

Beschwerden in Kitas

Wie man das Unvermeidliche
positiv für sich und die Kita nutzt

In keiner Kita werden Beschwerden gern gesehen, weil der Begriff stark negativ besetzt ist und unangenehme Gefühle von Angst, Ungerechtigkeit, Ärger oder Wut weckt. Die Beschwerde, zumal oft recht vehement vorgetragen, ist sicht- und hörbarer Ausdruck von Unzufriedenheit und Abwertung der eigenen Leistung. Damit möchten viele Erzieher/innen und Leiter/innen am liebsten gar nicht in Berührung kommen.

Fachkräfte, die Beschwerden entgegen nehmen müssen, fühlen sich stets unwohl und haben oft keine Verhaltensweisen zur Hand, die sie in die Lage versetzen mit den Beschwerdeführern auf Augenhöhe zu bleiben. Vielmehr neigt man, je nach Mentalität zur unnötigen Entschuldigung, zur Beschwichtigung, zur Rechtfertigung oder zum Gegenangriff. Diese Verhaltensweisen sind psychologisch leicht zu erklären, nützen aber in der Sache wenig und hinterlassen meist noch schlechtere Gefühle als die Beschwerde selbst.

Im Workshop lernen wir

- die eigene Reaktion zu verstehen
- die innere Stabilität und den eigenen Selbstwert bei Beschwerden aufrecht zu erhalten
- selbstsicher, aber nicht-aggressiv aufzutreten,
- Verständnis für die Beschwerde und die Vortragenden zu kommunizieren und den Umgang mit eskalierenden Emotionen bei Beschwerdeführern
- einen angemessenen Selbstschutz und Abgrenzung bei grenzüberschreitendem oder beleidigendem Verhalten
- einen konstruktiven Umgang mit den Beschwerdeinhalten
- Beschwerden zur Verbesserung zu nutzen.

**Beschwerden sind immer Lernchancen –
nutzen wir sie!**

Referent/in:	Peter Vogt
Termin/e:	03.09.2012
Zeit/en:	9.00 - 17.00 Uhr
Kosten:	90,00 €
Max. TN-Zahl:	8 - 12 TeilnehmerInnen