

„Ihre Anregungen und Kritik sind gefragt“

„Den größten Fehler, den man im Leben machen kann, ist, immer Angst zu haben, einen Fehler zu machen.“ (Dietrich Bonhoeffer 1906–1945)

Kritik, Beschwerde, Fehler – Problem oder Chance?

Unsere Einrichtung ist nicht perfekt und wir wären vermessen und dumm, dieses anzustreben. Wir haben uns mit einem Konzept auf den Weg gemacht, Menschen in ihrer Ausbildung auf ihrem Weg in ein möglichst selbstbestimmtes und -akzeptierendes Leben ein Stück zu begleiten und zu unterstützen.

Unser Konzept hat sich in den letzten Jahren in der Praxis bewährt. Dabei gilt es auf der einen Seite standhaft zu bleiben, den Konzeptmodulen und den Menschen, die diese umsetzen, Zeit für Entwicklung und Erfahrungen zu geben; auf der anderen Seite gilt es aber auch, offen und flexibel auf Resonanzen innerhalb und außerhalb unseres Schülerwohnheimes zu reagieren und gegebenenfalls Veränderungen und Anpassungen vorzunehmen.

In unserer Einrichtung arbeiten Menschen, die ihr Bestes geben und die ihr Handeln nach den Prinzipien des gegenseitigen Respekts und der Wertschätzung ausrichten. Trotzdem machen wir Fehler und treffen nicht immer die richtigen Entscheidungen.

„Fehler zeigen uns, dass noch etwas fehlt. Denn in jedem Fehler birgt sich die Chance auf Weiterentwicklung und damit Fortschritt. Und Fortschritt führt in der Regel zu Erfolg.“

(Burkard Heidenberger, Trainer für Zeitmanagement und Arbeitsmethodik)

Eine wichtige Ursache, warum Menschen Probleme entwickeln sind die Haltungen, mit denen wir uns und anderen Menschen begegnen. Der Druck perfekt zu sein, keine Fehler machen zu dürfen, ist in der heutigen Gesellschaft sehr groß geworden und führt bei vielen Menschen zu Überforderungsreaktionen und manchmal sogar zu Depressionen. Fehler und Unsicherheiten gilt es zu vermeiden oder zumindest anzunehmen. Ansonsten drohen Abwertungen oder sogar die gesellschaftliche Ausgrenzung.

„Beim Rat geben sind wir alle weise, aber blind bei eigenen Fehlern.“ (Euripides, 480 v.Chr. – 406 v.Chr.)

Wir möchten nicht nur in unseren Haltungen, mit denen wir anderen Menschen begegnen, unseren Auszubildenden alternative Modelle vorleben, sondern vor allem in der Haltung uns selbst gegenüber.

„Die Ehrfurcht vor der Vergangenheit und die Verantwortung gegenüber der Zukunft geben fürs Leben die richtige Haltung.“ (Dietrich Bonhoeffer 1906–1945)

Dazu gehört auch der Umgang mit Kritik und Anregungen von unseren Kunden. Der offene und respektvolle Umgang mit Kritik bzw. mit demjenigen, der die Kritik vorbringt, soll den Auszubildenden deutlich machen, dass Fehler zu jedem Menschen dazugehören und notwendig für jede Form der Weiterentwicklung sind.

Zu unseren Kunden zählen wir neben den Menschen in Ausbildung, die in unserem Schülerwohnheim leben, die Eltern, die Erziehungsberechtigten, die Lehrenden der Berufsschule, die Ausbildungsbetriebe, unsere MitarbeiterInnen sowie die internen und externen „Dienstleister“.

Mit Ihren Anregungen und Ihrer Kritik machen Sie es möglich, dass wir uns und unser Handeln hinterfragen können und gegebenenfalls Veränderungen oder Anpassungen vornehmen können. Es geht uns hierbei nicht um eine personenbezogene Auswertung, um die „Suche nach Schuldigen“ sondern es geht um Problemlösungen und gemeinsame Diskussionen, um nach Sachlösungen zu suchen und allen Beteiligten in Problemfällen hilfreich zur Seite zu stehen.

Wir wollen aus Beschwerden und Anregungen lernen!

Was passiert mit Ihren Anregungen und Ihrer Kritik?

Herr Gordon-Yves Nothig, sozialpädagogische Teamleitung, nimmt alle Anregungen und Kritik zunächst einmal entgegen, sammelt alle notwendigen Informationen und sucht gemeinsam mit den von der Kritik betroffenen Personen nach Lösungen. Er begleitet die Umsetzung einer dieser Lösungen. Er gibt den Kunden regelmäßige Rückmeldungen über den Bearbeitungsstand und ermittelt am Ende des Prozesses die Zufriedenheit des Kunden.

An wen können Sie sich mit Ihren Anregungen oder Ihrer Kritik wenden?

- Unsere BewohnerInnen können sich grundsätzlich an jede/-n MitarbeiterIn wenden, der/dem sie vertrauen. Diese/r wird dann zusammen mit dem jungen Menschen bei Herrn Nothig ein Gespräch wahrnehmen, in dem die wesentlichen Punkte der Anregung bzw. Kritik aufgenommen werden und das weitere Vorgehen besprochen wird.
- Eltern/Erziehungsberechtigte, Ausbilder aus den Betrieben können sich direkt an Herrn Nothig oder an die Leitung, wenden.
- Mitarbeitende können sich direkt an einen MAV- oder Personalratsvertreter, an Herrn Nothig oder die Leitung wenden.

Sollten Sie das Gefühl haben, bei uns mit Ihrer Anregung oder Kritik nicht oder nicht ausreichend Gehör gefunden zu haben, steht es Ihnen frei, auch folgende übergeordnete Stellen darüber zu informieren: Fachbereichsleitung Wohnen und Betreuen im CJD Baden-Württemberg, Wiener Straße 260, 70469 Stuttgart.

Wir befinden uns in einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess in unserem Zuhause auf Zeit.

AGL Schülerwohnheim Landkreis Lindau (B)

CJD Lindau