

# Waldorfkindergarten Südstadt Tübingen

## Beschwerdemanagement

### Inhalt

Zusammenarbeit - Arbeitsweise .....	2
Konfliktbewältigung .....	2
Beschwerdeleitfaden für Eltern.....	3
Kinderschutz und Beschwerderecht .....	4
Beteiligung von Kindern.....	5

## Zusammenarbeit - Arbeitsweise

Der Wille zur grundsätzlichen guten Zusammenarbeit ist wesentlicher Bestandteil in waldorfpädagogischen Kollegien. Die **pädagogische Arbeit** wird in den wöchentlichen Konferenzen geplant und besprochen und es finden jährliche Einzel-Reflexions- und Entwicklungsgespräche der jeweiligen Gruppenleitung mit den Kolleginnen statt. Monatlich kommt der Beraterkreis zusammen. Dieser setzt sich aus den Erzieherinnen und Vorständen von Krippe und Kindergarten, sowie den Elternvertretern und mitarbeitenden Eltern zusammen. Hier findet ein vielschichtiger Austausch statt. Die Erzieherinnen geben einen Einblick in die aktuelle Situation der Gruppen und die hintergründige Arbeit, an denen die Eltern beteiligt sind, wird besprochen. In ihrem Arbeitsvertrag verpflichten sich die Erzieherinnen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen, vor allem in den Bereichen der Waldorfpädagogik.

**Konflikte und Missverständnisse** tauchen immer dort auf, wo Menschen miteinander in Berührung kommen. Sie gibt es daher auch im Kindergarten: im Miteinander von Kindern, Eltern und Erziehern und Vorständen.

Konflikte können unterschiedliche Ursachen haben und benötigen Zeit und Begegnung, um sie aufzuarbeiten. Damit ein Konflikt gelöst werden kann, sollte er anhand des Ereignisses behandelt werden, bei dem er entstanden ist. Das bedeutet, den Konflikt der betreffenden Person zeitnah und konkret anzusprechen. Konflikte können auch auf Schwachpunkte hinweisen, die in einem größeren Zusammenhang bearbeitet werden müssen.

Wir sind daran interessiert, dass mit Konflikten konstruktiv umgegangen wird. So kann jeder persönlich und der Kindergarten als Ganzes daran wachsen. Nicht gelöste Konflikte haben das Potential zu eskalieren und zerstörerisch zu wirken. Durch unser Konfliktverhalten wird das Konfliktmuster der Kinder geprägt. Daher ist es von großer Bedeutung, wie wir als Vorbilder mit unseren Konflikten umgehen.

In **Konfliktsituationen** bieten sich beratende Unterstützungen in Form von Supervision oder kollegiale Beratungsmöglichkeiten an. Regelmäßige Workshops zum Thema Kommunikation befähigen das Team, mit seinen Konflikten angemessen, um zu gehen.

Zusätzlich kann auf die pädagogische Fachberatung und die Trägerberater der Vereinigung der Waldorfkindergärten Baden-Württembergs zurückgegriffen werden. Beide stehen für pädagogische und rechtlich-wirtschaftliche Unterstützung zur Verfügung.

## Konfliktbewältigung

Im Folgenden werden verschiedene Stufen der Konfliktlösung dargestellt, die wir im Miteinander im Kindergarten anstreben wollen:

### 1. Stufe:

Ärgert man sich über etwas oder jemanden, wird im persönlichen Gespräch versucht, den Konflikt zu klären. Ziel soll sein, sich gegenseitig auszusprechen, zu versuchen sich gegenseitig zu verstehen und Lösungen für die Zukunft zu suchen. Die abschließende Frage kann sein: Wie kann es konkret in der Zukunft besser gehen? Wenn eine Lösung gefunden wird, ist niemand über den

Konflikt zu informieren. Die Beteiligten achten selbst auf Einhaltung und Rückblick der vereinbarten Ziele. Bei Bedarf wird die Vereinbarung dokumentiert.

#### 2. Stufe:

Fühlt sich in dem persönlichen Gespräch eine Person missverstanden, kann der Konflikt nicht bereinigt oder keine Lösung gefunden werden, sollte eine dritte Person zu einem weiteren Gespräch dazu genommen werden. Das kann eine Vertrauensperson aus dem Kollegium sein, die Leitung oder jemand aus dem Vorstand. In diesem Gespräch werden mit Hilfe des Dritten die Probleme herausgearbeitet und gemeinsam nach Lösungen gesucht. Eventuell kommen in diesem Gespräch grundlegende Probleme zum Vorschein, die nicht sofort gelöst werden können, sondern umfangreiche Veränderungen bedürfen. In diesem Fall gibt es eine Rückmeldung der dritten Person an den Träger und eventuell an die Leitung. Die abschließenden Fragen können sein: Welche Themen haben wir gelöst, welche müssen weiterbehandelt werden, welche Vereinbarungen werden getroffen? Dieser Schritt ist zu dokumentieren und von allen Beteiligten zu unterschreiben.

#### 3. Stufe:

Konnten die Probleme nicht gelöst werden, wird ein externer Berater hinzugezogen. Dies können die Fach- und Trägerberater der Vereinigung BaWü sein oder ein externer Supervisor, auf den sich die Konfliktparteien einigen müssen. Kann man keine von allen akzeptierte Vertrauensperson finden, wird per Mehrheitsbeschluss des Vorstandes ein externer Moderator eingesetzt. Wenn aus dem Dreiergespräch Probleme benannt werden, die den ganzen Kindergarten betreffen, wird innerhalb des Kindergartens nach Lösungswegen gesucht. Auch hier sollte ein externer Berater dazu genommen werden.

Die abschließende Frage kann sein: Was muss wann, wie, mit wem veranlasst werden, um grundlegende Verbesserungen zu erzielen? Dieser Weg, mit den zu ergreifenden Schritten für die Betroffenen, wird dokumentiert. Es wird ein Evaluations- Zeitpunkt vereinbart, bei dem die einzelnen Vereinbarungen überprüft und gegebenenfalls neue Vereinbarungen getroffen werden. Wir sind uns bewusst, dass neben Sachkonflikten vor allem die Konflikte auf der Beziehungsebene problematisch werden können und oft unlösbar erscheinen. Daher ist es von großer Bedeutung, sich immer Bewusstheit darüber zu verschaffen, auf welchem „Ohr“ wir hören, wenn der andere spricht und auf welcher Ebene wir uns im Konflikt bewegen. Kommunikationsmodelle helfen zu verstehen und das Einhalten von Gesprächsregeln der gewaltfreien Kommunikation unterstützen die Prozesse. Dieser Konfliktleitfaden soll helfen, einander besser zu verstehen, aneinander zu lernen und uns weiterzuentwickeln.

## Beschwerdeleitfaden für Eltern

### **1. Anliegen, Beschwerden von Eltern bei pädagogischen Fragen oder Organisatorischen Fragen des Gruppenalltags**

Für die Lösung der Fragen sind klare Wege und das Wissen um Kompetenzbereiche wichtig.

Anlaufstellen sind: Gruppen-/ bzw. Einrichtungsleitung – Elternbeirat

1.1 Die erste Anlaufstelle ist die jeweilige Gruppen- und Einrichtungsleitung. Die Eltern können jederzeit bei Fragen und Anliegen die Gruppenleiterin um einen zeitnahen Gesprächstermin bitten. Möglich ist auch, über den Elternbeirat ein Thema einzubringen oder den Elternbeirat dazu zu bitten. Das Gespräch wird dokumentiert.

1.2 Konnte das Anliegen nicht geklärt werden, muss der Vorstand hinzugezogen werden.

1.3. Im weiteren Verlauf des Konflikts gibt es auch die Möglichkeit einen neutralen Moderator oder die Fachberatung hinzuzuziehen.

Dokumentation des Gespräches. Der Vorstand ist zu informieren.

## **2. Anliegen, Beschwerden von Eltern, die Trägeraufgaben betreffen:**

Beiträge, Öffnungs- und Schließtage und Themen, die die Betriebserlaubnis betreffen:

Anlaufstelle: Der Vorstand

2.1 Der Vorstand hat für die einzelnen Trägerbereiche Beauftragte festgelegt. (Finanzen, Personalrecht, Öffentlichkeitsarbeit, Vereinsarbeit)

Diese Aufgabenverteilung ist für die Eltern einsehbar. Bei einer Fragestellung ist der entsprechende Beauftragte anzusprechen. Dieser bringt das Thema wieder in den Gesamtvorstand.

2.2 Konnte das Problem nicht gelöst werden, kann die Fach- oder Trägerberatung oder ein externer Berater dazu gebeten werden.

Information an Einrichtungsleitung, die wiederum das Kollegium informiert.

**Die Schweigepflicht der Beteiligten ist in allen Fällen gegeben.**

## **Kinderschutz und Beschwerderecht**

In den Waldorf-Kindertageseinrichtungen arbeiten wir nach den waldorfpädagogischen Leitlinien, die auf der anthroposophischen Menschenkunde Rudolf Steiners basieren, die die allgemeinen Entwicklungsgesetzmäßigkeiten der Kinder beschreibt. Wir sind im Sinne der Waldorfpädagogik gleichermaßen der UN-Kinderrechtskonvention und den sich daraus ableitenden Gesetzen verpflichtet und achten in allen unseren Überlegungen und Handlungen darauf, die Würde der uns anvertrauten Kinder zu achten und ihrem Wohl zu dienen. Dabei definieren wir das zu fördernde Kindeswohl als Ergebnis einer Übereinkunft von Eltern und Kolleginnen, dem sorgfältige, individuelle Betrachtungen des jeweiligen Kindes vorausgehen und diesen Prozess auch beständig begleiten.

Wir pflegen einen engen und vielgestaltigen Kontakt mit den Eltern und Familien der uns anvertrauten Kinder. Z.B. nutzen wir die Bring- und Abholzeiten zum kurzen Austausch, führen regelmäßige Entwicklungsgespräche und bieten weitere Gesprächszeiten und Telefongespräche an. Unser Ziel ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zum Wohl der Kinder. Alle Fragen der Eltern, auch die, die nicht ihre eigenen Kinder betreffen, nehmen wir zum Anlass einer sorgfältigen Abklärung. Da Kinder für ihre gesunde Entwicklung verlässliche, tragfähige und liebevolle Beziehungen brauchen, arbeiten wir in festen Gruppen. Die Erzieherinnen bauen zu den Kindern

enge Kontakte auf, pflegen und reflektieren diese sorgfältig und schaffen eine verlässliche Vertrauensbasis. Diese Vertrauensbasis, die sich sowohl in der direkten Beziehung zum Kind wie auch in der Verlässlichkeit der äußeren Umstände (wie z.B. Raum, Material, Gruppenkonstellation, Abläufe, Regeln) wiederfindet, ermutigt die Kinder, sich bei Fragen, Ängsten oder Unsicherheiten direkt an die ihnen vertrauten Personen zu wenden, die ihnen unmittelbar Schutz und Hilfe bieten können. Der Aufbau und die Pflege von engen und vertrauensvollen Beziehungen zu den Kindern sind für uns untrennbar verbunden mit der Verpflichtung zur professionellen Beobachtung der Kinder in allen ihren Lebensäußerungen. Gestik, Mimik, Gesundheitszustand, äußeres Erscheinungsbild, Motorik, Verhalten, künstlerische Ausdrucksformen, Spielinhalte und vieles andere sind ernstzunehmende Äußerungen des Kindes, die nicht nur Rückschlüsse auf den Entwicklungsstand zulassen, sondern auch mögliche Gefährdungen des Kindeswohls erkennen lassen. Bei entsprechenden Beobachtungen gehen wir diesen sorgfältig nach.

In regelmäßigen Teamsitzungen und Konferenzen haben die Erzieherinnen untereinander die Möglichkeit des Austausches von Beobachtungen und der gegenseitigen Beratung und Unterstützung. Der Themenbereich Kinderschutz wird von einer Kollegin verantwortlich betreut, sie sorgt u.a. dafür, dass Themen zum Kinderschutz im Kollegium regelmäßig besprochen werden und dass Fortbildungen und Informationen wahrgenommen werden. Für weitere Beratungen werden die pädagogischen Fachberaterinnen der Vereinigung und/oder Kinderschutzfachkräfte (insofern erfahrene Fachkräfte) anderer Träger zugezogen.

## Beteiligung von Kindern

Waldorf-Erziehung versteht sich als eine Erziehung zur Freiheit. Den Kindern soll der Raum und die Möglichkeit gegeben werden, sich zu selbstverantwortlichen, tatkräftigen, freien Erwachsenen zu entwickeln. In der Begleitung und Unterstützung dieser in aufeinander aufbauenden Phasen verlaufenden Entwicklung achten wir sorgfältig auf die Anliegen der Kinder, nehmen sie ernst und berücksichtigen sie bei den Entscheidungen des Kindergartenalltags.

### **Im Kindergarten (3 – 6 Jahre)**

Der kindlichen Natur entspricht es, sich gestaltend in die Welt einzubringen. Wir gestalten im Waldorfkindergarten deshalb unseren Alltag so, dass die Kinder in all seinen Facetten an ihm teilhaben und durch diese Teilhabe lernen. In einem verlässlichen, rhythmischen Tages- und Wochenablauf gibt es für die Kinder jeden Tag vielfältige Beteiligungsmöglichkeiten, die sie nach kurzer Zeit gut kennen und gern in größtmöglicher Freiheit ergreifen. Wir gestalten den Tagesrhythmus so, dass sich kurze geführte Aktivitäten für die ganze Gruppe (z.B. Reigen- oder Kreisspiele, Märchen erzählen) abwechseln mit „Freispielzeiten“ drinnen oder draußen, während derer die Kinder sich frei entscheiden können, an welchen Aktivitäten oder Tätigkeiten sie sich beteiligen wollen. Beispielsweise werden jahreszeitliche Basteleien angeboten, ein Handarbeits- und ein Maltisch ist vorbereitet, Arbeiten mit Werkzeugen an der Werkbank oder auch Helfen bei der Essenszubereitung. Die Kinder entscheiden sich frei für eine Tätigkeit oder gehen in ein Spiel mit den anderen Kindern. Diese Aktivitäten und Tätigkeiten im Kindergarten entsprechen kindlichen Urbedürfnissen (Bewegung, Spiel, sinnliche Wahrnehmung) und haben einen klaren, nachvollziehbaren Sinn (Frühstückszubereitung, Spielzeug herstellen oder reparieren) oder dienen dem künstlerischen Ausdruck (Malen, Singen, Tanzen). Die Kinder beteiligen sich an den

Tätigkeiten entsprechend ihrer Fähigkeiten und Vorlieben, sie entscheiden so über das tägliche Geschehen und gestalten es dabei aktiv mit.

### **In der Kinderkrippe (0-3 Jahre)**

Von Anfang an beteiligen sich Kinder an allen Dingen, die sie betreffen. Sie zeigen Interesse an den Menschen, Vorgängen und Gegenständen in ihrer Umgebung, betreiben durch die Kommunikation und den Umgang mit ihnen ihre Selbstbildung und machen dadurch erste Erfahrungen ihrer eigenen Wirksamkeit. Wir fördern diese Eigeninitiative, indem wir sorgfältig auf alle ihre Äußerungen in Mimik und Gestik achten, vielseitige kommunikative Situationen schaffen und auf die wahrgenommenen Bedürfnisse eingehen. In Pflegesituationen zum Beispiel, geben wir den Kindern Raum für ihre aktive Teilnahme, kündigen jede Handlung mit Worten und Gesten an und warten ab, bis das Kind bereit ist, mitzuhelfen, soweit es seinen Möglichkeiten entspricht. Auch in allen anderen Situationen des Krippenalltags begegnen wir den Kindern achtsam, respektvoll und zugewandt und bestärken sie so in ihrer Eigenaktivität, der Entwicklung ihrer sozialen Fähigkeiten und ihres Selbstbewusstseins. Bei der Gestaltung des Krippenraumes und des Außenbereichs achten wir darauf, dass die Kinder in größtmöglicher Selbständigkeit ihrem Bewegungsdrang und ihrem Explorationswillen folgen können. Durch vielseitig verwendbare Gegenstände schaffen wir immer wieder neue Herausforderungen, die die Kinder entsprechend ihrer Fähigkeiten und Vorlieben frei aufgreifen können. Dadurch bieten sich ihnen vielfältige Gelegenheiten, Freude an bereits erworbenen Fähigkeiten zu empfinden, neue zu entwickeln und ihre Selbstwirksamkeit wahrzunehmen.