



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

Der Blick auf das Team – den eigenen Haltungen auf die Spur kommen

In diesem Workshop ging es um die Frage, wie die Fachkräfte und das gesamte Team für das Thema kindliche Beschwerden und Beschwerdemanagement in der Einrichtung sensibilisiert und begeistert werden können. Das Wissen um die eigenen Haltungen ist in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Kolleg*innen ein erster wichtiger Schritt. Daher wurde sich in der Selbstreflexion den eigenen Erwartungen und Haltungen gegenüber Beschwerden genähert und sich damit auseinandergesetzt, was die Teilnehmenden selbst wohl brauchen, um adäquat mit den Beschwerden der Kinder umzugehen. Im Anschluss ging es darum Wege aufzuzeigen, einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden im Team zu ermöglichen. Um die pädagogische Haltung zu verändern, ist ein stetiger Austausch zwischen den Fachkräften notwendig, der es ermöglicht, die verschiedenen Sichtweisen auf das Thema zum Ausdruck zu bringen und wertzuschätzen. Um diesen Austausch zu strukturieren und sicher zu stellen, dass alle Sichtweisen wahrgenommen werden und die Bearbeitung von Beschwerden sich an den Bedürfnissen der Kinder orientiert, wurde ein Gesprächsleitfaden vorgestellt, der zur Besprechung von Beschwerden im Team dienen kann und dazu führt, ressourcenorientiert und wertschätzend mit kindlichen Beschwerden im Team umzugehen. Dies kann gleichzeitig ein wichtiges Übungsfeld sein für die Fachkräfte, die eigene Sichtweise auf Beschwerden zu erweitern. Außerdem wurden aus den Erfahrungen der Teilnehmenden erfolgreiche Strategien gesammelt, um Veränderungen in der eigenen Einrichtung anzustoßen.

Workshopleitung

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





VIER-PHASEN-GESPRÄCHSLEITFADEN FÜR DIE BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN IM TEAM



1. Beobachtung und Beschreibung
„konkret, am beobachtbaren Verhalten orientiert,
ohne Wertung, Sachebene der Beschwerde“

- Was wurde gesagt?
- Was habe ich wahrgenommen?
- Was hat das Kind gesagt/geäußert/gezeigt?

„Die Beschwerde genau betrachten“



2. Bewertung
„aus eigenem Gefühl sprechen“

- Was macht das mit mir?
- Wie fühle ich mich, wenn ich das höre?
- Wie finde ich das?

„Unsere eigene Haltung sichtbar machen“



3. Bedeutung
„Annahme: Jedes Verhalten hat einen guten Grund,
ALLE Perspektiven sind gleichwichtig“

- Was steht hinter dem Verhalten?
- Welchen „guten Grund“ hat das Kind?
- Welches Bedürfnis steht dahinter?

„Die Bedeutung aus Sicht der Kinder verstehen“

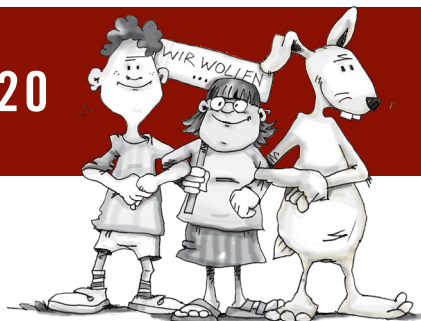


4. Handlungsimpuls

- Was würde ich jetzt gern tun?
- Wie können wir damit umgehen?
- Welche Lösungsideen gibt es?

„Einen Umgang mit der Beschwerde finden“





WORÜBER WURDE DISKUTIERT?

In Bezug auf die eigene Haltung wurde thematisiert, dass es uns selbst nicht immer leichtfällt, Beschwerden nicht persönlich zu nehmen und professionell mit ihnen umzugehen. Es macht einen Unterschied, worüber sich beschwert wird, ob die Beschwerde sich gegen etwas richtet, das mit mir nichts zu tun hat oder ob es um eine Kritik an meinem Vorgehen oder meinem Verhalten geht.

Außerdem gibt es viele situative Faktoren, die unseren Umgang mit Beschwerden beeinflussen (eigene Laune, Stabilität, Zeitpunkt, derzeitiges Stresslevel etc.).

DIE WICHTIGSTEN THEMEN UND ERKENNTNISSE?

Eine zentrale Voraussetzung für einen konstruktiven Umgang mit Beschwerden ist Sicherheit für alle Beteiligten. Hierfür ist es notwendig, den Kolleg*innen zu vermitteln, dass auch seitens der Leitung offen, konstruktiv und wertschätzend mit Anregungen und Feedback umgegangen wird, sowohl wenn diese von Kindern ausgedrückt werden als auch von den Fachkräften im Team.

Außerdem erfordert ein gelungenes Beschwerdemanagement ausreichend Raum und Zeit, sich den einzelnen Kindern und ihren Äußerungen und Beschwerden anzunehmen. Dazu kann es auch sinnvoll sein, die Beschwerde aufzunehmen, dem Kind gegenüber aber zu äußern, dass man sie später bearbeitet und an einer anderen Stelle (beispielsweise im Team oder im Morgenkreis oder zu einem späteren Zeitpunkt) wieder aufnehmen wird.

Ein strukturierter und wiederkehrender Austausch im Team zur Bearbeitung von Beschwerden ist essentiell, um die Bedeutung des Themas im Gedächtnis zu halten und dazu beizutragen, dass sich eine Offenheit und ein guter Umgang mit kindlichen Beschwerden etabliert und sich eine Haltungsänderung mit der Zeit einstellen kann.

Als hilfreiche Strategien, um das Team für Veränderungen zu öffnen, wurden folgende Punkte erarbeitet:

- Die eigene Begeisterung für ein Thema nutzen und die Kolleg*innen damit anstecken.
- Die vorhandenen Unzufriedenheiten aufgreifen und Veränderung dort ansetzen, wo es auch den Fachkräften nutzt.
- Am Ball bleiben und ein Thema immer wieder einbringen und zu verschiedensten Gelegenheiten aufgreifen (in Teamsitzungen, Fachtagen, Fortbildungen, Mitarbeitergesprächen, persönlichen Austausch, Projekten mit den Kindern).



