

## **Qualitätsentwicklung**

Qualitätsentwicklung ist ein fester Bestandteil der pädagogischen Arbeit im Kinderhaus St. Michael. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, der fortlaufend weiter entwickelt wird. Ziel unserer Qualitätsbemühungen ist es, für alle Gruppen verbindliche Handlungsabläufe auf der Grundlage gesicherter Strukturen und Ressourcen zu schaffen, um eine überprüfbare Erziehungs- und Hilfeplanung mit Blick auf die uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen zu gestalten.

## **Die Prozesse - Qualitätsdialog und Qualitätszirkel**

Die Qualitätsentwicklung im Kinderhaus St. Michael erfolgt in zwei Prozessen. Erstens nimmt das Kinderhaus an den Qualitätsdialogen teil. Diese finden zum einen in einer verbindlichen Arbeitsgemeinschaft mit weiteren Trägern der freien Jugendhilfe statt. Zum anderen gab es einen einrichtungsspezifischen Qualitätsdialog mit dem Jugendamt zum Thema „Interkulturelle Arbeit und Ziele besonders in der Elternarbeit“

Zweitens beschäftigen sich die Mitarbeiter/Innen des Kinderhauses St. Michael im Qualitätszirkel mit dem Thema Qualität der pädagogischen Arbeit.

Qualitätsentwicklung lässt sich nicht anordnen, sondern muss als ein Lernprozess in einer Einrichtung verstanden werden. „Damit Verfahren der Qualitätsentwicklung als Bestandteil, möglicherweise sogar als Angelpunkt für organisationale „Lernsysteme“ fungieren können, müssen allerdings Voraussetzungen erfüllt sein:

- Mitarbeiterbeteiligung (beim gesamten Prozess)
- Klima des Lernens und nicht der Kontrolle...<sup>1</sup>

Um eine Qualitätsverbesserung der Arbeit zu erreichen, ist es notwendig, dass in der Mitarbeiterschaft das Bewusstsein für eine qualitativ gute Arbeit entsteht und sich jede/r Kollege/In damit identifizieren kann. Aus diesem Grund ist der Qualitätszirkel gegründet worden.

Jede Gruppe des Hauses stellt mindestens ein Mitglied des Zirkels. Dies gewährleistet die Einbindung aller Gruppen in den Prozess der Qualitätsentwicklung.

---

1

- Merchel, J.: Qualitätsmanagement in der sozialen Arbeit, Ministerium für Schule, Wissenschaft und Forschung, NW, Hagen 2001, S. 145

Thematisch beschäftigt sich der Qualitätszirkel mit der Frage: „Was macht qualitativ gute Arbeit bei der Betreuung von Kindern und Jugendlichen aus?“

Im Aufgabenbereich des Kinderhauses lässt sich die Qualität der Arbeit nicht einfach durch Zahlen messen. Vielmehr ist es notwendig, anhand von Indikatoren und strukturierten Handlungsabläufen die Arbeit zu überprüfen und weiter zu verbessern.

Hier sind Unterscheidungen notwendig zwischen der Strukturqualität (Rahmenbedingungen), der Prozessqualität (Handlungsvorgänge) und der Ergebnisqualität (Resultate z. B. erwünschte Verhaltensweisen des Kindes).

Durch diese Einteilung kann überprüft werden,

- welche Rahmenbedingungen notwendig sind für eine qualitativ gute Arbeit,
- wie Handlungsabläufe strukturiert werden müssen, dass sie nicht zufällig geschehen, sondern überprüfbar und dokumentierbar sind,
- dass Ziele definiert werden, um eine Erreichbarkeit von Resultaten zu erkennen.

Schlüsselthemen zur Qualitätsentwicklung im Kinderhaus sind:

- die Aufnahmeverfahren,
- die Gestaltung der Erziehungs- und Hilfeplanungen,
- die Einbindung der Eltern bzw. der Bezugspersonen der Kinder,
- die Kommunikation im Team als Garant der genannten Prozesse,
- die Beendigung der Maßnahme.

Die inhaltliche Auseinandersetzung mit den Fragen der Qualitätsentwicklung findet außerdem im Rahmen der wöchentlichen Gruppenleiterkonferenzen statt.

Themen sind hier u. a.:

- Erziehungsplanung,
- Elternarbeit
- Fallbesprechung.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung seit der letzten Entgelt- und Qualitätsvereinbarung wurde an folgenden Themen gearbeitet:

- 2007\_ Interkulturelle Arbeit und Ziele besonders in der Elternarbeit
- 2008\_ Kinderschutz – Schutz bei Kindeswohlgefährdung
- 2009\_ Ressourcenorientierte Pädagogik und Gesprächsführung
- 2010\_ Umgang mit Beschwerden – Beschwerdemanagement

## **Krisenintervention - Notfallplanung**

Im Rahmen der Qualitätsarbeit wurde im Kinderhaus St. Michael eine differenzierte Notfallplanung erarbeitet. Ergebnis ist die Definition eines Notfalls und die daraus abgeleiteten Handlungsabläufe. Ferner besteht eine Liste mit allen notwendigen Namen und Telefonnummern. Hier sind externe Helfer wie Polizei, Krankenhäuser, Bereitschaftsdienst der Ärzte sowie interne Ansprechpartner wie Gruppenleiter, Einrichtungsleiter und Erziehungsleiterin aufgeführt.

### Ständige Erreichbarkeit

Jeder diensthabende Gruppenmitarbeiter kann zu jeder Zeit entsprechend dem Notfallplan einen Teamkollegen/In und den Einrichtungsleiter oder die Erziehungsleiterin telefonisch erreichen.

## **Mentoren – und Bezugserziehersystem**

In den Gruppen des Kinderhauses wird nach einem Mentoren / Bezugserziehersystem gearbeitet. Hierbei sind die unten aufgeführten Aufgaben für die Mentoren / Bezugserzieher festgeschrieben. Jeder pädagogische Mitarbeiter mit einem Beschäftigungsumfang von 50% und mehr ist auch Mentor / Bezugserzieher von ein bis drei Kindern.

Die Zuordnung der Kinder zu den Erziehern erfolgt kurz nach der Aufnahme, bei geplanten Aufnahmen auch schon zur Aufnahme. Sie richtet sich nach den personellen Ressourcen und den individuellen Anforderungen des Kindes und der Eltern.

Im Einzelfall z. B. bei einer kontinuierlichen konfliktreichen Beziehungsstruktur Kind-Eltern-Erzieher wird ein Zuständigkeitswechsel möglich gemacht. Der Mentor / Bezugserzieher nimmt seine Aufgaben im ständigen Austausch mit dem Team und der Leitung wahr.

Nachfolgende Aufgaben gelten für den Mentor / Bezugserzieher:

- selbständiges kontinuierliches Arbeiten mit dem Kind
- Ansprechpartner der Eltern
- der Mentor / Bezugserzieher führt Gespräche, auch Hilfeplangespräche mit Sozialarbeitern und Eltern
- der Mentor / Bezugserzieher schreibt sämtliche Berichte über „seine“ Kinder und stellt die notwendige Dokumentation über sie sicher
- der Mentor / Bezugserzieher ist für Arztbesuche seiner Bezugskinder verantwortlich

## **Erziehungsplanung**

Die Erziehungsplanung findet in den einzelnen Gruppen statt und wird kontinuierlich fortgeschrieben. Grundlage der schriftlichen Erziehungsplanung ist ein für alle Wohngruppen gleiches Formblatt. Die Erziehungsplanung wird im Team vorbereitet, reflektiert und überarbeitet.

Beginnend bei diesem Prozess werden die Eigenschaften und Verhaltensweisen des Kindes dokumentiert. Hierbei ist es besonders wichtig, seine Stärken und Schwächen im Blick zu haben. Diese dienen der individuellen Zielformulierung. Anschließend wird eine geeignete Methode gewählt und die Zuständigkeit und Überprüfungsmodalitäten festgelegt.

## **Supervision**

Jedes Team nimmt regelmäßig an Team- bzw. Fallsupervisionen teil. Diese finden bei verschiedenen mit den Teams ausgewählten SupervisorInnen statt.

## **Fortbildungen**

### **Interne Fortbildungen**

Das Kinderhaus St. Michael bietet allen pädagogischen Mitarbeitern die Teilnahme an internen Fortbildungsangeboten.

Im Jahr 2009 wurde eine interne Fortbildung für 8 ErzieherInnen zum Thema: „Stärkung der Erziehungskompetenz im Heimalltag“ von der Erziehungsleiterin durchgeführt.

Ebenso wurde in dem Jahr an zwei Terminen für alle pädagogischen Mitarbeiter eine eintägige Fortbildung zum Thema: „Ressourcenorientierte Pädagogik und Gesprächsführung“ von Frau G. Keil (Fam. Therapie / Supervision) durchgeführt.

Ferner nahmen alle neuen MitarbeiterInnen an der Kinderschutz – Schulung des Trägerverbands teil. Somit haben alle MitarbeiterInnen des Kinderhauses St. Michael diese Schulung besucht.

Im Herbst 2010 findet für alle pädagogischen MitarbeiterInnen eine teamübergreifende eintägige Veranstaltung zum Thema: „Aggressionen und Umgang mit Aggressionen“ statt.

## **Externe Fortbildungen und Fachtagungen**

Den Mitarbeiter/Innen des Kinderhauses St. Michael wird die Möglichkeit eröffnet, an Fortbildungen und Fachtagungen - auch im Rahmen des Weiterbildungsgesetzes - teilzunehmen. Hierbei gelten folgende Regeln:

- Fortbildungen zu fachfremden oder allgemein pädagogischen Themen:  
Freistellung des Mitarbeiters im Rahmen des Gesetzes
- Fortbildungen zu fachspezifischen Themen der Heimerziehung:  
Freistellung und Übernahme von 1/3 der Kosten
- Teilnahme an Fachtagungen, die durch das Kinderhaus vermittelt werden:  
Freistellung und Übernahme der Teilnehmergebühren
- Angeordnete Teilnahme an externen Fortbildungen, z. B. Aus- und Fortbildungskurse für Gruppenleiter:  
Freistellung und Übernahme der Gesamtkosten

## **Teilnahme an trägerübergreifenden Arbeitskreisen**

Das Kinderhaus St. Michael wird durch Mitarbeiter/Innen in verschiedenen Arbeitskreisen des Spitzenverbandes vertreten.

Durch die Mitarbeit in diesen Arbeitskreisen findet ein inhaltlicher Austausch mit Einrichtungen gleicher Arbeitsbereiche statt. Durch die Rückmeldung über die Gruppenleiterkonferenz kommt es so zu einem weiteren Input in die Gruppen des Kinderhauses.

## **Teamberatung**

Die Teams der Wohngruppen erhalten durch das Leitungsteam regelmäßig Beratung und Begleitung. Das Leitungsteam besteht aus dem Einrichtungsleiter und der Erziehungsleiterin.

Die Begleitung der Gruppen erstreckt sich auf alle pädagogischen und organisatorischen Fragen und Inhalte der Arbeit. Hierdurch erhalten die Mitarbeiter die notwendige Unterstützung und Anregung für eine qualifizierte Arbeit.

## **Qualitätsentwicklungsvereinbarung**

Im Folgenden wird die Qualitätsentwicklung und -dialog in den Jahren 2007 bis 2010 im Kinderhaus St. Michael dargestellt.

### **Qualitätsdialog 2007**

#### **„Interkulturelle Arbeit und Ziele besonders in der Elternarbeit“**

2007 hieß das Thema des Qualitätsdialogs „Interkulturelle Arbeit und Ziele, besonders in der Elternarbeit“.

Dieser Qualitätsdialog begann Anfang des Jahres 2007 und fand am 06. September seinen vorläufigen Abschluss.

Es wurde der Qualitätszirkel aktiviert, der zur Aufgabe hatte, das Thema des Qualitätsdialogs zu bearbeiten und den Qualitätsdialog vorzubereiten. Es gab von März an insgesamt sechs Treffen, an denen neben dem Qualitätsbeauftragten ein bis zwei Mitarbeiter/innen aus jeder Gruppe teilnahmen. Hierdurch konnte gewährleistet werden, dass alle Teams am Arbeitsprozess beteiligt waren.

Zu Beginn wurde das Thema analysiert und in Einzelthemen, wie folgt unterteilt:

- Kultur und interkulturelle Kompetenz
- Aufgaben und Ziele unserer Arbeit mit den Kindern
- Elternarbeit

Zum Thema „Kultur und interkulturelle Kompetenz“ beschäftigte sich der Zirkel mit verschiedenen Definitionen von Kultur und interkultureller Kompetenz. Sehr schnell kam man zu der Aussage, dass die Kinder und deren Familien sehr individuell betrachtet werden müssen und man den Eltern gegenüber Vertrauen aufbauen und als verlässlicher Partner auftreten muss.

Im nächsten Treffen wurde ein Auszug aus dem Artikel „Von Multikulti zu MultiCOOLti ...“ bearbeitet.

Weiter wurde in Kleingruppenarbeit das Thema „Aufgaben und Ziele unserer Arbeit mit den Kindern“ angegangen. Fragen, die es galt zu beantworten, lauteten:

Welchen Auftrag haben wir für unsere Arbeit und von wem?

Welche Ziele haben wir für die Kinder?

Welche Tätigkeiten beinhalten unsere Arbeit?

Welche Ziele haben wir in der Elternarbeit?

Diese Arbeit führte zu vielfältigen Ergebnissen. Ein Beispiel ist die Zusammenfassung zur Frage: Welche Ziele haben wir für die Kinder?

- Schutz,
- Identitätsfindung, Stärkung der Persönlichkeit,
- Selbstständigkeit,
- Werte vermitteln / erfahrbar machen / vorstellen / vorleben,
- Kulturverständnis fördern ( Was sind meine Werte?),
- Fundament mitgeben,
- individuelle Ziele – die Ziele sind für jedes Kind verschieden (Erziehungsplanung),
- befähigt werden ihr Leben selbstbestimmt zu leben.

Die Beschäftigung mit dem Thema Religion stand ebenfalls bei einem Treffen im Vordergrund. Das christliche Menschenbild wurde näher betrachtet, und auf weitere Zusammenhänge mit einer christlich geprägten Erziehung und Kultur hingewiesen. Hierbei wurden auch andere Religionen kurz beleuchtet, um nicht mit Halbwissen und Vermutungen anderen Religionen zu begegnen.

Die nächsten Treffen galten der Elternarbeit, bei denen die Formen der Elternarbeit beschrieben wurden und festgelegt wurde, welche Voraussetzungen für eine gute Elternarbeit gegeben sein müssen.

Immer wieder muss man sich zu jeder Familie die Frage stellen „was soll mit der Elternarbeit erreicht werden?“

Im weiteren Verlauf des Qualitätszirkelprozesses kamen wir zu dem Thema „worin unterscheidet sich die Arbeit bei Kindern und Familien mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund?“

Letztendlich ist es wesentlich, dass das Kind und die Familie individuell betrachtet werden müssen. Diese Möglichkeit bietet die individuelle Hilfeplanung.

Hierbei sind die kulturellen Unterschiede und der Faktor Sprache mit zu beachten.

Als Grundlage ist das eigene kulturelle Verständnis zu reflektieren. Dies ist notwendig, um sich auf die Unterschiede einzulassen und die eigenen Grenzen festlegen zu können.

Mit folgenden Aussagen / Schlagworten hat der Qualitätszirkel die Bedeutung des Themas für die Arbeit zusammengefasst:

- 
- Jeder Mensch ist einzigartig
- Individualität
- Toleranz, Akzeptanz und Kenntnis der anderen Kultur
- Interesse am und Annahme der anderen Kulturkreise

- Sich annähern, aber nicht verbiegen müssen
- Es gibt kulturelle Unterschiede in Bezug auf die Erziehung
- Integration in unsere Gesellschaft
- Die Wurzeln bei der Entwicklung der Kinder beachten
- Kindern eine Chance in dieser Gesellschaft geben
- Blick auf die Gesamtfamilie
- Individuelles Familiensystem / individuelle Situation der Familie betrachten
- Gemeinsame Sprache finden

Mit diesem Hintergrund wirkt das Thema „Interkulturelle Arbeit und Ziele besonders in der Elternarbeit“ in den Gruppen nach. Immer unter Berücksichtigung der individuellen Unterschiede der Kinder und deren Familien, damit es weiter lebendig bleibt!

### **Kindeswohl und Schutz vor Kindeswohlgefährdung**

Im Jahr 2008 fand ein gemeinsamer Qualitätsdialog mit verschiedenen Trägern von stationären Jugendhilfeeinrichtungen und dem Wuppertaler Jugendamt unter Beteiligung des Kinderhauses St. Michael zum Thema „Kindeswohl und Schutz vor Kindeswohlgefährdung“ statt. Hier wurde die MitarbeiterInnen – Schulung sowie der von dem Trägerverbund erarbeitete Beurteilungsbogen vorgestellt. Dieser Beurteilungsbogen wird seit dem vom Kinderhaus St. Michael bei Verdacht einer Kindeswohlgefährdung eingesetzt und dient als Grundlage für die Risikoeinschätzung und einer eventuell Meldung an das Jugendamt.

Ferner ist das Verfahren zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung für das Kinderhaus St. Michael erstellt worden.

Das Kinderhaus St. Michael hat für alle seine Wohn- und Tagesgruppen ein Verfahren entwickelt und festgelegt, um den Kindern und Jugendlichen, die im Kinderhaus St. Michael leben und betreut werden, vor einer Kindeswohlgefährdung zu schützen.

Es wurde ein Handlungsschema entwickelt und festgelegt, welches den Umgang mit Anhaltspunkten einer Kindeswohlgefährdung regelt.

Der folgende Ablauf, sowie die Generalvereinbarung ist für alle MitarbeiterInnen des Kinderhauses maßgeblich und durch eine Dienstanweisung verbindlich.



## **Handlungsschema zum Schutz vor Kindeswohlgefährdung im Kinderhaus St. Michael**

Grundlage für das Verfahren im Umgang mit Anzeichen von Kindeswohlgefährdung ist das allgemeine Handlungsschema, welches bei der Mitarbeiterschulung des Trägerverbands Qualitätsdialog vorgestellt wurde. (siehe Anlage)

Für das Kinderhaus St. Michael bedeutet dies konkret:

1. Bei Verdacht bzw. bei **Anzeichen einer Kindeswohlgefährdung** werden **akute Gefahren für das Kindeswohl** direkt durch den Mitarbeiter vor Ort **abgewehrt**.
2. Der einzelne Mitarbeiter des Kinderhauses St. Michael **informiert unmittelbar** die Gruppenleitung sowie das Gesamtteam der jeweiligen Gruppe (Johannes, Michael, Ursula, Tarzisius, Dschungel&Burg) über den Verdacht bzw. die Anzeichen einer Kindeswohlgefährdung.
3. Die **Anhaltspunkte** werden in der Kinderakte schriftlich festgehalten und **dokumentiert**. Im Tagesordner erfolgt ein Verweis auf die Eintragung in der Kinderakte.
4. Die Gruppenleitung zieht unverzüglich die **insoweit erfahrene Fachkraft** des Kinderhauses St. Michael hinzu. Im Kinderhaus St. Michael handelt es sich dabei um: Herrn Reiner Massow; Einrichtungsleiter, Sozialwirt (MA), Diplom Sozialpädagoge, zertifizierte Kinderschutzfachkraft.  
Im Vertretungsfall steht Frau Martina Meyer; Erziehungsleiterin, Diplom Heilpädagogin, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeutin zur Verfügung.  
Ab Januar 2011 wird Frau Susanne Ullius; Diplom Sozialpädagogin zur zertifizierten Kinderschutzfachkraft ausgebildet und wird dann die Aufgabe der insoweit erfahrenen Fachkraft übernehmen.
5. Mit der Kinderschutzfachkraft, der Gruppenleitung, dem entsprechenden Mitarbeiter, und wenn es zeitlich möglich erscheint mit dem Gesamtteam, der Gruppe findet eine **Risikoabschätzung** statt.  
Als eine sinnvolle Methode eine Risikoabschätzung vornehmen zu können, bietet sich die Methode der **kollegialen Beratung** an, die hierzu genutzt wird.  
Die Risikoabschätzung wird dokumentiert.
6. Ergeben sich nach der Risikoabschätzung **keine Anhaltspunkte** einer Kindeswohlgefährdung, so kann die Hilfemaßnahme in der Form fortgesetzt werden.  
Auch wenn keine gewichtigen Anhaltspunkte einer Kindeswohlgefährdung vorliegen, kann ein **veränderter Hilfebedarf** festgestellt werden. Sind Maßnahmen zu ergreifen, ist als erstes ein Gespräch mit den Eltern / Sorgeberechtigten zu führen und im Rahmen einer vertrauensvollen Zusammenarbeit der zuständige Mitarbeiter des Bezirkssozialdienstes zu informieren.

7. Liegen nach der Risikoabschätzung **gewichtige Anhaltspunkte** einer Kindeswohlgefährdung vor, so werden **weitere Maßnahmen** vereinbart.  
Im ersten Schritt werden die Eltern / Sorgeberechtigten mit einbezogen, es sei denn, dass dadurch das Wohl des Kindes gefährdet wird.
8. Im nächsten Schritt wird der **zuständige Mitarbeiter des Bezirkssozialdienstes** (fallverantwortliche Fachkraft) hinzugezogen. Die dokumentierte Risikoeinschätzung wird bei der Meldung einer Kindeswohlgefährdung (**Meldebogen**) mit zur Verfügung gestellt.
9. **Weitere Maßnahmen** werden mit der fallverantwortlichen Fachkraft des Jugendamtes, der Gruppenleitung und der Kinderschutzfachkraft des Kinderhauses St. Michael und weiteren in der Familie tätigen Institutionen vereinbart.

### **Risikoeinschätzung**

Zur Risikoeinschätzung im Falle von Anzeichen einer Kindeswohlgefährdung nutzt das Kinderhaus St. Michael den schon erwähnten, vom Trägerverbund für die stationäre Jugendhilfe erarbeitete Einschätzungsbogen. Weitere verschiedene Hilfsmittel, wie der Stuttgarter Bogen und der Hamburger Bogen stehen im Bedarfsfall zur Verfügung, ebenso der Prüfbogen des Deutschen Jugendinstituts (DJI).

### **Eignung der Mitarbeiter**

Entsprechend des §6 der Vereinbarung mit der Stadt Wuppertal, Jugendamt vom 24.07.2007 überprüft das Kinderhaus St. Michael die Eignung seiner Mitarbeiter in Form eines Einstellungsverfahrens. Hierzu gehört ein ausführliches Einstellungsgespräch. Ein entsprechender Personalbogen sowie ein erweitertes Führungszeugnis über den neuen Mitarbeiter wird an das Landesjugendamt, als aufsichtsführende Behörde, gesendet. Jeder neue Mitarbeiter muss ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen. Das Kinderhaus St. Michael stellt somit sicher, dass keine Mitarbeiter mit strafrechtlich relevanten Einträgen (siehe § 72a SGB VIII) in der Einrichtung beschäftigt werden.

Im Abstand von fünf Jahren wird von jedem Mitarbeiter erneut ein erweitertes Führungszeugnis angefordert, um somit sicher zu stellen, dass zwischenzeitlich keine strafrechtlich relevanten Eintragungen erfolgten.

Im ersten Halbjahr 2010 wurde jeder Mitarbeiter aufgefordert ein erweitertes Führungszeugnis vorzulegen. Somit sind alle Mitarbeiter des Kinderhauses St. Michael überprüft.

## **Ressourcenorientierte Pädagogik / Stärkung der Erziehungskompetenz**

Im Rahmen der Qualitätsarbeit beschäftigten sich die MitarbeiterInnen im Jahr 2009 mit der Stärkung der Erziehungskompetenz im Heimalltag auf der Grundlage von ressourcenorientierter Pädagogik. Beides fand in Form von internen Fortbildungen statt.

Ziel dieser Fortbildung war es, das Vertrauen der Erzieher in ihre alltägliche Arbeit zu stärken, die Kommunikation im Team und teamübergreifend anzuregen und zu verbessern.

Eine Ebene zu finden den Kindern und deren Eltern zu begegnen, auch in dem Bewusstsein, dass die Kinder in ihrer Familie psychische und physische Gewalt erlebt haben.

Elternarbeit zu stärken und Anregungen zu alternativen Erziehungsmodellen zu geben und auch die Möglichkeit zu geben, diese einzuüben.

Angestrebt wurde, bereits erlernte Inhalte der Erzieherausbildung, wieder zu beleben und einen anleitenden Erziehungsstil zu vermitteln, wo Erzieher und Eltern gemeinsam für eine Zeit die Verantwortung für die Erziehung des Kindes übernehmen.

Inhalte waren

- Vorstellung des Kurses und der Ziele/ Erwartungen der einzelnen Teilnehmer
- Was ist wirklich wichtig in der Erziehung?
- Psychische Grundbedürfnisse des Kindes
- Selbsterkenntnis – Ausdrucksfähigkeit
- Selbsterkenntnis – Geben und Empfangen von Feed back
- Wie bin ich als Erzieher – was ist meine Aufgabe?
- Wie verhalte ich mich als Erzieher
- Wie bin ich als Erzieher – wie drücke ich meine Bedürfnisse aus (Vorbildfunktion)
- Gefühlsäußerungen
- Wie bin ich als Erzieher – wie benutze ich Macht?
- Problemlösungsfähigkeit
- Konfliktlösungsmodelle
- Was habe ich gelernt, wo findet es Platz im Heimalltag mit den Kindern/  
kollegiale Fallsupervision

## **Umgang mit Beschwerden – Beschwerdemanagement**

2009 begann der Prozess, dass sich der Trägerverbund Qualitätsdialog mit dem Thema: „Umgang mit internen und externen Beschwerden“ beschäftigte. Das Ergebnis wird in einem separaten Qualitätsdialog mit dem Jugendamt im Herbst 2010 vorgestellt.

Darüber hinaus wurde im Jahr 2009 ein Briefkastensystem für die Kinder und Jugendlichen in den Gruppen des Kinderhauses St. Michael eingeführt. Die Kinder und Jugendlichen mehr in ihre Lebensumwelt einzubeziehen, dies war ein besonderes Anliegen und so wurde überlegt, wie dies geschehen kann.

Im Erziehungsprozess sind die Kinder direkt einbezogen, z.B. durch die Teilnahme an den Hilfeplangesprächen mit dem Jugendamt und den Eltern. Hier erhalten die Kinder einen Raum ihre Wünsche und Bedürfnisse zu äußern. Die Helfer haben die Aufgabe, diese in der weiteren Planung zu berücksichtigen. Das alles ist im Kinderhaus schon gut gelungen: es wurde ein Formblatt entworfen für groß und klein, mit dessen Hilfe in Vorgesprächen mit dem Pädagogen dies gemeinsam erarbeitet wird.

Im Gruppenprozess sind die Kinder miteinbezogen durch regelmäßige Gruppenabende, wo unterschiedliche Themen besprochen werden, z.B. die nächste Freizeitaktivität, der Wunsch nach einem Einzelzimmer und ähnliches.

Es war das Anliegen des Leitungsteams im Kinderhaus St. Michael, den Kontakt zur Leitung für die Kinder direkt möglich zu machen und dabei die Schwellenangst so niedrig wie möglich zu halten.

Im Stuttgarter Rathaus ist die „Gelbe Karte“, die Karte, die überall ausliegt, um Kritik an der Stadtpolitik zu üben. Dieses Projekt startete 2002 und wurde zum Erfolg für direkte Beschwerdegänge der Bürger. Dieses Modell wurde im sozialen Kontext übernommen, insbesondere in Kinder- und Jugendeinrichtungen, damit Kinder und Jugendliche sich direkt an die Leitung wenden können, ohne den Umweg über andere Erwachsene zu gehen.

Angeregt durch die „Gelbe Karte“ wurde das Leitungsteam zu den einzelnen Gruppenabenden eingeladen, um deutlich zu machen, dass die Kinder und Jugendlichen einen direkten Kommunikationsweg zur Leitung bekommen.

Es ist dabei egal ob es um Ideen, Anregungen, Beschwerden oder Fragen geht. Alle Anliegen werden ernst genommen und sollen durch ein eigenes Briefkastensystem

zur Leitung kommen. Jede Gruppe erhält ihren eigenen Hausbriefkasten, der regelmäßig geleert wird.

Die Zustimmung der Kinder und Jugendlichen war groß. Sie hatten zwar schon immer die Möglichkeit, das Leitungsteam anzurufen oder ein persönliches Gespräch zu vereinbaren. Nun haben sie aber zusätzlich die Möglichkeit, anonym ihre Meinung kund zu tun, wodurch die Schwellenangst niedriger ist. Die Kinder haben die Assoziation zum „Kummerkasten“ und finden es gut, ihre Sorgen einfach einmal nieder zu schreiben.

Einige Anregungen waren z.B.

- Ich möchte keinen Fisch mehr am Freitag essen.
- Ich wünsche mir ein Haustier. Können Sie überprüfen, ob es möglich ist?
- Ich möchte Ihnen sagen, mir geht es gut in der Gruppe.
- Wir wünschen uns einen Gruppenkicker, können wir das finanzieren?
- Ich habe Streit mit einem Erzieher, können Sie mir helfen es wieder gut zu machen?

So fanden bisher kleine Anregungen den Weg zum Leitungsteam, die alle lösbar waren. Die Kinder und Jugendlichen erhalten auf dem Postweg eine Antwort, so dass jeder einen eigenen Brief erhält. Dieses findet großen Anklang, da die Kinder gerne Post bekommen und sich sehr wertgeschätzt in ihrer Persönlichkeit fühlen. Anonyme Schreiben werden in Gruppenabenden besprochen. Eine Person des Leitungsteams nimmt daran teil und bezieht Stellung.

Dies ist ein Schritt zur Mitbestimmung der Kinder und Jugendlichen in unserem Haus, ihr Leben bewusst mitzugestalten und Berührungängste zu überwinden.

Durch die große Beteiligung der Kinder und Jugendlichen an diesem Projekt werden gewiss weitere Ideen und Anregungen folgen.