FÜR FACHPERSONEN · VERSTEHEN

Eine Beschwerde in meinen Worten

Eine alltägliche Beschwerde formulieren und einen konkreten Rückmeldeweg vereinbaren.

Was steckt hinter dem Ansatz?

Partizipation bedeutet, dass Menschen bei Entscheidungen, die sie betreffen, verständlich informiert werden und wirksam mitgestalten können. Dafür müssen tatsächliche Entscheidungsspielräume erkennbar sein. Eine Wahl zwischen vorgegebenen Optionen ist nicht automatisch echte Beteiligung.

Vom Wissen zur Anwendung

Erkläre, was offen ist, was bereits feststeht und weshalb. Bieten Sie eine passende Ausdrucksform an. Halten Sie Wünsche getrennt von fachlichen Bewertungen fest und melde zurück, wie sie berücksichtigt wurden.

Kinder etwa 8 bis 12 Jahre · Einzelbegleitung · 25 bis 40 Minuten



FÜR FACHPERSONEN · GRUNDLAGEN

Hintergrund und fachliche Einordnung

Herkunft und Entwicklung

Partizipative Praxis verbindet demokratische Bildung und Beteiligungsrechte. Das Deutsche Jugendinstitut unterscheidet echte Einflussmöglichkeiten von bloss symbolischer Mitsprache. Beteiligung ist ein fachliches und institutionelles Prinzip, keine einzelne Gesprächstechnik.

Wann dieser Ansatz passend ist

Wenn Entscheidungen, Regeln, Hilfeplanung oder Beschwerden anstehen. Entscheidend ist, worauf die Person tatsächlich Einfluss hat und wie sie erfährt, was mit ihrem Beitrag passiert.

Ein fachlicher Ablauf

Erklären Sie die Entscheidung und den verfügbaren Spielraum in verständlicher Sprache. Fragen Sie nach gewünschter Unterstützung beim Mitreden. Halten Sie Wünsche und abweichende Positionen getrennt fest. Benennen Sie zuständige Personen und den Rückmeldetermin. Prüfen Sie später, ob der Beitrag tatsächlich berücksichtigt wurde.

FÜR FACHPERSONEN · BEGLEITEN

Ein Gespräch mit klarem Rahmen

Vorbereiten · etwa 5 Minuten

Klären Sie den Anlass und fragen Sie, was die Person heute besprechen möchte. Erläutern Sie den Ablauf. Sprechen, Schreiben, eine Pause und das Auslassen einer Frage sind möglich.

Das Thema bearbeiten · etwa 15 bis 25 Minuten

Lassen Sie das Kind die beanstandete Situation in eigenen Worten beschreiben. Schreiben Sie nichts beschönigend um. Klären Sie, wer die Beschwerde unabhängig bearbeiten kann. Vereinbaren Sie eine Antwort und machen Sie deutlich, dass die Beschwerde nicht zu einer Benachteiligung führen soll.

Für diesen Anlass besonders wichtig

Bei Gefährdung folgt der Schutzprozess der Einrichtung, nicht nur das Beschwerdeblatt.

Fassen Sie zum Abschluss das Gehörte zusammen und laden Sie zu Korrekturen ein. Vereinbaren Sie einen nächsten Schritt, dem die Person zustimmt. Klären Sie die benötigte Unterstützung und einen Zeitpunkt für einen Rückblick.

FÜR FACHPERSONEN · PRAXIS

Fragen öffnen das Gespräch

Ein möglicher Anlass

Ein Kind findet eine Gruppenregel unfair und möchte eine Antwort auf seine Beschwerde bekommen.

01 · Worüber möchtest du dich beschweren?

02 · Was ist passiert?

03 · Was soll sich ändern?

04 · Wem soll die Beschwerde gehen?

05 · Wie möchtest du eine Antwort bekommen?

Bevor Sie das Reflexionsblatt mitgeben

Wählen Sie gemeinsam eine hilfreiche Frage. Das Blatt ist eine Einladung, kein Pflichtprogramm. Vereinbaren Sie, ob und wann Sie darauf zurückkommen. Prüfen Sie, ob die Person es sicher aufbewahren kann.

FÜR FACHPERSONEN · GESPRÄCHSFÜHRUNG

Fachlich begleiten, aufmerksam bleiben

Entscheidungsspielraum sichtbar machen

Benennen Sie, was tatsächlich veränderbar ist, wer entscheidet und welche Grenzen feststehen. Erklären Sie auch, wie ein Einwand eingebracht werden kann. Die Person sollte nicht erst nach ihrer Beteiligung erfahren, dass die wesentliche Entscheidung bereits gefallen ist.

Ausdrucksform ermöglichen

Bieten Sie je nach Bedarf Gespräch, Zeichnung, Auswahlkarten, Unterstützte Kommunikation oder eine Vertrauensperson an. Prüfen Sie, ob die Antworten wirklich von der Person stammen. Lassen Sie ausreichend Zeit und fragen Sie nicht stellvertretend nur die lauteste Bezugsperson.

Eine Rückmeldung schulden

Halten Sie Anliegen, Entscheidung und Begründung getrennt fest. Vereinbaren Sie, wann und wie die Person erfährt, was mit ihrem Beitrag geschieht. Fragen Sie anschliessend, ob sie sich verstanden fühlte und wie Beteiligung beim nächsten Mal besser möglich wäre.

FÜR FACHPERSONEN · BEISPIEL

Die Methode im Praxisbeispiel

Ein formulierter Gesprächsverlauf

Eine Wohngruppe plant ihre Abendroutine neu. Erklären Sie zuerst, was wirklich entschieden werden kann: Die Essenszeit ist verhandelbar, eine vereinbarte Sicherheitsregel nicht. Bieten Sie verständliche Wahlmöglichkeiten und einen Weg, eine eigene Idee einzubringen. Prüfen Sie mit allen Beteiligten, ob die Optionen verstanden wurden. Dokumentieren Sie Vorschlag, Entscheidung, Begründung und den Termin, an dem die Regel gemeinsam überprüft wird.

Fachliche Einordnung

Eine Abstimmung allein garantiert keine Beteiligung. Unterstützte Kommunikation, ausreichend Zeit und eine erkennbare Wirkung der Rückmeldungen sind entscheidend. Kennzeichnen Sie Grenzen offen, statt Mitbestimmung vorzutäuschen.

Was davon passt zu meinem konkreten Auftrag?

FÜR FACHPERSONEN · WEITERARBEIT

Transfer und fachlicher Rückblick

Fokus prüfen

Prüfen Sie zum Abschluss, ob die Bearbeitung dem vereinbarten Ziel nähergekommen ist: Eine alltägliche Beschwerde formulieren und einen konkreten Rückmeldeweg vereinbaren. Bitten Sie um eine Korrektur Ihrer Zusammenfassung. Halten Sie die Sicht der Person und Ihre fachliche Einschätzung getrennt fest.

Transfer vereinbaren

Wählen Sie aus den besprochenen Möglichkeiten einen freiwilligen nächsten Schritt. Klären Sie, wer Unterstützung organisiert und wann Sie gemeinsam zurückblicken. Wenn heute kein Schritt möglich ist, notieren Sie die offene Frage und eine zuständige Ansprechperson.

Was prüfen wir gemeinsam und wann?

Welche Unterstützung ist tatsächlich zugesagt?

FÜR FACHPERSONEN · REFLEXION & GRUNDLAGEN

Ein guter Rückblick bleibt offen

Welche eigenen Worte der Person möchte ich richtig verstanden haben?

Was war hilfreich? Was möchte ich beim nächsten Mal anders machen?

Fachlicher Hinweis für den Einsatz

Bei Gefährdung folgt der Schutzprozess der Einrichtung, nicht nur das Beschwerdeblatt.

Land & beruflicher Rahmen

Sozialpädagogin / Sozialpädagoge HF/FH, Fachfrau / Fachmann Betreuung EFZ, Kindheitspädagogin / Kindheitspädagoge HF. Nutzen Sie das Material im Rahmen Ihrer Qualifikation, Ihres Auftrags und der örtlichen Datenschutz- und Dokumentationsvorgaben.

Fachliche Grundlagen

https://www.unicef.org/youthledaction/documents/engaged-and-heard-guidelines

Eigene Gesprächsfragen der Redaktion Sozipedia. Nutzung in Ihrer beruflichen Arbeit und Ausdrucke für begleitete Personen. © Sozipedia 2026.