

Beratungs- und Beschwerdewege

6. Beratungs- und Beschwerdewege

6.1 Kritik - die Chance zur Veränderung

Kritik anzuhören und anzunehmen ist ein Zeichen von Respekt, Vertrauen und Wertschätzung gegenüber dem Anderen. So wollen wir auch in unserem Seelsorgebereich Kritik verstehen und dementsprechend professionell mit ihr umgehen. Jede Beschwerde werten wir nicht als persönlichen Angriff, sondern als Anregung, genauer hinzuschauen und unsere Arbeit zu verbessern.

Kritik und Feedback ...

- ... sehen wir positiv.
- ... können für uns hilfreich sein, um Verärgerung Raum zu geben.
- ... können uns dabei helfen, zu verbessern, was schiefgelaufen ist.
- ... wünschen wir uns vor allem konstruktiv und sachlich.
- ... bedürfen des Vertrauens und der Vertraulichkeit.
- ... sehen wir als mutig an.
- ... nehmen wir ernst.
- ... verlaufen nicht im Sande, sondern werden nach klaren und transparenten Regeln bearbeitet.
- ... bringen uns Ideen und Verbesserungsvorschläge.
- ... wünschen wir uns als direkte und persönliche Ansprache „vorne herum“.
- ... sind Mittel der Partizipation, mit dem jeder die Chance hat, sich einzubringen.

Wir möchten miteinander und nicht nur über einander sprechen!

Dadurch wollen wir ...

- ... Gerüchteküche und Mobbing vermeiden.
- ... kein beleidigendes und unsachliches Verhalten aufkommen lassen.
- ... keine negative Stimmungsmache entstehen lassen.
- ... uns auf positive Veränderungen statt auf negative Motzerei konzentrieren.
- ... dass der Kritisierende keine Angst vor negativen Konsequenzen befürchten muss.
- ... die Menschen ermutigen, sich möglichst nicht anonym, sondern mit Name und Gesicht mit ihrer Kritik an uns zu wenden.

6.2 Kritik - eine Frage der Haltung

Für uns ist es nicht ausreichend, festgeschriebene Beschwerdewege allein auf dem Papier zu beschreiben, damit diese in Anspruch genommen werden. Unser Anspruch ist es vielmehr, Bedingungen zu schaffen, damit jeder sich ermutigt fühlt, seine Anliegen und Beschwerden zu äußern. Das gelingt uns nur, wenn in unserem Seelsorgebereich und seinen Einrichtungen eine beschwerde-freundliche Haltung und Kultur der Mitarbeiter herrscht.

Wir sollten daher ...

- ... jeden, besonders auch Kinder und Jugendliche, als gleichwertig und gleichwürdig erachten.
- ... die Rechte von Kindern und Jugendlichen anerkennen.
- ... niemals unsere Position und unseren Einfluss missbrauchen.
- ... auf die Aufrichtigkeit des Anderen vertrauen.
- ... immer wieder bereit sein, uns mit der Frage auseinander zu setzen „Was hilft mir, Kritik zu akzeptieren und konstruktiv damit umzugehen?“
- ... fehlertolerant sein und eine konstruktive Fehlerkultur pflegen.

6.3. Kritikleitfaden - Wie und wo bringe ich meine Kritik richtig an?

6.3.1 Beschwerdewege in der Kinder- und Jugendarbeit

Fragen zur Reflexion:

- Wie bringe ich Kritik direkt bei anderen richtig an?
- Wie erfolgt die Bearbeitung der Beschwerde - gibt es ein Beschwerdeprotokoll und wie und wo wird es verwaltet?
- Wie erfolgt die Rückmeldung an den „Beschwerdeführer“?
- Wer muss noch über die Beschwerde informiert werden?
- Jemand beschwert sich über mich - was jetzt?

Wie beschwere ich mich und wie wird die Kritik bearbeitet?

Kritik sollte ...

- ... möglichst konstruktiv und sachlich sein.
- ... auch bei hochkommenden Gefühlen (z.B. Weinen) immer ernst genommen werden.
- ... im Gespräch oder schriftlich erfolgen.
- ... möglichst unter Nennung des eigenen Namens geschehen. Dennoch soll es auch die Möglichkeit anonymer Eingaben geben.
- ... die Gründe klar benennen und auch eventuelle Zeugen.
- ... in einem Rahmen erfolgen, der Kindern und Jugendlichen die Beteiligung einer Bezugsperson ermöglicht.
- ... bei "Kleinkram" direkt an den Betroffenen erfolgen (Feedback-Regeln beachten!).
- ... wenn dies nicht sinnvoll ist, möglichst im Leitungsgefüge auf der nächsthöheren Ebene erfolgen.
- ... soweit wie möglich in einem geschützten Raum gehalten werden - von allen Beteiligten.

Verbindliche Schritte der Bearbeitung:

- Der Beschwerdeführer erhält eine baldige Rückmeldung über den Eingang seiner Kritik.
- Kurzfristig und zeitnah beginnt die Bearbeitung; zunächst wird ein Erstgespräch geführt.
- Wenn es zumutbar ist, erfolgt ein klärendes Gespräch mit dem Beschwerdegegner und eventuell weiteren Betroffenen, wenn gewollt unter Moderation/Mediation.
- Weitere oder andere Schritte sollten allen Beteiligten aufgezeigt werden und eventuell mit dem Beschwerdeführer/ Opfer abgestimmt werden.
- Allen Beteiligten ist ein geschützter Rahmen und Vertraulichkeit zu gewähren - soweit als möglich.
- Alle Beschwerden und deren Bearbeitung sollen angemessen dokumentiert werden.
- Zum Abschluss der Bearbeitung ist ein Feedback des Beschwerdeführers einzuholen, ob er mit den eingeleiteten Schritten zufrieden und ob die Situation geklärt ist.

6.3.1.1 Beschwerdeweg

Bei einer Beschwerde kannst Du diese Schritte kannst gehen:

1. Du sprichst mit dem Leiter Deiner Gruppe.

→ Problem gelöst

↓ Problem nicht gelöst

2. Du meldest Dich beim Vorgesetzten Deines Gruppenleiters.

→ Problem gelöst

↓ Problem nicht gelöst

3. Du wendest Dich an die Verantwortlichen (siehe Seite 43).

→ Problem gelöst

↓ Du möchtest lieber mit jemand anderem sprechen

4. Du reichst eine offizielle Beschwerde ein.

→ Flyer: Ideen Feedback und Kritik

6.3.1.2 Ideen, Feedback und Kritik-Formular

Hast du Verbesserungswünsche und Kritik? Probleme oder Ärger? Ideen, Wünsche und Anregungen? Oder einfach nur einen Gesprächswunsch?

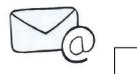
Hier kannst du alles, was dir wichtig ist, loswerden. Wir nehmen dich ernst und hören dir zu!

Damit wir eine Rückmeldung geben können, benötigen wir einige Infos von dir:

Name und Vorname: _____

Kontaktmöglichkeiten: _____
Telefonnummer Email Adresse Adresse

So möchte ich erreicht werden:
(Bitte ankreuzen)



Mit dieser Person möchte ich sprechen:



Bestimmte Person: _____

Das möchte ich mitteilen:

6.3.1.3 Was passiert als Nächstes?

Wir nehmen so schnell wie möglich Kontakt auf.

Dieser Bogen wird von einer der unten stehenden Personen gelesen. Wenn es um eine Beschwerde geht, erfährt im Normalfall niemand durch uns davon.

Wenn wir jemand anderen zur Klärung mit einbeziehen müssen, um das Problem lösen zu können, sprechen wir das vorher mit dir ab.

In Absprache mit allen Beteiligten macht der/ die Verantwortliche einen Vorschlag zur Lösung oder zum weiteren Vorgehen.

Tipp:

Wenn Dir unser Beschwerde- und Anregungsformular nicht gefällt, kannst Du auch einfach anrufen, mailen oder jemanden von uns ansprechen.

Vielleicht möchtest Du auch lieber mit Deinem Gruppenleiter sprechen oder mit jemandem, den Du kennst und zu dem Du Vertrauen hast.

Verantwortliche:

Pfarrer Matthias Genster

Mail: Matthias.Genster@erzbistum-koeln.de Telefon: 02222 4366

Adresse: Straßburgerstraße 19, 53332 Bornheim

Präventionsfachkraft Monika Lorenz

Mail: Praevention@BaRuV.de Telefon: 02222 9946623

Adresse: Servatiusweg 35, 53332 Bornheim

Weitere Ansprechpartner:

Ehrenamtskoordinatorin Arianita Mölder

Mail: Moelder@BaRuV.de Telefon: 02222 951167

Adresse: Rheinstraße 204, 53332 Bornheim

Pater Christian Ikpeamaeze

Mail: Ikpeamaeze@BaRuV.de Telefon: 0152 12080821

Adresse: Stationenweg 126, 53332 Bornheim

Diakon Adi Halbach

Mail: Halbach@BaRuV.de Telefon: 02222 995306

Adresse: Heilgersstraße 15, 53332 Bornheim

Gemeindereferentin Elisabeth John-Krupp

Mail: John-Krupp@BaRuV.de Telefon: 02222 952019

Adresse: Rheinstraße 204, 53332 Bornheim

Wir danken Dir, wenn Du Kontakt mit uns aufnimmst und werden Dich so gut wie möglich unterstützen!

6.3.2 Beschwerdewege in den Kindertagesstätten

Für Kinder:

Die Kinder können sich beschweren ...

- ... bei den Pädagogen in der Gruppe und in der Kita.
- ... bei ihren Freunden.
- ... bei ihren Eltern.

Die Beschwerden der Kinder werden aufgenommen und dokumentiert ...

- ... durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung.
- ... durch den direkten Dialog der Pädagogen mit dem Kind / den Kindern ?
- ... in der Gruppenzeit durch die Visualisierung der Beschwerden oder Befragung.
- ... durch die Bearbeitung der Portfolioordner.
- ... mit Hilfe von Lerngeschichten.
- ... im Rahmen der Kinderkonferenz / des Kinderparlaments.
- ... im Rahmen von Befragungen.

Die Beschwerden der Kinder werden bearbeitet ...

- ... mit dem Kind / den Kindern im respektvollen Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Antworten und Lösungen finden.
- ... im Dialog mit der Gruppe in der Gruppenzeit.
- ... in der Kinderkonferenz/ Kinderparlament.
- ... in Teamgesprächen, bei Dienstbesprechungen.
- ... in Elterngesprächen / auf Elternabenden / bei Elternbeiratssitzungen.
- ... in Dienstbesprechungen mit dem Träger

Für die Eltern:

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren ...

- ... beim Aufnahmegespräch.
- ... beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften.
- ... bei Elternabenden.
- ... durch Hinweise an der Kita-Pinnwand.
- ... bei Elternbefragungen.
- ... im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften.
- ... über die Elternvertreter.
- ... über den Träger.

Die Eltern können sich beschweren ...

- ... bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe.
- ... bei der Einrichtungsleitung.
- ... bei dem Träger.
- ... bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita.
- ... bei Elternabenden.
- ... im Elterncafé.

Für die Eltern:

Die Eltern werden informiert über das Beschwerdeverfahren ...

- ... beim Aufnahmegespräch.
- ... beim Erstgespräch mit den Gruppenfachkräften.
- ... bei Elternabenden.
- ... durch Hinweise an der Kita-Pinnwand.
- ... bei Elternbefragungen.
- ... im täglichen Dialog mit den pädagogischen Fachkräften.
- ... über die Elternvertreter.
- ... über den Träger.

Die Eltern können sich beschweren ...

- ... bei den pädagogischen Fachkräften in der Gruppe.
- ... bei der Einrichtungsleitung.
- ... bei dem Träger.
- ... bei den Elternvertretern als Bindeglied zur Kita.
- ... bei Elternabenden.
- ... im Elterncafé.
- ... durch schriftliche Einreichung in den Elternbriefkasten.
- ... über anonymisierte Elternbefragungen.

Die Beschwerden der Eltern werden aufgenommen und dokumentiert ...

- ... durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung.
- ... im direkten Dialog.
- ... per Telefon oder E-Mail.
- ... bei Tür- und Angelgesprächen.
- ... bei vereinbarten Elterngesprächen.
- ... von dem Träger.
- ... durch Einbindung der Elternvertreter.
- ... mittels Elternfrageaktionen zur Zufriedenheit mit der Kita.

Die Beschwerden werden bearbeitet ...

- ... entsprechend dem Beschwerdeablaufplan.
- ... im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden.
- ... in Elterngesprächen.
- ... durch Weiterleitung an die zuständige Stelle.
- ... im Dialog mit Elternvertretern/ bei den Elternbeiratssitzungen.
- ... in Teamgesprächen / bei Dienstbesprechungen.
- ... in Dienstbesprechungen mit dem Träger.
- ... auf Elternabenden.

Für die Mitarbeiter:

Die Mitarbeiter werden informiert über das Beschwerdeverfahren ...

- ... beim Einstellungsgespräch.
- ... bei Teamsitzungen.
- ... beim Personalentwicklungsgespräch.
- ... durch Aushändigung des institutionellen Schutzkonzeptes über den Träger.

Die Mitarbeiter können sich beschweren bei ...

- ... den Kollegen.
- ... der Einrichtungsleitung.
- ... der Mitarbeitervertretung.
- ... dem Träger.

Die Beschwerden der Mitarbeiter werden aufgenommen und dokumentiert ...

- ... durch sensible Wahrnehmung und Beobachtung.
- ... im direkten Dialog.
- ... bei Tür- und Angelgesprächen.
- ... bei Teambesprechungen.
- ... bei Personalgesprächen.
- ... durch die Mitarbeitervertretung.
- ... von dem Träger.

Die Beschwerden werden bearbeitet ...

- ... entsprechend dem Beschwerdeablaufplan.
- ... im Dialog auf Augenhöhe, um gemeinsam Lösungen zu finden.
- ... durch Weiterleitung an die zuständige Stelle.
- ... in Teamgesprächen / bei Dienstbesprechungen.
- ... in Dienstbesprechungen mit dem Träger.
- ... in Zusammenarbeit mit der Mitarbeitervertretung.