KINDER STÄRKEN – KINDER ERNST NEHMEN. VOM GESTALTEN EINER BESCHWERDEKULTUR IN DER KITA

Der Blick aufs Kind – Beschwerdekultur und kindliche Entwicklung

Am Anfang stand die Beschwerde – dann kam die Veränderung. In diesem Workshop ging es darum, eine Einführung in das Thema Beschwerdemanagement in Kitas zu erarbeiten. Es sollten grundlegende Fragen beantwortet werden, die dazu dienen, den Prozess einer Einführung von Beschwerdemanagement in der Einrichtung auf eine solide Grundlage zu stellen. Was versteht man unter kindlichen Beschwerden? Wozu dient ein gutes Beschwerdemanagement? Was haben die Kinder davon? Was hat das mit der Haltung der Fachkräfte zu tun?

WAS VERSTEHEN WIR UNTER KINDLICHER BESCHWERDE:

„Eine kindliche Beschwerde ist der Ausdruck eines Veränderungsanliegens durch eine verbale oder nonverbale Äußerung eines Wunsches, Bedürfnisses oder Gefühlszustandes."

Workshopleitung

Lena Fredebold ist Diplom-Psychologin, systemische Familientherapeutin und Leiterin einer Beratungs- und Beschwerdestelle für Pflegekinder.

WAS VERSTEHEN WIR UNTER BESCHWERDEMANAGEMENT:

„Beschwerdemanagement ist ein systematischer Prozess der Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen in Zusammenhang mit Beschwerden."

WORÜBER WURDE DISKUTIERT?

Den Teilnehmenden ging es in der Auseinandersetzung vor allem um die praktischen Aspekte von Beschwerdemanagement. Was hilft in der Implementierung von Prozessen? Wie kann man Team und Kinder informieren und mitnehmen? Welche Strukturen, Methoden und Umsetzungsideen sind besonders geeignet? Aber auch der Aspekt der eigenen Vorbehalte, Ängste und der eigenen Haltung kam in Ansätzen zur Sprache.

Im Austausch der Gruppe wurden schon viele Ideen und Ansätze gesammelt, die hilfreich sind in der Arbeit mit den Kindern und die in der täglichen Arbeit erprobt werden können. Diese haben wir in einer kleinen Tool-Box gesammelt, um sie allen zugänglich zu machen.

Tool-Box

- schönsten Fehler der Woche in Teambesprechung etablieren
- Speiseplankommission
- Leiter der Beteiligung
- Dialogische Gesprächsführung
- Kinderkonferenz
- Flexibilität, um auf Wünsche und Bedürfnisse direkt eingehen zu können
- Tagesordnungspunkt Beschwerde als festen Punkt in Teambesprechung integrieren
- Button für Kolleg*in als visuell sichtbarer Anlaufpunkt (Zuständigkeit für „Meckerstunde", „Meckerbeauftragte*r)
- Fallbesprechung im Team etablieren als Sensibilisierung für Beschwerdekultur
- Kinderkonflikte nicht stellvertretend für Kinder lösen, sondern Kinder in Konfliktkompetenz stärken

WAS WAREN DIE WICHTIGSTEN THEMEN UND ERKENNTNISSE?

Beschwerdekultur ist gesund und fördert soziale Fertigkeiten.
Kinder profitieren von einem gelungenen Beschwerdemanagement. Sie entwickeln nicht nur Fähigkeiten und Fertigkeiten, die im sozialen Miteinander unerlässlich sind, sondern es ist sogar wahrscheinlicher, dass sie gesund und wohlbefindlich aufwachsen, wenn sie durch Beschwerdeverfahren in ihrer Selbstwirksamkeitserwartung gestärkt werden.

Beschwerdemanagement und Beteiligungsrechte gehören zusammen.
Beschwerdemanagement geht nicht ohne eine Haltung der Fehlerfreundlichkeit und einem klaren JA! zu Beteiligungsstrukturen in der Einrichtung. Kinder haben eine Recht auf Beteiligung und eine Möglichkeit darauf hinzuweisen, wenn ihre Rechte und Bedürfnisse nicht gesehen werden. Erwachsene müssen einen Teil ihrer eigenen Macht abgeben an die Kinder, um diesen die Möglichkeit zu geben, gemäß ihren eigenen Ideen und Bedürfnissen den Alltag in der Kita mitzubestimmen.

Kindliche Beschwerden zu erkennen und adäquat zu bearbeiten setzt eine partizipative Haltung von Fachkräften voraus.
Kindliche Beschwerden sind Ausdruck eines Veränderungswunsches der Kinder und können je nach Alter und Entwicklungsstand auf verschiedenen Wegen geäußert werden. Neben verbal geäußerten Wünschen, Bedürfnissen und Kritik, äußern Kinder sich auch nonverbal, indem sie sich zum Beispiel verweigern, Wutanfälle bekommen oder sich in sich selbst zurückziehen. Diese Ausdrücke von Bedürfnissen als Beschwerde wahrzunehmen ist eine Übersetzungsleistung der Erwachsenen. Die Erzieher*innen sind gefragt, feinfühlig und sensibel die individuellen Bedürfnisse und Besonderheiten der einzelnen Kinder in den Blick zu nehmen. Das erfordert die Bereitschaft die Kinder ernst zu nehmen und angemessen auf sie einzugehen. Neben engagierten und fortgebildeten Fachkräften braucht es hierfür auch strukturelle Voraussetzungen wie Zeit und einen guten Betreuungsschlüssel.

Beschwerdemanagement braucht Rückhalt im gesamten Team.
Es ist wichtig, alle Erwachsenen gut für das Thema zu sensibilisieren und dafür zu sorgen, dass sich alle einbringen und den eigenen Blick für kindliche Beschwerden im Kita-Alltag schärfen.