
*“Merci, dass et esou ee flotte Service wéi Iech gëtt, den d'Ekipp bei
Herausforderungen ënnerstëtzt.”*

Umfrage zur Zufriedenheit

Das Centre de Ressource Pédagogiques et Formatives en matière d'inclusion (CRP) INCLUSO wurde 2012, also vor 10 Jahren gegründet. Die Hauptmission vom INCLUSO besteht darin, die Inklusion im Bereich der non-formalen Bildung zu implementieren.

Konkret begleitet, berät und unterstützt INCLUSO die professionellen Teams aus den SEA (Services d'Education et d'Accueil). So wird die Entwicklung inklusiver Prozesse und Praktiken in den Einrichtungen der non-formalen Bildung angeregt und unterstützt, damit sich jedes Kind dort wohlfühlen und partizipieren kann.

Um die Qualität der eigenen Arbeit zu gewährleisten, hat INCLUSO, seit seinem Bestehen, unter anderem sein Angebot stetig den sich veränderten Bedürfnissen seines Zielpublikums angepasst. Das Team befindet sich hierfür in einem regelmäßigen Reflexionsprozess über das eigene Angebot und die erbrachten Interventionen und Leistungen.

Die von Mitte Juni bis Ende Juli 2021 durchgeführte Umfrage gab den, vom INCLUSO begleiteten Strukturen und Personen die Möglichkeit zu Wort zu kommen und uns eine Rückmeldung darüber zu geben, welche Bedürfnisse an Begleitung und Unterstützung sie haben.

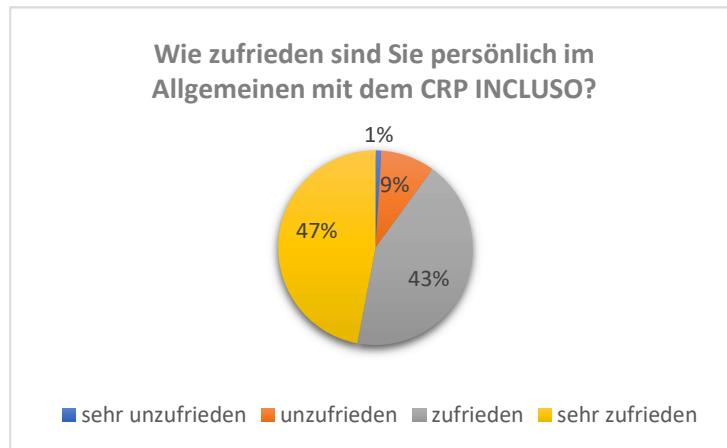
Wie schätzen sie die Begleitung vom INCLUSO ein? Welche Interventionen werden als notwendig für ihre inklusive Arbeit erachtet? Welche Bedürfnisse übersieht INCLUSO, was fehlt?

Für die Umfrage wurden alle Strukturen eingeladen, die in den letzten 10 Jahren vom INCLUSO begleitet wurden. Die Teilnahme erfolgte online, freiwillig und anonym.

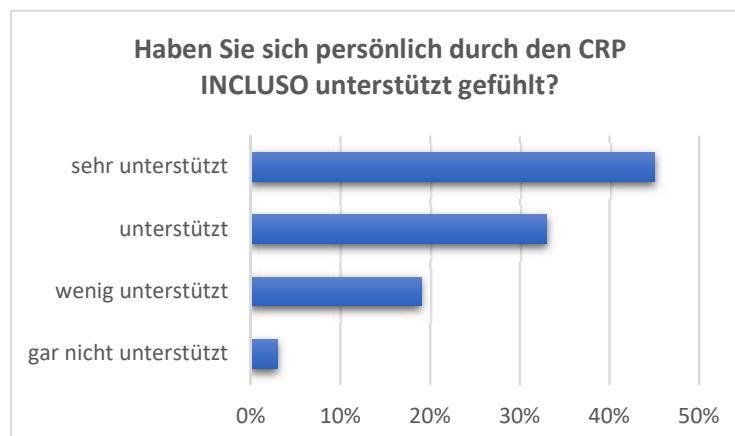
Umsetzung und Auswertung

Die Umfrage beinhaltete sowohl Fragen die offen zu beantworten waren (qualitativer Ansatz), als auch Fragen bei denen bereits Antwortmöglichkeiten vorgegeben waren (quantitativer Ansatz).

Die **quantitativen Fragen** zielten darauf ab, sich einen generellen Überblick zu verschaffen.



Die Mehrheit bewertete die Zusammenarbeit für sich als zufriedenstellend.



Die Mehrheit fühlt sich durch die Interventionen *unterstützt*.

Die Zusammenarbeit mit INCLUSO von der Mehrheit (85%) als *hilfreich* eingeschätzt.

“Mir schaffen säit ongeféier 5 Joer mam Service Incluso zesummen. Dobäi ass et em verschidde Kanner, Haltunge vum Personal an och aner Theme gaangen. D' Zesummenarbescht ass emmer immens einfach. Souguer an der Pandemie konnte mir gutt zesumme schaffen an eist Team huet vill vum Input profitéiert.”

Es erfolgte ein Rücklauf von 140 Antworten bei 232 angeschriebenen SEA was mit einem Prozentsatz von 60,4 % einen extrem hohen Rücklauf darstellt und auf eine starke Beziehung zwischen INCLUSO und den begleiteten Personen schließen lässt. Dabei ist zu bedenken, dass mehrere Personen innerhalb einer Struktur an der Umfrage teilgenommen haben können.

Durch die **qualitativen Fragen** konnten die konkreten Anliegen der vom INCLUSO begleiteten Strukturen erfragt werden. Wichtig erschien das Herauskrystallisieren der individuellen Auffassung und die zukünftigen Bedürfnisse der Befragten in der konkreten Begleitung und Betreuung durch INCLUSO.

Ausgewertet wurden die Antworten mittels der qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2016). Die Auswertung erfolgte nach wissenschaftlichen Standards.

Folgende Kategorien ließen sich zusammenfassend aus den Antworten der Teilnehmer herausfiltern:

Für die SEA ist die Begleitung im Teamprozess und im, für eine inklusive Pädagogik notwendigen Perspektivenwechsel ein wichtiges Element in der Arbeit vom INCLUSO. Hier sehen die teilnehmenden SEA aber auch eine große Herausforderung.

„D'Emsetzen von de Saachen an der Praxis war heinsdo nèt sou einfach an et huet puer Usätz gebraucht bis ët zu enger Verbesserung kommen ass.“

„Equipe haat sech am Ufank méi konkret Hëllef (Tipps, Iddien) gewënscht, waren dunn een Moment bessi onsecher an verluer, hun awer dono ee Wee fonnt an Léisungen gesicht.“

„Mir gefällt, dass Equipe von Incluso e Spiggel duerch Beobachtung kritt, wouduerch et hinne méiglech ass verschidde Saachen unzepassen. Elo kann eist ganz Haus dat ganz gutt, dat war net ëmmer esou. Verschidde Personal huet sech an der Zait extrem ugegraff gefillt.“

„Mir waren ganz gudd begleed gin an haten no der Zesummenaarbecht mat Incluso, eng ganz aaner Visioun von verschidde Situatiounen.“

Daneben zeigten die Rückmeldungen die Notwendigkeit in der Begleitung des Theorie-Praxis-Transfers auf. Eine konkrete Umsetzung auf dem Terrain, angepasst an die jeweilige SEA wurde angefragt.

„Donner des conseils plus ciblés sur l'enfant concerné ou venir en structure pour travailler avec l'équipe sur le terrain. »

„Laut mengem Personal haett sie nach mei Ideen gewollt, wei een mam Kand kann schaffen.“

Des Weiteren wird weiterhin eine verstärkte Unterstützung durch INCLUSO bei der konkreten Bearbeitung spezifischer, inklusiver Themen gewünscht.

„Vleit méi didaktesch Material weisen (Beispiele von Erfahrungen oder aner Strukturen) (...)“

„Optimisierung von der Raumgestaltung sur place.“

„Präsent sinn bei schwierereg Elteren- /Schoulpersonalgespréicher“

Den SEA ist zudem eine zeitnahe Begleitung vom INCLUSO auf dem Terrain ein Anliegen.

„Schnell nei Leisungsusätz ze kreien.“

„Heinsdo ass ët schwéier e Rendez-Vous ze fannen den fir se all passt.“

Die Vernetzung mit anderen Akteuren vom Terrain und in der Zusammenarbeit vom INCLUSO ist für die SEA ein weiteres wichtiges Element der Angebote vom INCLUSO.

„Op nationaler Ebene dass et zu enger Vernetzung kënnst um Terrain tescht allen Akteuren“

« Vernetzung zu aanere Servicer (Centre de compétences, Schoul, Famill) mat eis als SEA »

« Mei rdv'er mat den elteren zesummen »

Neben den Verbesserungsvorschlägen, wurde in den Rückmeldungen Lob und Zufriedenheit zum Ausdruck gebracht.

„Macht weiter so. Die Zusammenarbeit war sehr wertschätzend, motivierend und inspirierend.“

„Mir waren ganz gudd begleed gin an haten no der Zesummenaarbecht mat Incluso, eng ganz aaner Visioun vun verschiddeenen Situatiounen.“

„Empathie, auf Augenhöhe gearbeitet, einfach erklärt, durch anderen Blickwinkel auf "einfach veränderbare" Situationen hingewiesen -> "betriebsblind", angenehme Zusammenarbeit - Diversitätskoffer mit möglichen Spielen bieten sehr gute Impulse und Ideen“

Schlussfolgerungen und Ausblick

Generell besteht eine große Zufriedenheit mit den Angeboten des INCLUSO, diese werden als hilfreich empfunden und erlauben den SEA sich autonom in der Umsetzung der Inklusion weiter zu entwickeln.

Zudem ist erkennbar, dass die Bedürfnisse der SEA unterschiedlich ausfallen. Nicht jede SEA braucht das Gleiche. Dies bestätigt INCLUSO in seiner üblichen Vorgehensweise, seine Begleitung den jeweiligen Bedürfnissen des anwesenden Teams anzupassen.

Für die weitere Verbesserung der Angebote wird das Team vom INCLUSO folgende Themen bearbeiten und seine Interventionen und Angebote entsprechend weiterentwickeln:

Die Zusammenarbeit vom INCLUSO mit den SEA sollte für diese in einer Art und Weise zusammengefasst und formalisiert werden, die es den SEA erlaubt die Vorgehensweise vom INCLUSO zu verstehen und besser einschätzen zu können, was dies für sie konkret bedeutet.

Was kann dabei helfen die Aufgaben und Ziele vom INCLUSO noch besser verständlich zu machen?

Eine Mission des INCLUSO besteht darin, die SEA in ihrem Weg zu einer inklusiven Pädagogik in ihrer Autonomie zu stärken. Das Ziel ist es hier, der SEA die Mittel an die Hand zu geben, diesen Prozess autonom weiterzuführen. Die Begleitung in die Autonomie scheint jedoch nicht für jeden transparent oder verständlich zu sein.

Während der Interventionen vom INCLUSO wird diesbezüglich vermehrt erklärt werden, dass ein Ziel der Begleitung vom INCLUSO immer die Autonomie und Selbständigkeit des SEA ist.

Der, vom INCLUSO unterstützte und für die Umsetzung einer inklusiven Pädagogik wichtige Perspektivenwechsel scheint für einige der befragten Strukturen nicht greifbar genug begleitet zu werden.

In diesem Zusammenhang ist es wichtig, sich als SEA in der Kooperation mit den anderen Akteuren rund um das Kind verstärkt zu vernetzen.

Auf eine gemeinsame Reflexion bezüglich des Perspektivenwechsels wird zukünftig vermehrt Wert in der Begleitung gelegt werden.

Wie kann INCLUSO die ErzieherInnen noch mehr in ihrer Aufgabe bestärken, sich mit anderen Institutionen zu vernetzen und sich in dieser Kooperation als gleichwertige Partner zu fühlen?

Die Begleitung vom INCLUSO scheint zu gewissen Momenten für einige der befragten Strukturen nicht konkret genug gewesen zu sein.

Zu welchen Momenten könnten die Interventionen konkreter, praktischer ausfallen?

Wie kann die Begleitung noch praxisnäher gestaltet werden, ohne an Stelle des Teams zu agieren?

Wir bedanken uns bei jede*m der uns eine Antwort gegeben hat.

Vielen Dank!

Es hat uns wertvolles Feedback über die eigene Arbeit und Vorgehensweisen ermöglicht.

Ihr habt uns geholfen noch besser zu verstehen, welche möglichen Bedürfnisse die Teams der SEA im Alltag sehen, und unser Angebot dementsprechend anzupassen.