



Beschwerden Management Selbstbestimmt Autistisch 2019 e.V.

Die Beschwerde einer Person mit Behinderung ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, Entwicklungsstand und der Persönlichkeit in verschiedener Weise über eine verbale/ nicht verbale Äußerung als auch über einen Talker, Piktogramme etc. Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken kann.

Können sich einige Menschen über Sprache mitteilen, muss eine Beschwerde bei nonverbaler Kommunikation sensibel aus dem Verhalten wahrgenommen werden. Achtsamkeit und eine dialogische Haltung sind unbedingte Voraussetzungen für eine sensible Wahrnehmung der Bedürfnisse. Aufgabe des Umgangs mit jeder Beschwerde ist es, die Belange ernst zu nehmen, den Beschwerden nachzugehen, diese möglichst abzustellen und Lösungen zu finden, die alle mittragen können. Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit bei Selbstbestimmt Autistisch 2019 e.V. Darüber hinaus bieten sie ein Lernfeld und eine Chance, das Recht auf Beteiligung umzusetzen. Dies erfordert partizipatorische Rahmenbedingungen und eine entsprechende Grundhaltung, die Beschwerden nicht als lästige Störung, sondern als Entwicklungschance begreift. Das Ziel ist Zufriedenheit (wieder) herzustellen.

Unsere Beschwerdekultur als ehrenamtlich/ hauptamtlich Mitarbeitende

- Wir tragen die Verantwortung als Vorbilder
- Wir gehen wertschätzend und respektvoll miteinander und füreinander um
- Wir führen eine offene Kommunikation miteinander ganz gleich mit welcher Kommunikationsform
- Fehler kommen vor und dürfen gemacht werden
- Unsere Haltung ist offen
- Mit jeder Beschwerde gehen wir sorgsam um
- Wir nehmen Beschwerden sachlich an und nicht persönlich
- Wir suchen gemeinsam nach Lösungen

Wir regen Kinder wie erwachsene Menschen an, Beschwerden zu äußern.

- Wir schaffen einen sicheren Rahmen (eine verlässliche und auf Vertrauensaufgebaute Beziehung)
- Jede Beschwerde sollte angstfrei geäußert werden
- Niemand muss sich sorgen um seinen Platz in unserer Gemeinschaft
- Wir nehmen jede Person mit Respekt und Wertschätzung an
- Wir nehmen Unzufriedenheit auch über Ausdrucksformen wie Weinen, Zurückziehen und Aggressivität ernst.
- Wir ermutigen eigene Bedürfnisse zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen
- Wir wollen positive Vorbilder im Umgang mit Beschwerden und auch eigenes (Fehl-)Verhalten, eigene Bedürfnisse reflektieren und thematisieren.
- Wir besprechen umgehend Äußerungen, von denen wir erfahren, die andere Personen, Einrichtungen betreffen
- Gegebenenfalls nehmen wir Kontakt auf zur jeweiligen Person oder Einrichtung
-



Wann darf man sich beschweren?

- Immer dann, wenn man sich ungerecht behandelt, fühlt
- Immer bei Konfliktsituationen
- Immer wenn unangemessene Verhaltensweisen eines Mitarbeitenden vorkommen
- Bei allen Belangen, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, etc.)

Wie bringen wir Beschwerden zum Ausdruck:

- durch konkrete Äußerungen
- durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- durch Verhalten wie z.B. Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen wie Haare ziehen, Spucken etc.

Wo können wir uns beschweren:

- In einer Gruppe, bei Freunden, bei den Eltern, beim Team und dem Vorstand

Die Beschwerden werden aufgenommen und dokumentiert

- durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung
- durch den direkten/indirekten Dialog
- in der Gruppe durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung
- im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen finden
- im Dialog mit der Gruppe
- in Teamgesprächen
- in Elterngesprächen

Die Ergebnisse werden bekannt gegeben