

Beschwerdemanagement

in der Familiengruppe Bunte Blume

Träger der Kindertagesstätte ist Frank Bartels

„Hinter jeder Beschwerde steckt ein Bedürfnis.“ Diese Aussage soll als Leitthese dienen.

Was bedeutet die These für den Beschwerdeempfänger? Bei Handwerkern, Zulieferern, usw. handelt es sich meist um erwachsene Personen, die sich in Wort und Schrift ausdrücken können. Hier nimmt der Adressat die Beschwerde an, bearbeitet sie oder gibt sie ggf. weiter. Die Beschwerde hat eher einen formalen Charakter und kann meist durch eine einfache Bearbeitung behoben werden.

Bei Eltern oder anderen Sorgeberechtigten von betreuten Kindern wird es schon schwieriger. Hier handelt es sich meist um eine mehr oder weniger intensive und stabile Beziehungsebene, die gepflegt werden muss. Einige Eltern brauchen Ermutigung und einen geschützten Rahmen, damit sie ihre Bedürfnisse zeigen und anmelden können, andere eine Bühne, wie den Elternabend, um ihrer Unmut Luft zu lassen. Sorgen um das Kind können Beschwerden emotionaler werden lassen, aber auch die Beschwerde selbst kann Ängste hervorrufen: Wie gehen die Mitarbeiter mit meinem Kind um, wenn ich mich beschwere und ggf. für Ärger und Mehrarbeit Sorge?

Bei Kindern wird es noch komplizierter. Bei diesen muss die Beschwerde erst einmal als solche erkannt werden. Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kind nicht zum Mittagessen an den Esstisch will, oder ist es eine Verweigerung eines Befehles oder einer Regel? Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kind über ein Fehlverhalten eines anderen Kindes erzählt, oder ist es petzen? Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kind weint, da seine Mutter einfach so weggegangen ist, oder ist es ein Heischen um Aufmerksamkeit? Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kleinkind weint, wenn es hochgehoben wird, oder ist es eine Trotzreaktion? Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kind keine Regenhose anziehen möchte, oder ist es eine Marotte, bzw. folgt das Kind nur einem Trend? Ist es eine Beschwerde, wenn ein Kind nicht mit dem Elternteil aus der Kita nach Hause gehen möchte, oder ist es einfach Machtausübung?

Diese Überlegungen ließen sich noch weiter ausführen, doch wird es auch so schnell deutlich: Es sind alles Beschwerden. Es sind alles Bedürfnisse, die nach Lösungen und nicht nach Ignoranz oder gar nach Sanktionen trachten.

Um ein aktives und funktionierendes Beschwerdemanagement zu gewährleisten, ist eine vertrauensvolle und wertschätzende Atmosphäre zu gewährleisten. Kinder, Eltern und Angehörige sollen stets ein offenes Ohr und wertschätzende Aufmerksamkeit bekommen.

Um dies bei den Eltern zu gewährleisten werden mehrere bewährte Verfahren aus dem Konzept von 100 Blumen e.V. entliehen. Die Eltern werden in die Kita eingebunden, und der Elternaustausch zwischen den Eltern wird unterstützt.

1. Jedes Elternteil kann ein Amt ausüben. Dabei soll darauf geachtet werden, dass die Ämter nicht zur Überforderung führen. Die Eltern bekommen durch ihre Ämter einen größeren Einblick in die Kita, sie können aktiv Änderungen vornehmen und die Kommunikation mit den Mitarbeitern bekommt eine weitere Qualität.
2. Die Eltern haben alle immer freien Zutritt zur Kita und können nicht nur im Rahmen ihres Amtes in die Kita gelangen. Sie haben auch die Möglichkeit, die Räumlichkeiten außerhalb der Öffnungszeiten zu nutzen.

3. Die Kinder haben im Laufe des Tages unterschiedliche Spielpartner. Dabei kommt es häufig vor, dass Kinder, die eigentlich entweder vom Alter oder Temperament nicht wirklich zusammenpassen, sich aber trotzdem oder gerade deshalb näher kennenlernen möchten. Dafür können sich die Kinder nach der Kita verabreden und wir organisieren es mit den Eltern. Der Vorteil für die Kinder ist, dass sie sich auch sehr eng kennenlernen und die gesamte Gruppe mehr zusammenwächst. Der Vorteil für die Eltern ist, dass sie mit einem sehr großen Anteil der Elternschaft, wenn nicht gar mit der Gesamtheit aller Eltern, einen intensiven Kontakt pflegen können, zumal viele Verabredungen im Sommer auf einem Spielplatz stattfinden. Dies hat den Vorteil, um hier beim Beschwerdemanagement zu bleiben, dass sie sich Bestätigungen für ihre Beschwerde von den anderen Eltern holen können und evtl. werden auch gemeinsame Allianzen zu dieser Beschwerde gebildet.
4. Als weiteren Punkt gibt es die Feiern: Weihnachten, Fasching, das Abschiedsfest der Schulkinder, das gemeinsame Sommerfest mit den Einrichtungen von 100 Blumen e.V. und das Laterne-Laufen. Die Eltern kommen - außer beim gemeinsamen Sommerfest, hier treffen sich alle Eltern und Mitarbeiter an einem Wochenende außerhalb der Kita - am Nachmittag in die Kita, bringen etwas Leckeres zu Essen für ein Buffet mit und verbleiben in der Kita, bis die Kinder nach Hause wollen.
5. Im Alltag werden die Eltern eingeladen beim Abholen nicht gleich wieder zu gehen, sondern einen Augenblick zu verweilen und ihre Kinder beim Spielen in der Kita zu beobachten.
6. Die alle drei Monate stattfindenden Elternabende sind als gemütliche Runden konzipiert. Es werden dort einerseits bedeutsame Informationen ausgetauscht und diskutiert werden, andererseits wird die Beziehungsebene durch Geselligkeit gepflegt.

Dieses bewährte Konzept soll nicht nur ein Vertrauensverhältnis mit den Eltern bilden. Es soll vielmehr eine allgemeine Vertrautheit entstehen, die eine wertschätzende und angstfreie Verständigung ermöglicht. Daher gibt es auch keinen Verlaufsplan, wie die Beschwerden bzw. Bedürfnisse angebracht werden sollen. Bedürfnisse sollen immer und überall kommunizierbar sein. Wichtig ist daher, dass ein regelmäßiger Austausch der Mitarbeiter stattfindet, damit alle sich immer auf demselben Stand befinden.

Wie eingangs erwähnt, ist bei Kindern die größte Hürde, Beschwerden als solche zu erkennen und dem Kind die benötigte Aufmerksamkeit und Wertschätzung entgegenzubringen. Vor allem bei Kleinkindern wird dies nicht immer leicht. Hier muss sehr sensibel auf die Autonomie geachtet werden. Z.B. nicht in den Arm nehmen, ohne vorher das Einverständnis des Kindes zu bekommen. Auch intensives Beobachten, um die individuellen Vorlieben der Kinder herauszubekommen ist wichtig, da jedes Kind andere Bedürfnisse hat. Zur Kommunikation mit den Krippenkindern können evtl. Bilder aufgehängt werden, die Orte oder Dinge zeigen, die die Kinder für ihre Bedürfnisbefriedigung benötigen. Die Kinder können diese nutzen, um mit den Mitarbeitern zu kommunizieren.

Die Beschwerden der älteren Kinder sind leichter zu identifizieren. Trotzdem oder gerade deshalb brauchen diese Kinder Räume und Anlässe um diese mitzuteilen. Dafür haben wir die täglichen Kinderbesprechungen. Alle Kinder treffen sich unter der Anleitung eines oder mehrerer Mitarbeitern um sich zu besprechen. Was besprochen wird, bestimmt die Gruppe. Von tagesaktuellen Anlässen bis zu persönlichen Befindlichkeiten ist alles möglich.

Damit die Kinder in der Kinderbesprechung ihre Beschwerden aktiv anbringen können, ist eine gewisse Entwicklung nötig und sie brauchen hierfür sehr viel Übung. Daher haben die Pädagogen die Aufgabe, Kinder, die dies nicht leisten können, zu unterstützen und ggf. deren Beschwerden zur Diskussion in die Gruppe bringen.

Eine andere Möglichkeit Beschwerden zu bearbeiten ist, das Umgehen mit Streitigkeiten. Hier soll der Pädagoge nicht als Schlichter sondern als Moderator auftreten. Ein Streit ist immer als eine Beschwerde mit unterschiedlichen Standpunkten zu verstehen. Als Moderator muss der Pädagoge hier sehr klar die Emotionen, Argumente und Äußerungen der Kinder spiegeln, damit die Beschwerden der Kinder untereinander verstanden werden. Die Lösung des Konfliktes ist zweitrangig, hier finden die Kinder meist allein eine Lösung. Auf gar keinem Fall sollte eine Schuldzuweisung erfolgen. Dann würde dem „Schuldigen“ nicht die nötige Wertschätzung entgegengebracht werden.

Viele Beschwerden, die die Gesundheit des Kindes betreffen, können sofort gelöst werden. Das Kind, das nicht gewickelt werden möchte, aber sehr schnell wund wird, muss zum Wickeln überzeugt werden. Hier gibt es sicher noch weitaus mehr Beispiele zu nennen. Allerdings gibt es sehr viel mehr Beschwerden der Kinder, die die Pädagogen in Konfliktsituationen mit den Eltern bringen. Das Kind will nicht essen, obwohl die Eltern Angst haben, dass es den Tag nicht übersteht. Die Matschhose möchte nicht angezogen werden, obwohl es im Garten Wasser gibt, die Schuhe wollen nicht an die Füße, obwohl draußen Schnee liegt. Die Malschürze ist so unbequem, dass nicht richtig getuscht werden kann. Hier muss der Pädagoge entscheiden, wie er mit der Beschwerde des Kindes umgeht. Entweder macht er sich zum Anwalt der Eltern und setzt ihre Forderungen durch, oder er macht sich zu dem Anwalt der Kinder und überzeugt die Eltern von der Wichtigkeit der kindlichen, meist auch sensorischen, Erfahrung, die die Kinder machen wollen. Wichtig ist aber auch hier, die Entscheidungen wieder ins Team zu bringen, damit dort darüber diskutiert werden kann und alle im Team die gemeinsame Entscheidung vertreten.

Andere Beschwerden, können durch Beobachtungen an Licht gebracht werden. Wenn ein Kind oder eine bestimmte Kindergruppe den Bewegungsraum meidet, muss dieses untersucht werden. Ist es eine andere Gruppe, die den Raum dominiert oder ist es die Lautstärke, die abschreckt. Wenn ein Kind nicht an Ausflügen teilnehmen möchte, ist es der anstrengende Weg oder die fehlende Bindung und somit auch das fehlende Vertrauen. Vielleicht sind die Ausflüge auch zu langweilig? Diese Art von Beschwerden müssen ebenfalls wertschätzend angenommen und ins Team kommuniziert werden, um nach Lösungen zu suchen.

Beschwerden, die ein Kind über einen Mitarbeiter anbringt, sind immer schwierig. Aber auch hier muss die Beschwerde wertgeschätzt werden und sollte immer zu einem Gespräch führen. Je nach Art der Beschwerde, entweder mit dem Kind, im Team oder bei einem Einzelgespräch. Dasselbe gilt, wenn Eltern sich über Mitarbeiter beschweren.

Auch innerhalb des Teams finden Beschwerden statt. Diese sollen auf den Teamsitzungen, bei Supervisionen, bei den jährlich stattfindenden Konzepttagen oder bei den jährlich stattfindenden Mitarbeitergesprächen zu Tage kommen können. Kritik an der Leitung soll ebenfalls in einem von diesen Gremien Gehör finden.