

# ***Beschwerdemanagement im Rahmen des Partizipationskonzeptes im Familienzentrum Brigittenheim Kinder***

Die Beschwerde ist ein formeller Ausdruck einer Unzufriedenheit mit einem Vorkommnis oder einem Zustand in der Einrichtung. Jede Sorge, jedes Problem, jedes Bedürfnis und somit jede Beschwerde wird bei uns ernst genommen!

## **In der Praxis wird zwischen zwei verschiedenen Beschwerden unterschieden:**

### **1. Verhinderungsbeschwerde:**

Hier geht es darum, bei einer Grenzüberschreitung Kinder oder andere Personen darauf aufmerksam zu machen. Mit einem Stoppsignal soll verhindert werden, dass ein anderer die empfundene Überschreitung der Grenze fortsetzt.

Verhinderungsbeschwerden richten sich immer als Sofortmaßnahmen direkt an den Verursacher. Sie signalisieren: „Hör auf damit!“

### **2. Ermöglichungsbeschwerde:**

Bei dieser Beschwerde geht es darum eine Veränderung bzw. eine neue Situation herbeizuführen. Diese Beschwerdeform kann beispielsweise in Gesprächskreisen von den Kindern thematisiert und bearbeitet werden und lässt so etwas Neues oder eine Änderung entstehen. Beispielsweise wenn sich die Mädchen darüber beschwerten, dass die Jungen die Bauecke immer nur für sich beanspruchen oder der Wunsch nach einer Höhle in der Puppenecke besteht.

Hier haben die Kinder die Möglichkeit sich selbst einzubringen, Anliegen und Kritik zu äußern und gemeinsam Regeln für das Zusammenleben zu gestalten. Zugleich verlangt es von den Kindern, empathisch zu handeln und sich verantwortungsbewusst an Absprachen zu halten.

## **Unser Beschwerdemanagement für Kinder**

Die Kinder haben jederzeit die Möglichkeit ihre Beschwerde den jeweiligen Gruppenerzieherinnen, einer anderen Erzieherin aus dem Hause oder aber auch der Leitung mitzuteilen. Eine verlässliche und auf Vertrauen aufgebaute Beziehung zwischen Kindern und Fachkräften schafft in unserer Einrichtung den sicheren Rahmen in dem Beschwerden angstfrei geäußert werden können und mit wertschätzendem Respekt angenommen und bearbeitet werden. Wir regen die Kinder dazu an, Beschwerden zu äußern, indem wir sie ermutigen sowohl die eigenen Bedürfnisse als auch die Bedürfnisse anderer zu erkennen und sich für das Wohlergehen der Gemeinschaft einzusetzen.

Eventuelle Sorgen, Probleme, Nöte und Zwangslagen der Kinder werden je nach Tagessituation und Dringlichkeit sofort entsprechend aufgenommen, bearbeitet und besprochen. Hierbei begeben wir uns im respektvollen Dialog auf Augenhöhe der Kinder, um gemeinsam Lösungsmöglichkeiten zu finden. Gegebenenfalls greifen wir die Beschwerden der Kinder in Teamgesprächen bzw. Dienstbesprechungen oder in gemeinsamen Elterngesprächen oder Elternratssitzungen auf.

### **Beispiel für einen Beschwerdeablauf:**

#### **1. Beschwerden bewusst wahrnehmen und annehmen**

Am Morgen meldeten sich einige der mittleren Kinder zu Wort und beschwerten sich darüber, dass die Vorschulkinder einen Ausflug zur Feuerwehr gemacht haben und sie nicht mit durften.

#### **2. Beschwerden aufnehmen und konkretisieren:**

Die Erzieherin ging auf die Beschwerde ein und fragte im Morgenkreis noch einmal genauer nach. Daraufhin erklärten die Kinder nochmal vor der ganzen Gruppe, dass sie es ungerecht finden, dass die Vorschulkinder ihrem Empfinden nach ständig Ausflüge machen und sie noch nie einen Ausflug gemacht haben.

#### **3. Beschwerden bearbeiten und Ergebnisse rückmelden:**

Die Erzieherin nahm die Beschwerde ernst und erarbeitete ein Lösungskonzept mit den Kindern. So machten sie einige Lösungsvorschläge:

- a. Ausflug in den Grenzwald
- b. Spaziergang zum Spielplatz
- c. Exkursion über die Felder Kaldenkirchens

Die Kinder stimmten per Handzeichen für ihren Favoriten ab und entschieden sich auf diese Weise für den Spaziergang zum Spielplatz.

Durch unsere offene und wertschätzende Haltung den Kindern gegenüber, nehmen wir darüber hinaus die Beschwerden wahr, die nicht fest umrissen und eindeutig geäußert werden. So ist es wesentlich, dass wir gezielt beobachten, die Beschwerden aus dem Verhalten der Kinder (beispielsweise Verweigerung, Anpassung, Vermeidung, Regelverletzungen, Grenzüberschreitungen, usw.) oder aus Gefühlsäußerungen wie Mimik, Gestik oder Lautbildungen der Kinder schließen, uns bei ihnen rückversichern und gemeinsam einen Weg zur Lösung der Beschwerde finden. Gezielt durch pädagogische Impulse seitens der Erzieherin, z.B. „Hast Du Dich geärgert?“ – „Ich habe gemerkt, dass es Dir nicht gut geht...“ etc. können die Kinder so die Beschwerde, das Anliegen, das Bedürfnis oder den Wunsch loswerden. Gemeinsam suchen wir dann (ggf. auch in Zusammenarbeit mit den Eltern) nach Lösungsstrategien.

Beispielhaft können auch wiederholte Aussagen der Kinder wie etwa: „Wann werde ich endlich abgeholt?“ oder „Ich weiß nicht was ich spielen soll...“ Hinweise für eine versteckte Beschwerde sein. Bei denen es für uns gilt, genau hinzuhören und darauf näher einzugehen.

**Beispiel:**

Ein Kind äußerte über mehrere Wochen hinweg, dass es nicht mit zum Turnen gehen möchte. Durch genauere Beobachtung der Erzieherinnen und Rücksprache mit den Eltern fanden wir heraus, dass das Kind ungern barfuß lief und deshalb nicht turnen wollte. Auf Nachfragen äußerte das Kind, dass es gerne die Schuhe anbehalten wollen würde. Daraufhin suchten wir gemeinsam mit dem Kind nach Lösungsmöglichkeiten. Aufgrund von Sicherheitsaspekten legten wir gemeinsam mit dem Kind fest, dass Hallenschuhe angemessen wären. In Absprache mit den Eltern durfte das Kind dann zunächst mit Turnschuhen turnen. Diese Ausnahme besprachen wir ebenfalls mit den anderen Turnkindern. Nach einiger Zeit gewöhnte sich das Kind an den Turnraum, den Ablauf und die Materialien so dass es ebenfalls versuchte barfuß zu laufen. Seitdem geht es gerne turnen und wird immer selbständiger.

