

Partizipation und Beschwerdemanagement

Konzept des Trägers Balance Kinder-, Jugend- und Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH Bremen/Delmenhorst



Partizipation und Beschwerdemanagement

Konzept des Trägers Balance Kinder-, Jugend- und Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH Bremen/Delmenhorst

Von

BALANCE Kinder-, Jugend- und Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH

Außer der Schleifmühle 84 28203 Bremen

Ab 01.03.2017: Nordstr. 311, 28217 Bremen

Tel. 0421/64 92 27 48 Fax 0421/64 92 27 49

e-mail: info@diebalancefinden.de e-mail: balance.ug@t-online.de www.DieBalanceFinden.de

BALANCE Kinder-, Jugend- und Familienhilfe/Erziehungsbeistand GmbH

Düsternortstr. 81 27755 Delmenhorst Tel. 04221/ 983 34 34 Fax 04221/ 983 33 67

Gliederung

1.	Vorbemerkung	4
2.	Kriterien für eine gelingende Partizipation	5
	2.1 Rechtliche Grundlagen	5
	2.2 Haltungen und methodische Ansätze	7
	2.3 Handlungsfelder im Beteiligungsprozess	10
	2.3.1 Handlungsfelder für Kinder- und Jugendliche	10
	2.3.2 Handlungsfelder für Eltern	10
	2.4 Evaluation: Meilensteine der Entwicklung einer partizipatorischen Haltung	11
3.	Beschwerdemanagement	11
	3.1 Vorbemerkung	11
	3.2 Worüber kann man sich beschweren?	12
	3.3 Beschwerdewege	12
	3.4 Bearbeitung und Abläufe	12
	3.4.1 Wo kann man sich beschweren?	12
	- Trägerinterne Beschwerdewege	12
	- Externer Beschwerdeweg	13
	3.4.2 Wie werden die Beschwerden bearbeitet?	13
	3.4.3 Umgang mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden	14
4.	Dokumentation und Evaluation	14
5.	Anhang	15
	Auszug aus dem "Handlungskonzept Partizipation in der stationären Kinder-	
	und Jugendhilfe" vom Bundesfachverband Unbegleitete Minderjährige Flücht-	
	linge e.V., S. 62-71	15
	Formular für Beschwerden	26
	Dokumentationsbogen für Beschwerden	27
	poramentationspogen for peschiveragit	Z /

1. Vorbemerkung

In Deutschland ist die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ein "Baustein von Qualitätsentwicklung" und damit ein für alle Felder der Kinder- und Jugendhilfe unverzichtbares Qualitätsmerkmal.

Obwohl das Thema Beteiligung in allen Arbeitsfeldern der Erziehung und Bildung wichtig ist und als selbstverständlich erscheint, weist die Umsetzung im pädagogischen Alltag der Erzieherischen Hilfen noch einen hohen Entwicklungsbedarf auf. Der Kinder- und Jugendhilfeträger Balance GmbH hat sich zur Aufgabe gemacht, im Rahmen seiner Handlungsfelder im ambulanten, teilstationären und stationären Bereich den partizipatorischen Ansatz als qualitativen Standard regelhaft zur Anwendung zu bringen und damit die Rechte der Kinder- und Jugendlichen sowie der Familien zu stärken.

In einem zweitätigen Fachforum am 16./17. Februar 2017 haben sich Geschäftsführung sowie Teamleitungen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Trägers mit der Thematik intensiv auseinandergesetzt und Bausteine für ein Partizipationsund Beschwerdemanagementkonzept entwickelt. Das auf den Ergebnissen der Fachtagung entwickelte Konzept ist Grundlage für die Arbeit der Mitarbeiter/-innen des Trägers mit den Familien und jungen Menschen und soll innerbetrieblich die Beteiligungsprozesse stärken. Da partizipationsfördende Beratung und Begleitung von jungen Menschen und deren Familien ein Prozess ist, der einer ständigen Weiterentwicklung unterliegt, soll das Konzept regelmäßig überprüft und ggf. nachjustiert werden.

2. Kriterien für eine gelingende Partizipation

2.1. Rechtliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen zur Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an Entscheidungen, sind nachfolgend in Kürze zusammengefasst.

a) Bürgerliches Gesetzbuch, BGB §1:

• "Die Rechtsfähigkeit des Menschen beginnt mit der Vollendung der Geburt."

b) Das Grundgesetz der Bundesrepublik Deutschland, GG:

- Artikel 2, Abschnitt 1: "Jeder hat das Recht auf die freie Entfaltung seiner Persönlichkeit, soweit er nicht die Rechte anderer verletzt …"
- Artikel 2, Abschnitt 2: "Jeder hat das Recht auf Leben und k\u00f6rperliche Unversehrtheit. Die Freiheit der Person ist unverletzlich."
- Artikel 3, Abschnitt 1: "Alle Menschen sind vor dem Gesetz gleich."

c) Das Übereinkommen über die Rechte des Kindes vom 20.11.1989 (UN-Kinderrechtskonvention)

Das Abkommen wurde von der Bundesrepublik Deutschland 1992 ratifiziert. Insbesondere wird Bezug genommen auf Artikel 12 der UN-Kinderrechtskonvention, in dem das Recht auf Berücksichtigung des Kindeswillens beschrieben ist. Im Einzelnen wird dazu ausgeführt:

- Die Meinung der Kinder muss bei allen Angelegenheiten, die sie betreffen, angemessen berücksichtigt werden (Artikel 12.1)
- Kinder haben das Recht bei Gerichts- oder Verwaltungsverfahren, bei denen es um sie geht, gehört zu werden (Artikel 12.2)
- Kinder haben das Recht, sich eine eigene Meinung zu bilden und diese Meinung frei zu äußern (Artikel 13)
- Kinder haben das Recht auf Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit (Artikel 14)
- Kinder haben das Recht, sich mit anderen Kindern zusammenzuschließen und sich friedlich zu versammeln (Artikel 15)

Die Staaten, die die UN-Kinderrechtskonvention unterschreiben haben, haben sich auch verpflichtet, Kindern Zugang zu einer Vielfalt nationaler und internationaler Informationen zu ermöglichen – denn wer nicht weiß, worum es geht, kann auch nicht mitreden (Artikel 17)

d) Das Sozialgesetzbuch Achtes Buch (VIII) – Kinder- und Jugendhilfe (KJHG)

Mit dem Inkrafttreten des Achten Sozialgesetzbuches (SGB VIII) wurde eine weitreichende gesetzliche Verankerung der Beteiligung von Erwachsenen, Kindern und Jugendlichen in der Kinder- und Jugendhilfe sichergestellt.

- In § 1 Abs. 1 wird das Recht auf Förderung der Entwicklung des jungen Menschen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit benannt. Im Einzelnen heißt es:
 - "Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit."
- In § 8 SGB VIII wird die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen wie folgt geregelt:
 - (1) Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht, dem Vormundschaftsgericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.
 - (2) Kinder und Jugendliche haben das Recht, sich in allen Angelegenheiten der Erziehung und Entwicklung an das Jugendamt zu wenden.
 - (3) Kinder und Jugendliche können ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten beraten werden, wenn die Beratung aufgrund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde.
- In den §§ 36, 37 SGB VIII sind die Beteiligungsrechte der Personensorgeberechtigten/Eltern bei der Hilfeplanung und bei der Ausgestaltung der Hilfe verankert.
 Insbesondere im stationären Kontext kommt § 37 SGB VIII eine besondere Bedeutung zu.

e) Beteiligungsrechte nach § 45 SGB VIII¹

Durch das Bundeskinderschutzgesetz ist in § 45 SGB VIII eine neue Anspruchsvoraussetzung für die Erteilung einer Betriebserlaubnis für Einrichtungen der stationären Jugendhilfe normiert worden. Nach § 45 Abs. 2 S. 2 Ziff. 3 SGB VIII ist die Erlaubnis in der Regel zu erteilen, wenn "zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde Anwendung finden". Damit folgt das Gesetz einer Forderung des "Runden Tischs sexueller Kindesmissbrauchs", der Regelungen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen für erforderlich hielt, um deren Schutz in Einrichtungen der Jugendhilfe zu verbessern.

2.2 Haltungen und methodische Ansätze

Um Zugang zu Information über seine Rechte und Beteiligungsmöglichkeiten zu erlangen und sich altersangemessen und wirksam beteiligen zu können, brauchen Kinder die Unterstützung und Begleitung durch Erziehungsverantwortliche und Fachkräfte, die ihre Entwicklung mit emanzipatorischem Interesse und Wohlwollen fördern. Um dieses zu ermöglichen, bedarf es entsprechender Prämissen und Haltungen in den Arbeitsfeldern.

Beteiligung ist gewollt und wird von den Fachkräften und von der Leitung unterstützt

Die Beteiligung von Kindern und Jugendlichen ist ausdrücklich gewünscht und wird vom Träger Balance GmbH aktiv unterstützt, gefördert und in die tägliche Arbeit eingebracht. Ziel ist es, für Beteiligungsprozesse verbindliche Regelungen zu schaffen, so dass alle am Prozess Mitwirkenden in einem verlässlichen Rahmen agieren können. Eine Kultur der Beteiligung zu schaffen, endet nicht auf der Ebene der Arbeit mit den Klienten/-innen sondern Fachkräfte beim Träger müssen über die Möglichkeiten und Befugnisse verfügen, die ihnen vorgetragenen Anliegen bzw. Missstände zu beseitigen sowie eingeforderte bzw. erwünschte Partizipationsmöglichkeiten zu eröffnen. In dieser Hinsicht bedeutet eine Kultur der Partizipation diese auch auf der Ebene der Mitarbeiter/-innen und der Leitung umzusetzen. Nur wenn die Möglichkeit besteht, dass sich die Mitarbeiter/-innen des Trägers wirksam und aktiv einbringen, können sie auch mit den Klienten/-innen gemeinsam Veränderungen gestalten.

Beteiligung ist für Erwachsene und junge Menschen möglich und wird aktiv gefördert

Der Träger stellt sicher, dass die von ihm betreuten Erwachsenen, Kinder und Jugendliche sowie die jungen Menschen mit ihren individuellen Möglichkeiten an Partizipationsprozessen teilhaben können. Die sozialpädagogischen Fachkräfte reflektieren in Bezug auf die Klienten Faktoren, die den Partizipationsprozess fördern sowie behindern können, und reagieren auf diese entsprechend. Unterschiedliche Bedürfnisse je nach Alter, Geschlecht, ggf. Behinderung, sozialer, kultureller oder ethnischer Herkunft sowie Bildungsstand werden dabei berücksichtigt.

Die Ziele und Entscheidungen sind transparent

Alle am Hilfeprozess beteiligten Personen insbesondere auch die Familien, Kinder und Jugendlichen, werden bei der Klärung der Ziele des Hilfeprozesses und bei der Handlungsplanung sowie deren Umsetzung aktiv beteiligt. Die Ziele werden im

Rahmen eines Handlungsplanes dokumentiert, sie sind transparent, nachvollziehbar und lassen Raum für ausreichende Offenheit im Beteiligungsprozess, auch im Hinblick auf die Ergebnisse. Die Entscheidungen aller Ebenen werden offengelegt. Bei längerfristigen Maßnahmen werden Teilziele formuliert. Darüber hinaus werden die festgelegten Ziele regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Es gibt Klarheit über Entscheidungsspielräume

Partizipation ist zu verstehen als ein Sammelbegriff der verschiedenen Arten und Formen der Beteiligung in Form von Information, Mitsprache, Mitbestimmung und Mitwirkung. Mit den beteiligten Eltern, Kindern und Jugendlichen wird bei Beginn des Hilfeprozesses geklärt, wie viel Einfluss sie innerhalb des Partizipationsprozesses nehmen können und wie vonseiten der sozialpädagogischen Fachkraft des Freien Trägers die Möglichkeiten ihrer Einflussnahme auf den Hilfeprozess und die Zielerreichung gesehen wird. Die Eltern sowie die jungen Menschen erhalten damit Klarheit über die Möglichkeiten und Grenzen ihrer Einflussnahme.

Die Informationen sind verständlich

Der Träger stellt sicher, dass eine umfassende und für die jeweilige Zielgruppe verständliche Information über die Beteiligungsrechte und -angebote für Erwachsene, Kinder und Jugendliche erfolgt. Hierzu kann der als Anhang für Adressatinnen dem Handlungskonzept "Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe" – Ergebnisse aus dem Projekt des Bundesfachverbands Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e.V. beigefügte Text "Partizipation – ein schweres Wort einfach erklärt" herangezogen werden. Der Text ist neben Deutsch in Arabisch, Dari, Französisch, Englisch, Russisch, Somali und Vietnamesisch übersetzt. Geschäftsführung, Teamleiter/-innen und Mitarbeiter/-innen des Trägers interessieren sich ernsthaft für die Interessen der Erwachsenen, Kinder und Jugendlichen und setzen sich mit ihnen auseinander. Kinder und Jugendliche müssen merken, dass ihre Meinungen ernst genommen werden.

Die Methoden im Partizipationsprozess sind zielgruppenorientiert

Die in Beteiligungsverfahren eingesetzten Methoden entsprechen dem Entwicklungsund Bildungsstand der jeweiligen Zielgruppe. Die Methoden werden so gewählt, dass sie Zugangsmöglichkeiten eröffnen und nicht durch Einseitigkeit (z.B. ausschließlich über Sprache und Schrift) zur Ausgrenzung von Kindern und Jugendlichen beitragen. Die eingesetzten Methoden dienen dazu Erwachsene, Kinder und Jugendliche zum aktiven Handeln anzuregen und zu befähigen. Nachfolgende Methoden kommen u.a. zum Einsatz:

- Gemeinsame Arbeit mit Zielkarten
- Familienrat
- Familienwerkstatt
- Familiengespräche
- Elterncoaching
- Einsatz von Video Home Training
- Hauskonferenz (stationär)

Die Geschäftsführung stellt die Möglichkeit einer Qualifizierung im Bereich der unterschiedlichen Methoden für die Mitarbeiter/-innen sicher.

Die Ergebnisse werden zeitnah umgesetzt

Die sozialpädagogischen Fachkräfte des Trägers wirken darauf hin, dass konkrete Ergebnisse und Entscheidungen aus dem Beteiligungsprozess zeitnah umgesetzt werden. Falls eine Umsetzung nicht oder nur teilweise erfolgen kann, müssen hierfür nachvollziehbare Gründe vorliegen, die den Beteiligten umfassend und verständlich vermittelt werden.

Die Beteiligten werden für Partizipation qualifiziert

Die am Partizipationsprozess beteiligten Fachkräfte werden ggf. unter Einbeziehung weiterer Akteure (Eltern, Kinder, Jugendliche, Casemanagement) regelmäßig qualifiziert. Insbesondere geht es darum, sich mit der eigenen Rolle im Partizipationsgeschehen auseinanderzusetzen, eine partizipationsfördernde Haltung zu entwickeln und Partizipationsmethoden kennenzulernen.

Das Engagement wird durch Anerkennung gestärkt

Das Engagement aller Beteiligten, insbesondere der Kinder und Jugendlichen, erfährt durch den Träger besondere Wertschätzung und Anerkennung.

2.3 Handlungsfelder im Beteiligungsprozess

2.3.1 Handlungsfelder für Kinder- und Jugendliche

In Beteiligungsverfahren werden auf der Grundlage der Hilfeplanung bzw. des Handlungsplanes Themen behandelt, die für Kinder und Jugendliche bedeutsam sind. Diese können ihr unmittelbares Lebensumfeld betreffen, aber auch übergeordnete Fragestellungen. Die Beteiligung kann exemplarisch in folgenden Handlungsfeldern erfolgen:

Alltagsgestaltung

- Einkaufen
- Essen/Kochen
- Zimmer- und Wohnraumgestaltung
- Taschengeldeinteilung
- Freizeitgestaltung
- Auswahl und Einkauf von Bekleidung

Regeln des Miteinanders

- Hausregeln innerfamiliär und im Gruppensetting
- Aufgaben/Funktionen
- Beschwerdeverfahren (siehe Ziff. 3. Beschwerdemanagement)

Hilfeprozess

- Beteiligung an der Zielerarbeitung
- Teilnahme an Hilfeplanung/am Handlungsplan
- Mitwirkung an der Berichterstattung
- Lehrergespräche
- Familiengespräche

2.3.2 Handlungsfelder für Eltern

Hilfeprozess

- Beteiligung an der Zielerarbeitung
- Teilnahme an Hilfeplanung/am Handlungsplan
- Mitwirkung an der Berichterstattung
- Lehrergespräche
- Familiengespräche

Beteiligung an wichtigen Entscheidungen

- Beteiligung im Alltag
- Beteiligung im Umgang mit Behörden und Kooperationspartnern (Ärzte, Schulen, Ämter)

2.4 Evaluation: Meilensteine der Entwicklung einer partizipatorischen Haltung

Weil eine Kultur der Partizipation schwer messbar ist, beabsichtigt der Träger Meilensteine der Umsetzung in einem Zeitplan festzuhalten sowie Kriterien zur Messung der Umsetzung aufzustellen.

3. Beschwerdemanagement

3.1. Vorbemerkung

Das Recht auf wirksame Beschwerde wird in Art. 13 der Europäischen Menschenrechtskonvention und im Art. 17 des Grundgesetztes besonders hervorgehoben. Darüber hinaus wurde in den Empfehlungen zur Aufarbeitung des sexuellen Missbrauchs ebenso wie in den Abschlussberichten des Runden Tisches sexueller Kindesmissbrauch und des Runden Tisches Heimerziehung in den 50er und 60er Jahren die Notwendigkeit von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe und die Schaffung unabhängiger einrichtungsexterner Beschwerdemöglichkeiten hervorgehoben.

Auf dieser Grundlage und unter Berücksichtigung der Eröffnung einer Jugendwohngruppe im Mai 2017 hat der Träger im Rahmen der bereits oben genannten Fachtagung Beschwerdemöglichkeiten thematisiert und Beschwerdewege aufgezeigt.

Die Familien bzw. jungen Menschen werden angeregt, ihre Beschwerden bzw. ihren Verbesserungsvorschlag zu äußern. Sie erhalten Unterstützung in der Formulierung ihrer Bedürfnisse, Probleme, Unzufriedenheiten und Wünsche und werden aktiv bei der Entwicklung konkreter Lösungsschritte unterstützt.

Beschwerden werden von den sozialpädagogischen Fachkräften nicht als Angriff auf die eigene Person missverstanden, sondern vielmehr als wertvolle Hinweise auf die eigene Arbeit sowie ggf. auf die Trägerstruktur. Im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung werden Beschwerden wertschätzend entgegengenommen. Beschwerden werden seitens der beschwerdeführenden Personen nicht immer als solche bezeichnet. Es gilt daher, sensibel auf Beschwerden im Gespräch zu achten. Beschwerden, die "zwischen Tür und Angel" geäußert werden, sind genau wie offiziell eingereichte Beschwerden zu bearbeiten und zu dokumentieren.

3.2 Worüber kann man sich beschweren?

Es ist sinnvoll und entspricht dem Verständnis des Trägers gegenüber dem Klienten keine Eingrenzung von Beschwerdeinhalten vorzunehmen. Eine Eingrenzung kann zur Verunsicherung führen, ob die Beschwerde relevant genug sei, dies die richtige Stelle sei und ob sich darüber beschwert werden dürfte. Nach Eingang der Beschwerde und vor ihrer Bearbeitung ist durch den Träger zu prüfen, inwieweit die Zuständigkeit für die Bearbeitung der Beschwerde gegeben ist. In Fällen wo diese nicht vorliegt, wird der Klient mit seinem Einverständnis von der Weiterleitung an die zuständige Stelle in Kenntnis gesetzt.

3.3 Beschwerdewege

Wo kann man sich beschweren?

Bei der

- Geschäftsführung/päd. Leitung
- Verwaltung
- Teamleitung
- Sozialpädagogischen Fachkraft des Trägers
- Supervisorin
- Amt für soziale Dienste/Jugendamt (Leitung/Casemanagement)
- Landesjugendamt
- BeBeE Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen

Stationär:

- Bezugsbetreuer
- Gruppenkonferenz
- Gruppensprecher
- Briefkasten (anonym)
- Sowie die oben genannten weiteren Personen/Organisationen

3.4 Bearbeitung und Abläufe

3.4.1. Wo kann man sich beschweren?

Beim Träger sind folgende Beschwerdewege möglich:

Trägerinterner Beschwerdeweg

- Persönlich/telefonisch bei den o.g. Ansprechpartnern bzw. in der Gruppenkonferenz (stationär),
- Schriftlich auf vorgefertigten Formularen, auch in der jeweiligen Muttersprache

- Anonym
- Medial (Online-Fragebogen, E-Mail, WhatsApp)

Externer Beschwerdeweg

- Supervisor/-in
- Landesjugendamt
- BeBeE Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen

3.4.2 Wie werden die Beschwerden bearbeitet?

Nach Eingang der Beschwerde beim Träger werden folgende Prüf- und Arbeitsschritte durchlaufen:

Zuständigkeitsklärung

- Fallen die Inhalte der Beschwerde über Missstände /Anliegen in den Verantwortungsbereich des Trägers und können diese von ihm wirksam bearbeitet werden?
- Bei Nichtzuständigkeit: Weiterleitung an die zuständige Organisation/Institution.
- Anonyme Beschwerden werden in Dienstbesprechungen bzw. Teamsitzungen eingebracht und die Thematik der Beschwerden soweit wie möglich einer Klärung bzw. Lösung zugeführt.
- Die Person, die die Beschwerde annimmt leitet diese an die Geschäftsführung/pädagogische Leitung weiter, diese klärt die weitere Zuständigkeit in der Bearbeitung.
 Die Weiterleitung und die Zuständigkeit in der Bearbeitung ist zu dokumentierten, um klare Zuständigkeiten sicherzustellen.

Weitere Klärungsschritte

- Wer wird an der Klärung der Beschwerde beteiligt?
- Welche Schritte zur Lösung werden unternommen? (Welche Instanz ist für welche Themen zuständig?)
- In welcher Form wird die Beschwerde bearbeitet? (Einzelgespräche/gemeinsame Gespräche/schriftliche Stellungnahme etc.)
 - Gruppeninterne Beschwerden (stationäres Angebot/Betreutes Jugendwohnen) können in der Gruppenkonferenz, in Einzelgesprächen und im Kreis der Beteiligten bearbeitet werden.

Bearbeitungszeitraum

Die Beschwerde wird innerhalb von 10 Tagen bearbeitet und der beschwerdeführenden Person eine Rückmeldung über den Bearbeitungsstand gegeben. Soweit die Bearbeitung nicht innerhalb von 10 Tagen erfolgen kann, erhält die beschwerdeführende Person eine Zwischenmitteilung/Sachstandsmitteilung.

3.4.3. Umgang mit Beschwerden und den Beschwerdegebenden

- Die Beschwerdegebenden haben das Recht und die Pflicht, die Lösung mitzugestalten.
- Bei Beginn der Leistung (ambulant/teilstationär) durch den Träger Balance GmbH bzw. bei Aufnahme in der Jugendwohngruppe werden die Klienten über Rechte, Pflichten, Partizipation und Beschwerdemöglichkeiten beim Träger und bei den externen Beschwerdestellen (Bremer Beratungsbüro für Erziehungshilfen, Landesjugendamt, Jugendamt) in altersentsprechender Sprache aufgeklärt. Die relevanten Kontaktdaten werden den Leistungsberechtigen (Familien/Junge Menschen) zugänglich gemacht.
- Die Erstellung einer Broschüre für Kinder und Jugendliche zum Thema Rechte, Beteiligung und Beschwerde ist in der Planung.
- Der Umgang mit Beschwerden und Beschwerdeführenden erfolgt in einer positiven, wertschätzenden und akzeptierenden Einstellung. Beschwerden werden mit angemessener Ernsthaftigkeit behandelt und bearbeitet.
- Die Bewertung über die Lösung (einvernehmlich gelöst/nicht einvernehmlich gelöst/ungelöst) obliegt am Ende der Beschwerdebearbeitung der beschwerdeführenden Person. Diese wird befragt inwiefern sie mit der Lösung einverstanden bzw. zufrieden ist und ob sie ggf. weiteren Handlungsbedarf sieht.

4. Dokumentation und Evaluation

Die Beschwerden und deren Lösung werden auf einem Formblatt dokumentiert, bei der Geschäftsführung gesammelt und einmal jährlich evaluiert mit dem Ziel, die sich aus den Beschwerden ergebenden Mängel und Fehler abzustellen. Gleichzeitig können möglicherweise Qualifizierungsbedarfe von Mitarbeiter/-innen in der Zusammenarbeit mit den Jungen Menschen und den Familien besser erkannt und darauf mit entsprechenden Maßnahmen reagiert werden. Die Auswertung erfolgt in einem Gremium, welches sich zusammensetzt aus der Geschäftsführung/pädagogischen Leitung, den Teamleitungen und ggf. weiterer Experten.

Delmenhorst/Bremen den 31.05.2017



HANDLUNGSKONZEPT

Partizipation in der stationären Kinder- und Jugendhilfe

Ergebnisse aus dem Projekt des Bundesfachverbands Unbegleitete Minderjährige Flüchtlinge e. V.



4. ANHANG FÜR ADRESSATINNEN

PARTIZIPATION - EIN SCHWERES WORT EINFACH ERKLÄRT

Im Folgenden stellen wir einen Text zur Verfügung, der Jugendlichen in einfachen Worten erklärt, was sich hinter dem Begriff "Partizipation" verbirgt und welchen Nutzen es für das eigene Leben sowie für eine demokratische Gemeinschaft bringt, sich zu beteiligen.

Der Text ist neben Deutsch in folgende Sprachen übersetzt: Arabisch, Dari, Französisch, Englisch, Russisch, Somali und Vietnamesisch.

PARTIZIPATION - EIN SCHWERES WORT EINFACH ERKLÄRT



In dem Wort "Partizipation" steckt "part", was "Teil" heißt. Vielleicht verstehst du das englische "to be part of something" – Teil von etwas sein. Unter Partizipation versteht man also Teilhabe, Beteiligung, Mitbestimmung oder Einbeziehung.

Für das Leben in einer Demokratie bedeutet Partizipation zum Beispiel, dass die Menschen zwischen verschiedenen politischen Parteien wählen, dass sie demonstrieren können, wenn ihnen etwas nicht gefällt oder dass Jugendliche einen eigenen Jugendverein gründen können.

Für dein Leben in der Jugendhilfe bedeutet das Folgendes:

Du hast das Recht, bei allen Gesprächen oder Entscheidungen, die dich betreffen, dabei zu sein, mitzusprechen und gehört zu werden.

Das steht sogar in verschiedenen Gesetzen (z.B. in § 5 und § 8 des deutschen Kinder- und Jugendhilfegesetzes und in §12 der internationalen UN-Kinderrechtskonvention). Das heißt also, deine Betreuer sind sogar verpflichtet, dich in alle Angelegenheiten, die dich betreffen, einzubeziehen.

Zum Beispiel:

- Deine Gruppe macht regelmäßig Gruppenabende / Vollversammlungen, bei denen ihr gemeinsam Dinge besprecht. Hier kannst du auch eigene Themen einbringen.
- Du darfst mitentscheiden, wofür Gruppengelder verwendet werden.
- Die Betreuer erstellen die Gruppenregeln nicht alleine, sondern gemeinsam mit den Jugendlichen in der Gruppe.
- Dein Betreuer bereitet das Hilfeplangespräch mit dir gemeinsam vor. Wenn du möchtest, darfst du noch eine Vertrauensperson zum Hilfeplangespräch mitnehmen (z.B. einen Freund, einen Verwandten). Alle Entscheidungen müssen mit dir besprochen werden und gelten nur, wenn du mit ihnen einverstanden bist (Ausnahme: bei Selbst- oder Fremdgefährdung)
- Du hast das Recht, dich zu beschweren, wenn du dich ungerecht behandelt fühlst.
- u.v.m.

Vielleicht ist es für dich ungewohnt, mit Erwachsenen über deine eigenen Vorstellungen zu diskutieren oder Entscheidungen gemeinsam mit anderen zu besprechen und zu treffen. Vielleicht fällt es dir am Anfang schwer. Mit der Zeit wirst du merken, dass es sogar Spaß macht, zu "partizipieren", also dich zu beteiligen und mitzuentscheiden. Im Grunde ist das nichts anderes als "Teamwork". Diese Fähigkeit eigene Ideen zu entwickeln, Lösungen für Probleme zu überlegen, mit anderen Menschen zu diskutieren und am Ende gemeinsame Entscheidungen zu treffen, hilft dir in deinem späteren Leben weiter. Denn diese Fähigkeit brauchst du z.B. auch in der Schule und v.a. auch in der Arbeit mit Kollegen.

المشاركة - شرح مبسط لكلمة صعبة



في الكلمة الألمانية "Partizipation" تكمن كلمة "part"، وهي تعني "جزء". لعك تفهم معنى العبارة الإنكليزية "to be part of something" – أي أن تكون طرفا أو جزءا من شي، أن تشارك في شي ما. وبالتالي تشمل كلمة "Partizipation" أو بالعربية المشاركة من بين معان كثيرة على الآتي: الشراكة، والمساهمة، وصنع القرار، والانضمام.

بالنسبة للحياة في ديمقراطية تعني المشاركة على سبيل المثال أن يختار الأفراد ما ينتخبون من بين عدد من الأحزاب السياسية المختلفة ، أن يتمكنوا من التظاهر إذا كان هناك شئ لا يرضون به، أو أن تؤسس مجموعة من الشباب رابطة شبابية خاصة بهم إن أرادوا.

بالنسبة لحياتك أنت كمثلقي لخدمات دعم الشباب يعني ذلك ما يلي: أنه من حقك أن تحضر كل ما يخصك من لقاءات وما يتخذ في شأتك من قرارات، وأن تشارك فيها فعليا، وأن تتم مشورتك ويسمع رأيك. بل وعلاوة على ذلك، هنك قوانين عدة تنص على ذلك (على سبيل المثال المادتين الخامسة والثامنة من القانون الألماني لدعم الأطفال والشباب، والمادة الثانية عشر من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل). هذا يعني أن المشرفين عليك ملزمين بأن يقوموا بإشراكك في كافة الأمور التي تخصك.

ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

- مجموعتك السكنية تعقد بصفة دورية أمسيات جماعية اجتماعات عامة تتناولون فيها معا الكثير من الموضوعات, بإمكانك أنت أيضا أن تطرح الموضوعات التي تهمك للمناقشة.
 - من حقك أن تشارك في اتخاذ القرارات حول ما يتم إنفاق أموال المجموعة عليه.
- المشرفون لا يقومون بوضع قواعد المجموعة بمفردهم، بل بمشاركة من يسكن المجموعة من شباب.
- يقوم مشرفك بإشراكك في إعداد لاجتماع وضع وتطوير خطة الدعم. يمكنك إذا شئت أن تصطحب إليه شخصا تعتبره موضع ثقة لك (صديق/ قريب). كافة القرارات يجب أن يتم تناولها معك ولا تصبح نافذة إلا بموافقتك (بإستثناء ما فيه خطر عليك أو على الآخرين).
 - من حقك أن تشكو إذا شعرت بأنك لا تعامل بأسلوب لانق.
 - إلخ

لعلك لست متعودا على أن تتناقش مع الكبار عن تصوراتك الشخصية للأمور أو على المشاركة في مناقشة واتخاذ القرارات. وبالتالي لعلك تجد الأمر في البداية صعبا، ولكن مع مرور الوقت سوف تجد أن "المشاركة" شئ ممتع، أي مشاركة الأخرين في المناقشة واتخاذ القرارات. وهذه العملية لا تختلف إطلاقا عن أي أمر يمارسه فريق من أشخاص ما مع بعضهم البعض. إن القدرة عي تطوير أفكار ذاتية، والتفكر في حلول للمشكلات، والتناقش مع الأخرين، ثم إتخاذ القرارات جماعة في النهاية ستعود عليك بكثير من المنفعة في حياتك المستقبلية. حيث أنك سوف تحتاج إلى تلك القدرة في المدرسة مثلا، ثم بعد ذلك في محل عملك مع زملائك.



Partizipation - تشریح ساده ای یک کلمه ای مشکل:

در درون واژه ای" Partizipation " کلمه ای "Part" نهفته است که معنی "حصه یا بخش" میدهد.شاید تو مفهوم اصطلاح انگلیسی "to be part of something" را بدانی ـ قست و بخشی از یک چیزی بودن ـ .(جزی از کل بودن) بنابرین کلمه ای Partizipation معانی چون : بخش داشتن(حق داشتن)،سهیم بودن، حق اشتراک در تصمیم گیری و سهیم ساختن را میرساند.

برای زیستن در یک جامعه ای دموکراتیک ، "Partizipation" میتواند بطور مثال چنین تفسیر و معنی شود که انسانها در میان احزاب مختلف سیاسی حزب دلخواه شان را انتخاب میکنند،که اجازه دارند تظاهرات کنند وقتی چیزی مورد پسند شان واقع نمیشود،و یا اینکه نوجوانان میوانند برای خویش انجمن و سازمانی تشکیل بدهند.

در موسسه ای کمک به توجوانان بطور ذیل میتواند معنی شود :

تو حق داری که در تمام صحبت ها و تصمیم گیری ها که مربوط به تو میشوند اشتراک کنی ، حق ابراز نظر داشته باشی و نظریات و پیشنهاد های تو شنیده شوند .

تو حتا در قوانین مختلف درج شده ای (بطور نمونه در پاراگراف پنج و پاراگراف هشت قانون آلمان کمک به کودکان و نوجوانان و در پاراگراف دوازده قرارداد بین المللی حمایت از حقوق کودکان) این بدین معنی است که سرپرستان تو حتا مجبور و مکلف اند تا تو را در همه قضایای که به تو ارتباط میگیرند شرکت بدهند.

بطور مثال :

- ـ گروپ تو نشست و گفتگو های شامگاهی برگزار میکند یا در جلسات عمومی که در آنجا شما مسایل و موضوعات مشترک را مورد بحث قرار میدهید.در اینجا تو میتوانی موضوعی مورد نظر خود را وارد بحث کنی .
 - نو میتوانی در تصمیم گیری سهیم باشی که پول اختصاص یافته به گروپ ها برای چه چیزهای به مصرف برسد .
- ـــ مسوولين قواعد وقوانين. گروپ ها را به تنهايي وضع نمي كنند بلكه اين را مشتركن با نوجوانان و اعضاي گروپ انجام ميدهند

ــ مسوول تو طرح " صحبت برنامه ای کمک رسانی" را مشترکن با تو آماده میکند. تو در صورتی که بخواهی اجازه داری که یک شخص مورد اعتمادت را در "صحبت برنامه ای کمک رسانی" با خود بیآوری (مثلن یک دوست یا خویشاوند). همه تصامیم بایست در صحبت و مشوره با تو گرفته شوند و تنها زمانی قابل اعتبارند که تو موافق باشی.(به استثنای حالاتی که خود و یا دیگران را به خطر مواجه کنی)

- در صورتی که احساس کنی با تو رفتار ناعادلانه انجام میگیرد تو این حق را داری که شکایت کنی.
 - و خیلی بیشتر از این

شاید برای تو غیر عادی باشد که با کلان سالان راجع به تصورات خود مباحثه کنی و برای تصمیم گیری با دیگران به گفتگو بنشینی و تصامیم قطعی را مشترکن اتخاذ کنی شاید در شروع برایت اینهمه آسان نباشد ولی با گذشت زمان خواهی دید که "partizipieren" لذت و شادی می آورد . یخی همان اشتراک کردن و گرفتن تصامیم مشترک.

ــ در حقیقت این چیزی جز همان "Teamwork" نیست.

توانایی اندیشه و فکر بکر خود را پروراندن ، راه حل برای مشکلات یافتن ، با اشخاص دیگر بحث و گفتگو کردن و در پایان تصامیم نهایی مشترک گرفتن ، تو را همچنان در زندگی آینده ات بیشتر کمک میکند.چراکه تو به این توانایی در مکتب و دوران تحصیل هم نیاز داری و بیشتر از همه در محل کار با همکارات .

PARTICIPATION - UN MOT COMPLIQUÉ MAIS FACILE À EXPLIQUER



Dans « participation » il y a « part ». Peut-être que tu connais l'expression en anglais « to be part of something » - faire partir de. Participation signifie donc prendre part à quelque chose, décider ensemble et surtout inclure tout le monde dans la prise de décision.

La vie en démocratie repose souvent sur la participation par exemple quand les individus vont voter pour le parti politique de leur choix, ou lorsque la population manifeste quand quelque chose ne leur convient pas. Les jeunes aussi participent par exemple quand ils créent leur propre association.

Au sein du service d'assistance à la jeunesse tu as par exemple:

le droit d'assister, de participer et de te faire entendre lorsque les discussions et les décisions prises te concernent.

Plusieurs lois sont là pour soutenir tes droits (le § 5 et le § 8 de la loi allemande sur l'aide à l'enfance et à la jeunesse et dans le §12 de la Convention internationale des Droits de l'Enfant). Tes tuteurs/ assistants ont donc le devoir de te faire participer dans toutes les démarches qui te concernent.

Par exemple:

- Si ton groupe organise régulièrement des réunions où vous échangez sur des sujets qui vous concernent tous, tu peux dans ce cadre proposer toi-même des thèmes.
- Tu as le droit de donner ton avis sur les dépenses du portefeuille commun.
- Les assistants/tuteurs ne fixent tout seul les règles mais avec le groupe de jeunes.
- Ton tuteur prépare avec toi l'entretien sur ton projet individuel/éducatif. Tu as le droit si tu veux de demander à une autre personne d'être présente (un ami, un proche). Toutes les décisions doivent être discutées avec toi et ces décisions ne seront appliquées que si tu les acceptes. (Exceptions: cas de mise en danger de soi ou d'autrui)
- Tu as le droit de revendiquer tes droits si tu te sens en situation d'injustice.

Peut être que tu n'es pas encore habitué à échanger avec des adultes ou encore à prendre des décisions en groupe.

Ca va peut être un peu dur pour toi au début mais avec le temps tu vas voir que c'est sympa de «participer» et de décider tous ensemble. Au final c'est un travail d'équipe que vous faites. La capacité d'avoir ses propres idées, d'échanger, de trouver ensemble des solutions et de parvenir à prendre une décision commune tous ensemble, te servira beaucoup par la suite. Cette capacité à travailler ensemble est très importante à l'école mais aussi au travail avec tes collègues.

PARTICIPATION - A DIFFICULT WORD BUT EASY TO EXPLAIN



The word "participation" means to be part of something, to be involved. It means co-determination and sharing in.

For life in a democracy participation means that people can chose between different political parties, that they can demonstrate to express their disapproval, or that teenagers can set up their own youth associations.

For your life in youth welfare services it means:

You have the right to be present, to be heard and to speak in all meetings or decisions concerning you. You can find this written down in several laws (e.g. § 5 and § 8 of the German Youth Welfare Act and §12 of the UN-Convention on the Rights of the Child). In accordance with these laws your caretakers are obliged to involve you in any matter concerning you.

For example:

- Your group regularly conducts group meetings in which you discuss things collectively. You may introduce own topics also.
- You can co-decide what to spend group money on.
- Caretakers do not set the rules for the group by themselves, but together with the youngsters in the group.
- Your caretaker prepares the support plan conference in conjunction with you. If
 you like you can bring a confidant to the conference (e.g. a friend or a relative). All
 decisions have to be discussed with you and are valid only if you agree (exceptions:
 in case of danger to yourself or others).
- You have the right to complain when you feel you're being treated unfairly.
- And much more

Maybe you are not used to discuss your own ideas with adults or to make decisions in consultation with others and talk them over. Maybe it is hard for you in the beginning. But in time you will see it's fun to participate - to take part and to have a say. Basically, it's the same thing as "teamwork". This capacity to develop own ideas, to find solutions for problems, to debate with other people and at the end make a joint decision will help you later in your life. Because you need this capacity at school, for example, and especially at work with colleagues.

Partizipation – сложносоставное слово просто объясняется.

Слово "участие" происходит от слова "часть" . Возможно, вы знасте, что в английском языке "to be part of something" - «быть частью чего-то». Таким образом, под словом «участие» понимается вовлечение, участие в чем-то.



Жизнь в условиях демократии означает участие в выборах, например, возможность выбирать между различными политическими партиями, а также возможность молодыми людьми продемонстрировать, если им что-то не нравится, или создать своё собственное молодежное объединение.

Для помощи в твоей юной жизни это означает следующее: ты имеешь право участвовать во всех дискуссиях или решениях, которые влияют на твою жизнь, имешь право голоса в них и право быть услышанным. Это даже содержится в различных законах (например, в § 5 и § 8 немецкого закона о детях и молодежи и в § 12 Конвенции ООН о международных правах детей). Другими словами, ваши наставники даже обязаны включать тебя в обсуждения по всем ключевым вопросам, которые влияют на твою судьбу.

Например:

- Твоя группа регулярно проводит совместные вечера, на которых принимаются общие решения. На них ты, например, можешь предложить свою собственную тему.
- Ты можешь принять участие в решении, с какой целью использовать групповые деньги.
- Наставники не должны в одиночку устонавливать правила в группе только с вашим участием.
- Твой наставник готовит вместе с тобой план твоей помощи. Если ты хочешь, тебе разрешается пригласить еще одного человека, которому ты доверяешь, (например, друга, родственника) для участия в составлении этого плана. Все решения должны быть согласованы с тобой и применяются только, если ты согласен с ними (за исключением если они подвергают опасности тебя или окружающих).
- Ты имеешь право пожаловаться, если ты чувствуешь, что к тебе относятся несправедливо.

И.т.п. (и тому подобное)

Может быть, тебе непривычно обсуждать твои собственные идеи со взрослыми или принимать совместные решения, обсуждая их с другими. Возможно, тебе это будет вначале даваться трудно. Но со временем ты поймешь, что «участвовать» - это интересно, поэтому участвуй и принимай участие в совместных решениях. В общем и целом это не что иное, как «командная работа». Эта деятельность позволяет развивать свои собственные идеи, продумывать пути решения проблем, обсуждать их с другими людьми и принимать совместные решения и, в конце концов, поможет тебе в твоей дальнейшей жизни. Эти навыки пригодятся тебе, например, в школе и также в работе с коллегами.

PARTIZIPATION – WAA KALMAD MACNAHEEEDU ADAGAYAY LAAKIIN, WAA LAGUU FUDUDEYN WAXAY KÁ DHIGANTAHAY.

Kalamdda "Partizipation" waxaa ká mit ah ama kú dhexjira "part", macnaha "qaar ká mit ah" ayay ká dhigantahay.waxaa laga yaabaa inaad taqaanno haddii laguugu qoo Afingiriis, "tob e part of samething"- qaarkood ká midnoqo ama ahow. Partipazipation waxay marka ká dhiganatahay, Qaybkood, ká mid ahow, ama ká qaybal gal, há lagaa qaybgaliyo.

Haddii aad kú nooshahay Waddan Jamhuurid Dimiqoraadi ah, waxa ay Partizipation ká dhigantahay matalan, in Dadweynuhu Xisbiyo kala duwan midkood ay magacaaban karaan, ama dooran karaan, inay Mudaahirikaraan ama Bannaanbixi karaan, haddii aysan raalli ká ahayn sida Xukunku yahay, ama haddii Dhallinyaro ay rabaan inay Qorsheeyaan Haayad qaabilsan Danaha gaarahaan dhallinyarada.

Haddii lagasooqaado kú noolaashada caawimada Dhallinyarada ee aad adigu kú irto, waxay taasi ká dhigantahay, sidaan soo socota:

Waxaad xaq ú leedaday, in aad waxa danahahaaga qusaynaaya oo dhan, aad ká qaybgelikarto, oo Fikradaada lá tixgeliyo, in Góaanada noloshaada ama Mustaqbalkaaga qusaynaaya lagaa qaybgeliyo. Taasna waxaa xitaa qoraaya Qodobo gaar ah ee Sharciga dhallinyarada qaabilsan sida, (matalan, Qodobka §5 iyo Qodobka §8 ee carruurta iyo Caawimada dhallinyarada iyo Qodobka 12§ ee Dunida Midowday ee UN-Xuquuqda carruurtana dhawrta). Taasi waxay ká dhigantahay in ay dadka kú qaabilsan ee Shaqaalaha meesha aad deggentahay ká mit ai, kú qasbanyihii inay Góaan walaba ay kaa qaybgeliyaan, sida Sharcigu qoraayo.

Matalan:

- Kooxdaaadu waxay wada fariistaan habeenno gaar ah, oo shiro lá galo, oo dhammaantiin aad ká wada hadashaan waxyaalo noloshiinna qusaynaaya. Adiguna aad halkaas ká hadlikarto ama fikradaadaa bixinkaro.
- Adigu waxaad xaq ú leedahay inaad ká qaybgasho Góaanka,matalan, waxyaalaha lagu soogadikaro Lacagta ay Kooxdu Dhallinyaradu leeyihiin.
- Shaqaalaha idinqaabisan ee idinxanaaneeyaa, waa inay idinka qaygeliyaan, qaynuunka ama Maamulka sharciyada ee Gurgiinna loo qoray.
- Qofka adiga gaaraahn kuu qaabilsani, waa inuu si wanaagsan kuu si diyaariyo,
 inta aadan ballanta lagaga wadahadlidoono Caawimada Dhallinyarada lá gaarin.
 Waxaad kaloo xaq ú leedahay inaad soo kaxaysato qof aad aaminsantahay,
 (Matalan: Qof aad saaxiib tihiin, ama Qaraabo). Waa in waxkasta oo Muhiim ada
 lagaala dadlo, oo aad Góaanka ká qaybgasho. Wax aadan adigu raalli ká ahaynna
 laguma Góaan gaari karo. Midda keliya ee aadan keligaa Góaankaaga aanan lá
 tixgelineyn waa, haddii aad rabto inaad naftaada waxgaarsiisoama Nafkale.
- Waxaad gax ú leedahay inaad waxa kú dhibaaya ká soo dacwoonkaritid.
- U.s.w.

Waxaa laga yaabaa inaadan ú baran, inaad dad kaa waaweyn aad lá Doodo ama aad kala hadasho waxayaalaha noloshaada qusaynaaya, ama sida aada digu jeclaanalahayd,inaad ú noolaadto, ama Góaanada aad kútalojirto, lagana yaabo inay taasi bilowgakú dhibayso, maadaama aadan taas ú baran. Laakiin markaad lá qabsato oo aad u'barato, ayaad ogaan doonta, in "Partizipieren" wax wanaagsan tahay oo aad ká helidoonto, inaad ká qaybgasho Góaanada idinka inin quseynaaya. Kalmaddaasi waxay ká dhigaytahay, "Teamwork". Siaasna waxaa laga bartaa sidii aad adigu Awoodaada kor ugu kicin lahayd oo aad wax kastoo kú yimaada, aad Góaan uga gaarikarto, oo dhibkastoo aad lákulanto aad markasta ogttahay sidii wanaagsan ee aad samynlahayd, inaad Dadka lá doodokarto, oo aad markasta sí wanaagsan ú heshid dariiq haboon, taasina noloshaada soo socota oo dhan ayaad ká faaíidi doontaa. Taasina waxay kaloo kaa caawindoontaa Iskuulka waxbarshada ama shaqaa aad Mustaqbalkaaga gelidoontid, iyo dadka aad wadashaqayndoontaan, sida loola dhaqmo.

Partizipation - Cách giải thích đơn giản cho một từ khó

Trong chữ "Partizipation" có chứa chữ "Part", có nghĩa là "một phần". Có thể bạn hiểu trong tiếng Anh câu "to be part of something" - một phần của gì đó. Chữ Partizipation được hiểu là cùng sở hữu, sự tham gia, cùng quyết định hay sự liên quan.

Trong cuộc sống của một nền dân chủ thì Partizipation có nghĩa ví du như: người dân có quyền bầu chọn một trong nhiều đáng phái khác nhau, có quyền được biểu tinh, khi mà họ không bằng lòng điều gì đó hay là các thanh thiếu niên có quyền thành lập câu lạc bộ thanh niên cho riêng mình.

Cuộc sống với sự giúp đỡ thanh thiếu niên (Jugendhilfe) có nghĩa như sau:

Bạn có quyển có mặt, cùng đóng góp ý kiến, và được lắng nghe trong tắt cả các cuộc bản bạc hay là quyết định có liên quan đến bạn.

Những điều này được quy định ngay cả trong bộ luật (ví dụ: trong § 5 và § 8 bố luật giúp đỡ trẻ em thanh thiếu niên và § 12 trong công ước về các quyền lợi trẻ em của liên hợp quốc). Điều này có nghĩa là người bảo trợ của bạn có trách nhiệm phải cùng bạn giải quyết mọi vấn đề có liên quan đến bạn.

Ví dụ:

- Nhóm của bạn thường xuyên tổ chức các buổi nhóm họp để cùng nhau thảo luận về các vấn đề chung. Tại đây bạn có thể tự đem những đề tài riêng của mình vào buổi nói chuyện.
- Ban có quyển cùng quyết định về việc quỹ tiền của nhóm được dùng cho việc gì.
- Những người bảo trợ không tự đặt ra những quy tắc chung cho cả nhóm một mình, mà họ phải cùng với các thanh thiếu niên trong nhóm làm việc này.
- Người bảo trợ của bạn cùng bạn chuẩn bị cho buổi nói chuyện về dự án trợ giúp cho trẻ em và thanh niên. Nếu bạn cần thì có thể đem theo một người mà bạn tin tưởng đến cùng bạn trong buổi nói chuyện này (ví dụ: một người bạn, một người thân). Tất cả mọi quyết định phải được cùng bàn bạc với bạn và nó chi có hiệu lực khi bạn đồng ý với điều này. (trừ trường hợp điều này gây ra nguy hiểm cho bản thân bạn hay người khác.)
- Ban có quyển khiểu nai khi ban cảm thấy bị đối xử không công bằng.
- Và còn nhiều điều khác...

Có thể nó sẽ lạ lẫm đối với bạn khi mà cùng với người lớn bàn bạc về những ý định của bạn hay là cùng với những người khác thảo luận và chọn ra những quyết định sau cùng cho mình. Có thể lúc đầu bạn cảm thấy khó khăn. Nhưng với thời gian bạn sẽ nhận ra rằng "Partizipation" thi rất thú vị, được cùng tham gia được cùng quyết định. Nói chung thì nó không khác gì là "Teamwork". Kỹ năng tự tạo ra những sáng kiến, tim ra lời giải cho các vấn để, cùng nhau bàn bạc với người khác để sau cùng tìm ra một quyết định chung, sẽ giúp bạn trong cuộc sống của mình sau này. Bạn cần những kỹ năng này ví dụ như ở trên trường học hay là sau này trong công việc với đồng nghiệp.



Formular für Beschwerden Form for complaints · Şikayet formüleri · Formulaire de plainte

Du magst uns sagen, was schlecht läuft und dir nicht gefällt? Sehr gerne! Wenn du möchtest, kannst du diese Fragen nehmen, um uns dein Anliegen zu schildern. Du darfst entscheiden, in welcher Sprache du schreibst.

You wanna tell us what you dislike? Your welcome! If you'd like to, you can use this sheet to tell us your request. You can choose the language. Ne kötü gidip sevmediğin bize söylemek istersin? Buyrun, Baş üstüne! Istersen bize ricanı anlatmak için bu formüler kullanabilirsin. Dil seçebilirsin. Tu souhaite de nous dire ce que tu aimes pas? Avec Plaisir! Si tu veux tu peux utilisier ce formulaire pour nous dire ta plainte. Tu peux choisir une langue.

Angabe	en zur Beschwerdeführer/in · Complainant · Şikayet eden · Le/la réclamant/e
☐ Ano	nym · anonymus · anonim, isimsiz · anonyme
isim	die Betreuer / innen sollen meinen Namen kennen · Only the advisor should know my name · Sadece bakıcıla bilmeli · Seulement les éducateurs/éducatrices doivent savoir mon nom. ne · name · isim · nom:
	entlich · public · açık · publique ne · name · isim · nom:
Meine E	Beschwerde · My complaint · Şikayetim · Ma plainte:
concerne	gefällt dir nicht? Welche Person(en) betrifft die Beschwerde? Wie ist das entstanden, wie lange? · e.g. What do you dislike? Who is involved of the distance and develop, when? · mesela: Ne sevmiyorsun? Kim ilgelendiriyor? Nasıl/Neden çıktı? · Que'est-ce que tu aime pas? Que'est-ce que ça s'est dévélopé. Depuis quand?
Was icl	n mir wünsche · What I wish · Ne dilerim · Je souhaite:
	rann es besser werden? Wer soll dabei helfen? · How can it get better? Who can help? · Nasıl daha iyi gidebilir? Kim yardım edebilir? est-ce que ça peut s'améliorer? Qui peut aider?
Rückm	eldung · Answer · Cevap · Reponse
Je s □ E □ F □ T	möchte eine Rückmeldung erhalten, per · I'd like to get an answer by · Bir cevap almak isterim · ouhaite une reponse par Brief · letter · mektup · lettre Persönlichem Gespräch · personal conversation · kişisel sohbet · conversation personellement Belefon · telephone · telefon · telephone Andere · others · başka · autre
	möchte keine Rückmeldung erhalten \cdot I don't want to get an answer \cdot Bir cevap istemem \cdot Je souhaite pa eponse.
Thank y	Dank für deine Beschwerde! Wir bearbeiten sie so schnell wie möglich! You for your complaint! We edit it as soon as possible! · Şikayetin için teşekkürler! Mümkün olduğu kadar çabu Yiz! · Meci pour ta plainte! Nous la travaillons le plus tôt possible!

s: mplaint Owner):
mplaint Owner):
informell?)
schwerdeführer/in
٨.
d:

BALANCE GmbH Außer der Schleifmühle 84 28203 Bremen Tel. 0421/64 92 27 48

BALANCE GmbH Düsternortstr. 81 27755 Delmenhorst Tel. 04221/ 983 34 34

www.diebalancefinden.de