

Leitfaden für Kindertagespflegepersonen: Beschwerdemanagement

<p>1. Beschwerde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hören Sie zu! Aktives Zuhören vermittelt Interesse und gibt Ihnen Zeit, das Problem zu erkennen. • Fragen Sie nach! Stellen Sie durch Nachfragen sicher, dass Sie das Problem erkannt und verstanden haben, z.B. "Habe ich richtig verstanden, dass..." • Vereinbaren Sie einen Gesprächstermin oder kündigen Sie eine schnelle Rückmeldung an.
<p>2. Protokoll</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schreiben Sie direkt nach dem Gespräch eine kleine Notiz oder ein Protokoll. So stellen Sie sicher, dass Ihnen keine Inhalte verloren gehen. • Protokollieren Sie mit Datum und Uhrzeit. • Konfliktgespräche können auf dem dafür vorgesehenem Protokoll festgehalten werden.
<p>3. Vorbereitung Konfliktgespräch</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nehmen Sie sich Zeit, um darüber nachzudenken, wie Sie mit der Beschwerde umgehen wollen. Holen Sie sich Rat, wenn notwendig. • Schreiben Sie Ihre Gedanken auf und stellen sicher, dass Sie die Beschwerde möglichst sachlich betrachten. • Entwickeln Sie mögliche Lösungsansätze im Sinne der Beschwerdegeber (z.B. Eltern).
<p>4. Konflikt</p>	<ul style="list-style-type: none"> • In einem ruhigen Raum, bei einem zeitlich begrenzten Gespräch können Sie gemeinsam die Beschwerde bearbeiten. Bewahren Sie Ruhe und bleiben Sie zugewandt. • Lassen Sie sich nochmals die Problematik erklären. • Zeigen Sie Ihre Sichtweise mit passenden Lösungsvorschlägen auf. Suchen Sie gemeinsam nach einem Kompromiss. • Sollten die Sichtweisen abweichen und Sie nicht auf eine gemeinsame Lösung kommen, beenden Sie das Gespräch und vertagen es auf einen nächsten Termin, evtl. mit Unterstützung der Fachberatung des Jugendamtes.
<p>5. Lösung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grundsätzlich gilt, dass die Lösung sich für beide Parteien gut anfühlen sollte. • Vereinbaren Sie Maßnahmen (Umsetzung des Kompromisses bzw. nächster Gesprächstermin) und halten Sie diese schriftlich fest. • Die Maßnahmen sollten so schnell wie möglich umgesetzt werden, um das Problem zu beheben.
<p>6. Nachbearbeitung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nachdem Sie eine gemeinsame Lösung gefunden haben und die Maßnahme fristgerecht umgesetzt haben, ist es wichtig, auch darüber hinaus in Kontakt zu bleiben. Ist die Umsetzung der Ergebnisse wie gewünscht und sind alle Beteiligten zufrieden? • Eine Beschwerde trägt zur Verbesserung Ihrer Arbeit und Qualität bei. Die Kundenzufriedenheit steigt und es entsteht eine offene Kommunikationskultur.