Beschwerdemanagement

**1. Definition von Beschwerde**

Was ist eine Beschwerde?

Sie ist

* eine Unzufriedensheitsäußerung
* ein signalisiertes Unwohlsein ( wie z.B. „mir ist langweilig, ich will heim“ )
* ein körperliches, nonverbales Ausdrücken ( sich zurückziehen, weinen )
* eine erlebte Abweichung zwischen der Erwartung bzw. dem Bedürfnis einer Person und der vorgefundenen Situation, die zum Ausdruck gebracht wird.

Eine Beschwerde in diesem Sinn wird an den Beschwerdeverursacher gerichtet und hat das Ziel, eine Veränderung zu bewirken. Damit unterscheiden sich Beschwerden vom Petzen, Lästern, Maulen und Nörgeln.

**2. Von wem kommt eine Beschwerde?**

* Beschwerde von den Kindern
* Beschwerde von den Eltern

**3. Unterschiede zwischen Beschwerden/ Bereiche der Beschwerden**

Beschwerden sind nicht gleich Beschwerden. Die Anliegen und Bedürfnisse der Kinder, die hinter einer Beschwerde im weitesten Sinn stehen, können sehr unterschiedlich aussehen.

Hier unterscheidet man zwischen einer Verhinderungsbeschwerde und einer Ermöglichungsbeschwerde.

* **Verhinderungsbeschwerde:**

Hier werden andere Personen darauf aufmerksam gemacht, dass sie eine Grenze überschreiten. Diese Beschwerden sollen ein „Stopp-Signal“ setzen.

* **Ermöglichungsbeschwerden:**

Hier geht es darum, eine Veränderung bzw. eine neue Situation herbeizuführen.

* Beschwerden über das Verhalten von Kindern/ Kindergruppen

„Die Vormittagskinder lassen das Spielzeug immer draußen liegen und wir müssen dann ganz viel aufräumen“.

* Beschwerden über das Verhalten von Erwachsenen

„Das ist voll unfair, dass du gesagt hast, dass wir aus der Kuschelecke raus müssen“.

* Beschwerden über das Materialangebot

„Nie krieg ich ein Fahrzeug wenn wir draußen sind!“

* Beschwerden über Kita-Strukturen

„Wir wollen jetzt nicht rausgehen!“

* Beschwerden über die Raumgestaltung

„Auf dem Bauteppich ist viel zu wenig Platz!“

* Beschwerden über Kita-Regeln

„Warum dürfen nur vier ins Bällebad? Wir toben doch gar nicht!“

**4. Umgang mit Beschwerden/ Erforderliche Kompetenzen von der Fachkraft**

Dies erfordert vom Pädagogischen Personal unterschiedliche Kompetenzen.

* **Dialogkultur**
* die Bedürfnisse der Kinder achtsam wahrnehmen, die Äußerungen ernst nehmen und dem Kind signalisieren, dass es etwas Wichtiges zu sagen hat
* **Moderationskompetenz**
* Lösungs- und Verbesserungsvorschläge aufnehmen, verfolgen, bearbeiten und reflektieren – welche Lösungsideen hat das Kind? Was braucht es an Unterstützung? Sich mit eigenen Lösungsideen als Mitarbeiter/In zurückhalten
* Beschwerden nicht als Petzen, Lästern, Maulen diffamieren. Viele Kinder sind noch nicht in der Lage, zwischen einer unangemessenen Denunziation und einer berechtigten Beschwerde sicher zu differenzieren.
* Beschwerde annehmen und mit einer fragenden Haltung zum Thema machen
* Reflexionsbereitschaft und –fähigkeit auch hinsichtlich des eigenen Handelns
* Alle Mitarbeiter/Innen sind aufgefordert, zu einer fehlerfreundlichen Atmosphäre in der Kita beizutragen – eine positive Fehlerkultur entwickeln und Fehler zur Verbesserung der Arbeit nutzen

**5. Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck? Wie können Kinder angeregt werden, sich zu beschweren?**

* Insbesondere jüngere Kinder drücken ihre Beschwerden nur selten verbal differenziert aus d.h. eher durch Gestik, Mimik und durch ihr Handeln. Weinen, weglaufen, spucken u.v.m. können Ausdruck einer Beschwerde sein.
* Kinder müssen lernen, sich zu beschweren, ihr Unwohlsein zunehmend eindeutig(er) zu benennen, zu adressieren und nachdrücklich(er) einzufordern.
* Kinder sollen immer wieder ermutigt werden, ihre Bedürfnisse zu äußern, Missstände zu erkennen und aufzudecken.
* Positive Erfahrungen im Umgang mit den geäußerten Beschwerden erhöhen die Chance, dass Kinder sich auch im Extremfall vertrauensvoll an das Pädagogische Personal wenden.

**6. Methoden/ Möglichkeiten wie sich die Kinder beim Pädagogischen Personals sich beschweren können**

* Kinder benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen;

die ausdrücklich auch Beschwerden über Pädagogisches Personal aufnehmen – Leitung oder Gruppeneigene Erzieher/In

* Erfragen eines Meinungsbilds zu bestimmten Bereichen ( z.B. Was gefällt dir am Morgenkreis? Was gefällt dir nicht? )
* Beschwerden visualisieren: Beschwerdewand/-tafel oder „Wichtig-Wand“, auf der die Kinder ein Symbol für ihr Anliegen anpinnen, ihr Anliegen aufzeichnen können
* Ein Meckerkasten – ggf. eigenes Foto dazu hängen, sodass erkennbar ist, von wem die Beschwerde kommt
* Gesprächsrunden: Worüber hast du dich geärgert? Was hat dich gefreut? Gesprächsrunden auf ein Thema bezogen ( Morgenkreis, Wald Tag, Turntag etc. )
* Reflexionsrunden nach einem Ausflug, nach einem Fest etc.
* Interview mit Kindern führen, ein Fragebogen für die Portfoliomappe erstellen
* Sich direkt an ein Pädagogisches Personal oder sogar an die Leitung wenden
* Kindersprechstunde/ „Einwand-Stelle“ z.B. im Personalzimmer
* Eine wichtige Beschwerdestelle sind die Eltern – damit sind Mitarbeiter/Innen gefordert, Eltern zu ermuntern, Beschwerden ihrer Kinder über die Kita dorthin weiterzuleiten

**7. Beschwerden bearbeiten/ Beschwerden einsortieren**

* Jede aufgenommene Beschwerde eines Kindes ist zeitnah zu bearbeiten; sofern nicht unmittelbar eine Lösung zu finden ist, wird die Beschwerde in irgendeiner Weise festgehalten und sichtbar gemacht
* Es braucht ein für die Kinder transparentes, geregeltes Verfahren, in dem alle Schritte eines Beschwerdeverfahrens möglichst nur mit Zustimmung, stets aber mit Kenntnis des Beschwerde führenden Kindes erfolgen
* Was soll mit der Beschwerde erreicht werden – eine Verbesserung der Situation? Eine Wiedergutmachung und/ oder Entschuldigung?
* Was können die Kinder selbst tun? Was wollen sie, dass die Mitarbeiter/Innen tun? Was erfolgt gemeinsam?
* Braucht es die Rücksprache mit Team und/ oder Leitung und/ oder Träger- Lösungen mit dem Kind/ den Kindern finden. Kann man es überhaupt lösen?
* Beschweren sich Kinder über das Verhalten einer Fachkraft, so ist es Aufgabe der Leitung, weitere Infos zu sammeln und je nach Situation, ggf. mit dem Träger, über das weitere Vorgehen zu entscheiden
* Beschwerdeprozess dokumentieren

**8. Eigene Lösung finden**

Wenn für das Kind selbst und für die Fachkraft klar ist, worum es geht, kann der zweite Schritt, eine Lösung zu finden angegangen werden.

Voreilige und zu schnelle (Lösungs-) Vorschläge dem Kind anzubieten sind nur sehr selten hilfreich und sollten nicht angeboten werden.

Das gleiche gilt auch für den Dialog mit Kindern. Die Rolle der Fachkraft ist hier zu moderieren. Welche Lösungsidee hat das Kind? Was braucht es, um diese Lösung umsetzen zu können.

Priorität hat weniger das eigentliche Lösungsergebnis, sondern der Prozess und die Erfahrung der Kinder, kompetent zu sein und eigene Ideen umsetzen zu können.

**9. Die Rückversicherung und Reflexion des Prozesses**

* Ob eine Beschwerde erfolgreich bearbeitet wurde, hängt letztlich von der Beurteilung des Beschwerdeführers ab.
* Gemeinsam mit dem Kind/ den Kindern einen bewussten Blick auf den Prozess richten:
* Was war der Ausgangspunkt?
* Welchen Weg/ welche Wege sind wir gegangen?
* Welche Lösung haben wir gefunden?
* Hat die Lösung zum Erfolg, zur Zufriedenheit geführt?
* Ziel: Das Gelernte zu festigen, den unmittelbaren Sinnzusammenhang zwischen Beschwerde – Prozess der Bearbeitung – Problemlösung zu reflektieren

**10. Was lernen die Kinder im Beschwerdemanagement? Welche Chancen/ Entwicklungspotentiale sind enthalten?**

* Die Kinder erleben sich als wichtigen Teil der Gemeinschaft und werden mit ihren Bedürfnissen und Interessen ernst genommen.
* Die Stärkung des Selbstbewusstseins, der Sprachfähigkeit, Resilienz
* Die Kinder merken, dass sie die Kita mitgestalten können
* Die Handlungskompetenz und Problemlösekompetenz werden gestärkt
* Die Kinder üben demokratisches Verhalten
* Gemeinsam gelöste Beschwerden haben eine starke Wirkung – Ergebnisse werden leichter befolgt und umgesetzt
* Die Kinder werden zum kritischen Denken über Fairness und Gerechtigkeit angeregt
* Bei Konflikten untereinander müssen die Fachkräfte nicht mehr dazu geholt werden – die Kinder lösen selbst ihre Probleme
* Die Interessen werden selbstbewusster und zielstrebiger eingesetzt

Beschwerdeweg der Kinder

Kind

Vertrauensperson

Beschwerdehelfer

Lösung

Lösung

Kindersprechstunde

Beschwerdebox/ Beschwerdetafel

Lösung

Team

Morgenkreis

Kinderbeirat

Selbstreflexion + Evaluation

Beschwerdeweg für Eltern in der Kindertagesstätte

Träger wird eingeschaltet

Konflikt/ Problem kann nicht gelöst werde

Leiterin wird eingeschaltet

Konflikt/ Problem kann nicht gelöst werden

Ende der Beschwerde

Konflikt/ Problem kann gelöst werden

Hilfestellung durch

Elternbeirat

Ende der Beschwerde

Konflikt/ Problem kann gelöst werden

Gruppenerzieher/In

Eltern/ Erziehungsberechtigte