

Praxisbeispiel

Stand 03/2023

Praxisbeispiel: Beschwerdewege und Rückmeldungen bei Veranstaltungen/Freizeiten¹

Zielgruppe:

Alle Teilnehmer:innen, Eltern

Dauer:

Je nach Veranstaltung 2 Stunden bis 1 Tag

Ziele:

- Transparenz für Teilnehmer:innen und Eltern herstellen
- Möglichkeiten zu Rückmeldung schaffen

Material:

PC, Fotos, Stifte, Ablaufplan der Maßnahme, Papier, Box

Ablauf:

Um Teilnehmer:innen und Eltern die Möglichkeit zu geben, sich bei einer Maßnahme auch über Missstände zu beschweren, muss transparent sein, dass Hinweise, Verbesserungsvorschläge und Beschwerden erwünscht sind.

Vor einer Veranstaltung oder einer mehrtägigen Maßnahme ist es sinnvoll, einen Informationsbrief an die Teilnehmer:innen und ihre Eltern zu verschicken. Darin ist nicht nur eine Packliste enthalten, sondern beispielsweise auch

- eine Vorstellung aller Leiter:innen mit Bild
- ein Hinweis auf die Ausbildung aller Leiter:innen (Erste Hilfe, Prävention sexualisierter Gewalt, Spielepädagogik...)
- Notrufnummer für Eltern bei Fragen und während der Veranstaltung

Bei der Veranstaltung gibt es geeignete Kommunikationsmöglichkeiten wie z.B.

- einen Kummerkasten oder eine Motz- und Wünschebox, die täglich geleert wird und deren Inhalt je nach Thema im Leitungsteam, in der Gesamtgruppe oder mit der Person, die das Anliegen hatte bearbeitet wird.
- regelmäßige Rederunden, bei der Vorschläge und Beschwerden der Teilnehmer:innen erwünscht sind. Beispielsweise kann auf einem Zeltlager eine Zeltgruppe ihrem Ärger über die Lautstärke des Nachbarzeltes Luft machen und um Ruhe für die nächste Nacht bitten.
- Gemeinsame Tagesreflexion, bei der jeder Tag und die einzelnen Aktionen bewertet und Wünsche für den nächsten Tag geäußert werden können.

Außerdem sollte es am Ende der Veranstaltung eine Abschlussreflexion geben, die am besten schriftlich stattfindet. Dort können von den Teilnehmer:innen beispielsweise diese Aspekte bewertet werden:

- die gesamte Veranstaltung
- einzelne Aktionen (genau beschreiben)
- Räumlichkeiten
- Essen
- Dienste für die Teilnehmer:innen eingeteilt waren
- Verhalten der Leiter/innen den Teilnehmer:innen gegenüber
- Verhalten unter den Teilnehmer:innen

Dabei bitte die einzelnen Teile der Veranstaltung genau beschreiben (z.B. Geländespiel, Wanderung, Bunter Abend...), damit sich alle wieder daran erinnern können – bei einem Wochenende/Zeltlager passiert so viel Aufregendes, das kann sich keiner alles merken. Jeder Punkt kann in verschiedene Fragen gegliedert werden z.B. beim Verhalten der Leiter/innen, kann jeder Leiter/in einzeln abgefragt werden oder verschiedene Verhaltensweisen: Wurde ich von den Leiter/innen ernst genommen? Haben die Leiter/innen sich über mich lustig gemacht? ... oder beim Verhalten unter den Teilnehmer:innen, kann abgefragt werden: Habe ich neue Freunde gefunden? Habe ich mich manchmal einsam gefühlt? Wurde ich geärgert? ...

Egal für welche Form man sich entscheidet, sie muss den Fähigkeiten der Teilnehmer:innen entsprechen. Erstklässler können z.B. noch nicht so gut lesen und schreiben.

Nach der Veranstaltung kann wieder ein Informationsbrief an die Teilnehmer:innen und ihre Eltern versendet werden, darin ist vielleicht ein Bild der Veranstaltung enthalten und eine Nummer oder Adresse, an die man sich wenden kann bei Beschwerden, Anmerkungen, Vorschlägen für die nächste Veranstaltung. Es ist auch möglich einen Fragebogen zur schriftlichen Reflexion mitzuschicken. Auf jeden Fall sollte der Brief zeitnah zur Veranstaltung verschickt werden (ca. eine Woche danach).

Hinweise:

Beschwerdewege und Auswertungen funktionieren besonders gut, wenn Teilnehmer:innen und Eltern wissen, was mit ihren Beschwerden, Vorschlägen und Wünschen passiert: Wer liest das? Was passiert mit meinem Anliegen? Verändert sich etwas oder bleibt alles gleich, und wenn ja, warum? Achtet darauf, alles so transparent wie möglich zu gestalten.

ⁱ Nach: BJR-Arbeitshilfe „Praxis der Prävention sexueller Gewalt“ (2013), S. 23f., Verfasserin: Monika Rudolf, Erzbischöfliches Jugendamt Bamberg – Referat Prävention sexueller Gewalt.