

## BESCHWERDEN WAHRNEHMEN ?

BEOBSACHTUNG

EMPATHIE

MITGEHEN  
WÜNSCHE ZEIGEN  
LASSEN (U3)

AUFMERKSAM  
SEIN

GENAU ZUHÖREN

GENAU ZUHÖREN

FRAGEN STELLEN

AUSTAUSCH  
(HAST DU DAS  
VIELLEICHT AUCH  
SCHON WAHRGENOMMEN?)

MIMIK + GESTIK  
BEOBSACHTEN

INTERESSE  
EVALUATION ZUM  
THEMA PARTIZIPATION

ZULASSEN VON  
BESCHWERDEN -  
AUCH WENN'S UNBEQUEM  
IST

BEDÜRFNISSE, ANLIEGEN, NON-  
VERBALE, U3, SPRACHE

## BESCHWERDEN AUFNEHMEN ?

MORGENKREISE  
ODER ANDERE  
GESPRÄCHSRUNDEN

WÜNSCHEBOX

IN EINZELGE-  
SPRÄCHEN MIT  
KINDERN Z.B.  
BJ

BEI TISCH-  
GESPRÄCHEN

WER = ALLE IN DER SITUATION -  
WEITERLEITEN Z.B. KINDERKONFERENZ

WIE = ZUHÖREN → WAHRNEHMEN

WO = BEI MA → ANDERE KINDER ALS  
VERBÜNDETE ✓

WANN = BEI BEDARF

AUSSAGEN  
SCHRIFTLICH  
FESTHALTEN

RAHMEN FÜR  
BESCHWERDEN  
SCHAFFEN.  
(NICHT TÜR-ANGEL)  
ANWESENDE KOLLEGEN  
BETUGSERZIEHER

ALS ERZIEHER  
ALLE BESCHWER-  
DEN AUFNEHMEN  
UND NICHT NUR  
DIE DER BEZUGS-  
KINDER

WER? WIE? WO? WANN?

## BESCHWERDEN BEARBEITEN ?

WERTSCHÄTZENDE  
HALTUNG DER PERSON  
GGÜ, DIE SICH BESCHWERT

FEHLERKULTUR  
ENTWICKELN!

GENAU HINSCHAUEN:  
WO LIEGT DAS PROBLEM?  
WENN BETRIFFT ES (NOCH)?

BEOBSACHTUNGS-  
GESPRÄCHE /  
KLEINTEAM,  
DB

Z.B. KINDERPARLAMENT  
DELEGIERTEN-KOMMISSION

BESCHWERDEN  
SCHRIFTLICH  
FESTHALTEN

BETUGSERZIEHERIN, IN  
ANGEMESSENER  
SITUATION ERNSTNEHMEN,  
NOTIEREN → WEITER-  
LEITUNG AN BETREFFENDE

BEREITSCHAFT  
VON ALLEN BE-  
TEILIGTEN

ERGEBNISSE /  
IDEEN UMSETZEN

VERFASSUNG MIT  
KINDERN ENTWICKELN

GEMEINSAMES  
AUSTAUSCHEN

WER IST DER/MEIN  
NÄCHSTER ANSPRECH-  
PARTNER. KOLLEGEN.  
FACHKRAFT. LEITUNG.

MITNAH BEAR-  
BEITEN

GEMEINSAME  
LÖSUNGEN MIT DEN  
KINDERN SUCHE

BESCHWERDEN IN DER  
KINDERGRUPPE: → Z.B.  
IM MORGENKREIS  
BEARBEITEN

BETEILIGUNGS-  
MÖGLICHKEITEN  
SCHAFFEN

INDIVIDUELL

KONFLIKT UNTER  
KINDERN  
KINDERGRUPPE  
4-6 AUGENGESPRÄCH  
MA

BESCHWERDEN BZW.  
"WÜNSCHE"  
ANHÖREN  
SAMMELN  
SCHRITT FÜR SCHRITT  
BEARBEITEN BZW.  
LÖSEN

WER? WIE? VERFAHREN? ERGEBNISSE?

# WELCHE KULTUR BRAUCHEN WIR DATU IN UNSERER EINRICHTUNG?

... DIE TRANSPARENTE  
ZULÄSST / SCHAFFT

OFFENE GESPRÄCHS-  
KULTUR

INFORMATIONEN -  
VERMITTLUNG

ALLE SIND  
GLEICHWERTIG

WERTSCHÄTZUNG

"ANDERS SEIN"  
AKZEPTIEREN

VERLÄSSLICHKEIT

"NICHT-MITMACHEN"  
IST ERLAUBT

JEDE BESCHWERDE,  
JEDES ANLIEGEN ERNST  
NEHMEN

ZULASSEN VON  
BETEILIGUNG

FEHLER OFFENE  
KULTUR,  
REGELMÄßIGER  
AUSTAUSCH  
OFFENE  
KOMMUNIKATION

EINLASSEN AUF  
"STÖRUNGEN"

BEREITSCHAFT  
BESCHWERDEN  
ZU ÄUßERN

KRITIKFÄHIGKEIT

VERTRAUENSvoller  
AUSTAUSCH

GEFÜHL ZU LENKEN,  
NICHT GELENKT ZU  
WERDEN ...

VERSTÄNDNIS  
VERMITTEL (ND)

MEHR "GEWALTFREI  
KOMMUNIKATION"

VERTRAUEN

WAHLMÖGLICHKEITEN

INKLUSION

AUFRICHTIGES  
INTERESSE

KRITIK SIND  
"VERUNGLÜCKTE"  
WÜNSCHE