

Beschwerdemanagement im Kindergarten Todendorf

1 Definition einer Beschwerde

„Beschwerde“ (Duden):
„Klage, mit der man sich an höherer Stelle über jemanden, etwas beschwert“, „Schmerzen, körperliches Leiden“

Synonyme: Anstrengung, Mühe, Strapaze, Stress

Hinter einer Beschwerde verbirgt sich immer ein Bedürfnis, das Kinder überwiegend non-verbal (durch z.B. Weinen, Steif machen oder Verweigern) zum Ausdruck bringen. In der täglichen Arbeit bearbeiten wir eine Vielzahl von Beschwerden, welchen im Dialog mit den Kindern Abhilfe geschaffen werden. Im Kindergarten erlangen die Kinder Fähigkeiten, gemeinsam Lösungen zu finden. Bei Beschwerden, bei deren Klärung es einer Unterstützung bedarf, existieren im Kindergarten verschiedene Gremien, die Kinder um Unterstützung fragen können.

2 Kompetenzen für das Beschweren und Lösen von Beschwerden

Verknüpfung Konzeption – Beschwerdemanagement

Einleitung

Wir sehen den Kindergarten als lernende Organisation, die sich stetig weiter entwickelt. Aus diesem Grund ist die Konzeption in Lose-Blatt-Form aufgelegt.

Wir wünschen uns, dass sie genau wie Kinder und Team aus eigenen Kräften in Bewegung bleibt. S. 6

Kapitel 1.2 Rechte von Kindern als Rechtsgrundlagen der Kindergartenarbeit

Von den Rechten der Kinder hergeleitet ist die Beteiligung (Partizipation) der Kern der Bildung und Erziehung im Kindergarten Todendorf.

Kapitel 1.3 Partizipation

Die zukünftige Gesellschaft wird neue, noch nie dagewesene Situationen bewältigen und solche herbeiführen müssen. Dies erfordert Urteilsvermögen, Denken in Alternativen, Umlernbereitschaft, Fähigkeit zu Kompromiss und Revision sowie Toleranz für unvollkommene und spannungsvolle Lösungen. Nur wer von klein auf lernt, Entscheidungen zu treffen, wird entsprechende Kompetenzen entwickeln.

„Partizipation ist die verantwortliche Beteiligung der Betroffenen an der Verfügungsgewalt über ihre Gegenwart und Zukunft.“ (Stange/ Tiemann, 1999) S. 9

Kapitel 1.4 Das Recht des Kindes auf Schutz

Kapitel 2.3 Bildungsziele

Wir vertreten, dass sich eine übergeordnete Zielsetzung sowie alle Inhalte pädagogischer Arbeit an unserem Leitbild und insbesondere an den formulierten Rechten der Kinder messen lassen müssen. Das Kind in der Einmaligkeit seiner Persönlichkeit steht im Mittelpunkt, wobei sich der Blick auch auf den künftigen Lebensweg und auf lebenslanges Lernen richtet.

Dabei muss grundsätzlich beachtet werden, dass wir unsere Entscheidungen unter Beteiligung der Kinder, im Interesse der Kinder und auf ihre Bedürfnisse bezogen treffen und dass wir diese

Entscheidungen vor ihnen rechtfertigen können. Die Vermittlungsmethoden und das Interaktionsgeschehen, also der lebendige Dialog zwischen Erzieherinnen und Kindern spielen eine bedeutsame Rolle. S. 14

Kapitel 3.6 Regeln im Kindergarten

In dem Bewusstsein, dass der pädagogische Einsatz von Regeln hauptsächlich in Form von Fremdbestimmung geschieht, hinterfragt und überprüft das Team bestehende und neue Regeln gemeinsam mit den Kindern fortwährend auf die verfolgten Ziele und ob diese mit der entsprechenden Regel erreicht werden können.

Den Vorrang haben solche Regeln und Vereinbarungen, die Kindern durch unmittelbares Erleben und Erfahrungen zugänglich werden. S. 28

Kapitel 3.7 Die Zusammenarbeit mit Eltern

Weiter gibt es den fortlaufenden Informationsaustausch mit Eltern beim Bringen und Abholen der Kinder, wobei wir darauf achten, nicht über das Kind zu sprechen, ohne es zu beteiligen. S. 29

Die Elternvertreter begleiten die Arbeit des Vorstandes und des Kindergartenteams kritisch-konstruktiv in einem guten und förderlichen Dialog. S. 31

Kapitel 4. Qualität und Evaluation

Im Mittelpunkt unserer Qualitätsansprüche sowie der Evaluation stehen jedoch die Kinder.

Die zentralen Fragen sind:

- ☒ Werden die definierten Rechte der Kinder gelebt?
- ☒ Ist die Beteiligung der Kinder an allen Entscheidungen in Form von Selbstbestimmung und Mitbestimmung gesichert?
- ☒ Wird zur Bewertung der pädagogischen Prozesse die Perspektive der Kinder eingenommen?
- ☒ Wie weit erreicht jedes einzelne Kind die definierten Ziele der Persönlichkeitsentwicklung und der Bildungsbereiche?
- ☒ Verfügen die pädagogischen Fachkräfte über eine pädagogische Grundhaltung, die dieser Konzeption entspricht und über die Motivation, diese zu leben?
- ☒ Verfügen die pädagogischen Fachkräfte über alle wichtigen theoretischen Erkenntnisse und Informationen zur Bewertung und Beurteilung dieser Fragen?

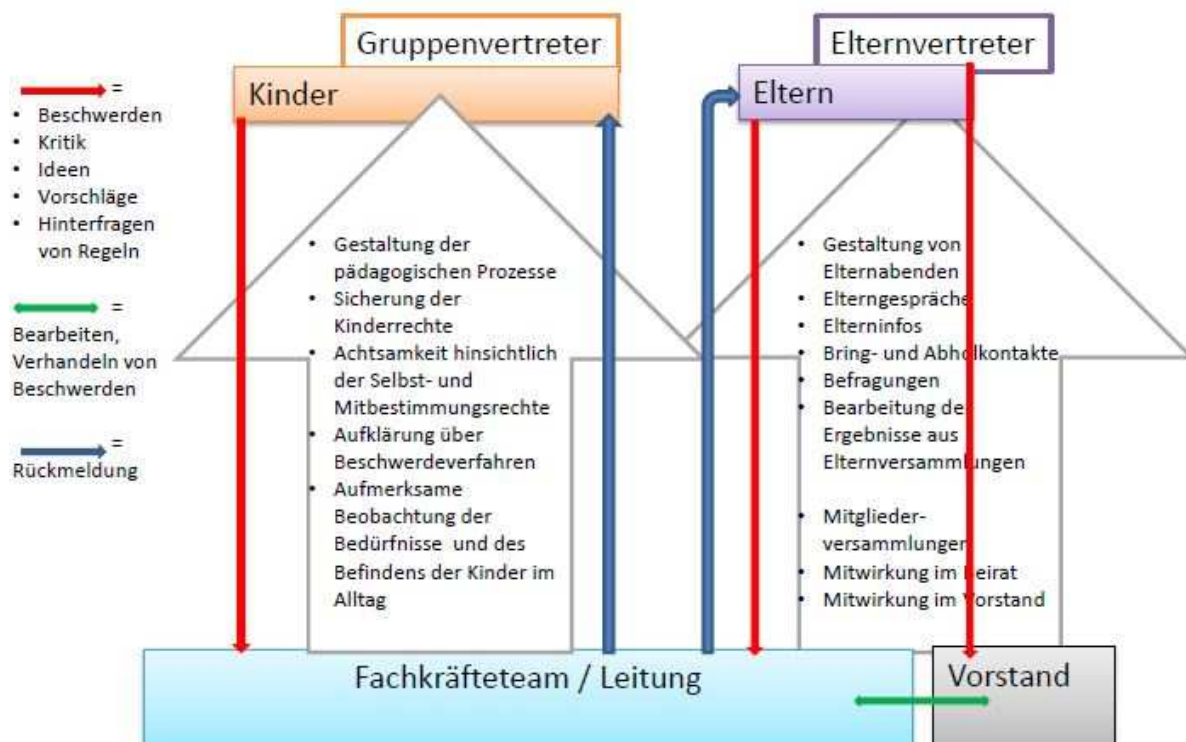
Die Auswertung dieser Fragen erfolgt in den wöchentlich stattfindenden Teamsitzungen.

3 Gremien zur Beschwerdenbegleitung

Gremien/ Beschwerdestellen:

- Morgenkreis mit Gruppenkonferenz:
 - Information über Möglichkeiten, Ideen, Kritik und Beschwerden einzubringen
 - Im Fall einer Beschwerde gemeinsame Bearbeitung, Vereinbarungen für die Zukunft, Information anderer Gruppen, wenn diese auch betroffen sind

- Regelmäßiges Hinterfragen bestehender und neuer Regeln auf die verfolgten Ziele hin **Doku?**
- Begleitung von Konfliktlösungen unter Kindern: durch Fachkräfte, die einen Bezug zu Regeln herstellen lassen, Ergebnis: Wiedergutmachung mit Vereinbarungen für künftiges Verhalten
- Einzelbeschwerden an Fachkräfte: Bearbeitung im Gruppenteam und/oder Kita-Team, Rückmeldung an Beschwerdeführer sowie Kindergruppen, wenn diese betroffen sind
- Kindersprechstunden: Leitung Kita wöchentlich zu festen Zeiten
- Elternbeschwerden:
 - Rückmeldungen Ihrer Kinder an die Fachkräfte und die Leitung (wichtig: Beteiligung des Kindes)
 - Beschwerden an Fachkräfte/ Leitung: sofortige Klärung/ Vereinbarung für die Zukunft + Aufnahme ins Team-Protokoll
 - Beschwerden zur Aufsichtspflicht, Sicherheit, Kindeswohlgefährdung sollen generell auf Leitungsebene bearbeitet werden.
- Beschwerden von Mitarbeiter_innen: an die Leitung, Bearbeitung ggf. mit Trägervertretern, Rückmeldung an Beschwerdeführer, ggf. Information in der Teamsitzung
- Verantwortung: Kita-Leitung, die bei Notwendigkeit Träger und/oder Heimaufsicht einschaltet



Schlusswort

In diesem Sinne wünschen wir uns, die Konzeption im Kontext des täglichen Zusammenseins mit Kindern weiter zu entwickeln und sie in Bewegung zu halten.