehört eine offene Fehlerkultur, die es ermöglicht, einen konstruktiven Umgang mit Fehlern zu pflegen. Diese werden kritisch reflektiert und als Lernchance begriffen, anstatt Fehler zu tabuisieren und totzuschweigen. Dazu gehört es z.B. auch, dass es in Ordnung ist, Vermutungen zu äußern, auch wenn diese sich später nicht bestätigen. Damit eine solche offene Fehlerkultur gelebt werden kann, ist eine wertschätzende Atmosphäre notwendig, die durch einen respektierenden und reflektierenden Umgang geprägt ist. Die alltägliche Erfahrung einer solchen gelebten und erlebten Organisationskultur schafft Vertrauen in den Umgang mit Beschwerden bei Kindern und Jugendlichen.¹

Ein weiteres Element bei der Einrichtung von Beschwerdeverfahren ist die Auseinandersetzung mit Kinderrechten. In der offenen Kinder- und Jugendarbeit werden schon einige Kinderrechte realisiert, ohne unter dem Titel der UN-Kinderrechtskonvention zu laufen. Z.B. spiegelt sich in dem Prinzip der Offenheit

das Diskriminierungsverbot (Artikel 2) wieder, in dem Partizipationsgedanken der offenen Jugendarbeit findet sich die Berücksichtigung der Meinung des Kindes (Artikel 12) wieder und durch das Angebot an sich wird das Recht auf Bildung, Spiel und Freizeit (Artikel 29 und 31) berücksichtigt. Im Zusammenhang mit Beschwerdeverfahren spielt in der offenen Kinder- und Jugendarbeit vor allem die Auffassung von Kinderrechten überhaupt eine Rolle. Es geht dabei darum, dass Kinderrechte nicht zugestanden werden müssen, sondern als grundlegende Selbstverständlichkeit behandelt werden. Dazu gehört eben auch bzw. insbesondere, dass man sich über die Nichteinhaltung beschweren kann.²

Die Einrichtung einer Beschwerdestelle darf daher nicht mit der Hoffnung verbunden sein, dass sie am besten gar nicht genutzt wird. Sondern im Gegenteil ist eine lebendige Beschwerdekultur ein Beleg für eine Jugendarbeit, die die Entwicklung von eigenständigen, selbstbestimmten und gesellschaftlich mitverantwortlichen Persönlichkeiten fördert.

Anmerkungen:

- 1) Prof. Dr. Ulrike Urban-Stahl hat in dem Forschungsprojekt „BIBEK – Bedingungen der Implementierung von Beschwerdestellen in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe“ dieses als ein zentrales Merkmal für das gelingende Implementieren eines Beschwerdeverfahrens festgestellt. „Entscheidenden Einfluss auf die Nutzung der strukturell verankerten Verfahren haben die Kultur einer Einrichtung und die Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.“ S.7
- 2) Diesem Umstand wurde im Zusammenhang von Kinderrechtsverletzungen im April 2014 durch das Inkrafttreten des Individualbeschwerderechts Rechnung getragen.

Autorin: Friederike Pott, Diplom-Pädagogin