



Beschwerdemanagement

der

Kindertagesstätte Kleine Strolche Seukendorf

Uns ist es sehr wichtig, allen Beteiligten in unserer KiTa einen „Raum“ zu geben und die Möglichkeit zu bieten, sich beschweren zu können.

Diese Beschwerden können in Form von Kritik, Verbesserungsvorschlägen, Anregungen oder Anfragen ausgedrückt und behandelt werden.

Möglichkeiten für Eltern:

- Direkt an das pädagogische Personal der jeweiligen Gruppe wenden
- Mit der Leitung / der stellvertretenden Leitung sprechen
- Mit dem Elternbeirat sprechen
- Mit dem Kindergartenreferenten / der -referentin sprechen
- An den Träger der Einrichtung wenden

Möglichkeiten für alle Mitarbeiter der Einrichtung:

- Direkt mit der betreffenden Person sprechen / klären
- Mit den Gruppenkollegen / -innen sprechen
- Mit der Leitung / der stellvertretenden Leitung sprechen
- Mit dem Personalrat sprechen
- Mit dem Kindergartenreferenten / der -referentin sprechen
- An den Geschäftsleiter wenden
- An den Träger der Einrichtung wenden

Ein besonderes Augenmerk, legen wir, auf die Bedürfnisse der Kinder in unserer KiTa. Gerade die Beschwerde eines Kindes ist als Unzufriedenheitsäußerung zu verstehen, die sich abhängig vom Alter, dem Entwicklungsstand, der Persönlichkeit, sowie der Nationalität des Kindes in verschiedener Art und Weise über eine verbale Äußerung, als auch über Weinen, Wut, Traurigkeit, Aggressivität oder Zurückgezogenheit ausdrücken und zeigen kann.

Mögliche Ausdrucksformen bei Kinder:

- Verbal durch Sprache (Missfallensäußerung)
- Durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- Durch ihr Verhalten, wie z.B.: Verweigerung, Regelverletzung oder Vermeidung (beißen, verstecken, weinen, hauen)

Hierbei ist besonderes Fingerspitzengefühl, Einfühlungsvermögen und Empathie gefragt, um verbale und nonverbale Signale von Kindern zu verstehen, diese richtig zu interpretieren und gemeinsam mit und für das Kind eine Verbesserung zu erzielen.

Möglichkeiten der Kinder sich zu beschweren:

- Direkte Äußerung bei den Eltern, Freunden, KiTa – Personal
- Im Rahmen einer Kinderkonferenz
- Direkt in der Situation, in der das Kind sich unwohl fühlt

Mögliche Situationen, über die sich das Kind beschweren könnte:

- Wenn es sich ungerecht behandelt fühlt
- Über unangebrachte / unangemessene Verhaltensweisen von anderen Menschen
- Bei Konflikten
- Über alle Belange, die den Alltag betreffen (Angebote, Essen, Trinken, WC-Gang, ...)

Wir ermutigen die Kinder, ihre Gefühle zu äußern und über sie zu sprechen. Angepasst an ihren Entwicklungsstand, diese zu verbalisieren. Dabei fungieren wir als Vorbilder im Umgang mit Beschwerden und auch mit eigenem (Fehl-)verhalten, eigene Bedürfnisse zu reflektieren und mit den Kindern zu thematisieren.

Kinder erleben im Alltag, dass ihre Ausdrucksformen der Unzufriedenheit (weinen, zurückziehen oder Aggressivität) von uns ernst- und wahrgenommen werden. Dies schafft Vertrauen zum pädagogischen Personal und das Kind erlebt sich als wichtigen Teil unserer Einrichtung.

Dadurch, dass wir einen für das Kind sicheren Rahmen schaffen, seine Bedürfnisse angstfrei kommunizieren zu können, wird es von uns darin bestärkt, gut auf sich selbst zu achten. Dies schafft Sicherheit und sorgt für ein positives Selbstbild.

Alle Kinder, Eltern und Mitarbeiter in unserem Hause, sollen sich bei uns wohl fühlen, gerne in die KiTa gehen, dem pädagogischen Personal, den Kollegen / -innen vertrauen und sich gerade in schwierigen Situationen Hilfe holen können.

Uns ist es wichtig, miteinander im Gespräch zu sein und es zu bleiben. Konflikte zu klären, immer wieder reflektiert auf Situationen zu schauen und bei Bedarf zu ändern, damit jeder auch am nächsten Tag mit Spaß und Freude zu uns kommen kann.

