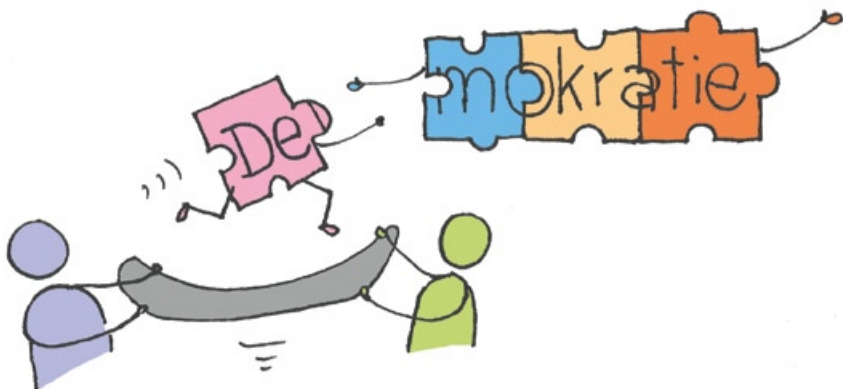





Kinderrechte stärken!
Beschwerdeverfahren für Kinder
in Kindertageseinrichtungen



Partizipation und Demokratiebildung in der Kindertagesbetreuung

ist ein Informations-, Fort- und Weiterbildungsangebot des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes. Es richtet sich an Fachkräfte der frühkindlichen Bildung, Fachberatungen, Trägervertreter, Kindertagespflegepersonen etc.

Angeboten werden ein E-Learning-Portal, Arbeitshilfen, Handreichungen, Erklär-Filme und vieles mehr. Das Paritätische Angebot gehört zum Begleitprojekt „Demokratie und Vielfalt in der Kindertagesbetreuung“, einem gemeinsamen Projekt der sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege und Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe – AGJ.

Mehr dazu unter:  www.duvk.de

Inhalt



2	Einleitung
4	Beschwerden erwünscht! Beschwerdeverfahren für die Kindertagesbetreuung
6	Beteiligung und Beschwerde als Kinderrechte
9	Beschwerden als Chance sehen
12	Strukturelle Verankerung – Acht Fragen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens in der Kindertageseinrichtung
30	Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse
31	Umgang mit Beschwerden von jungen Kindern
32	Die Beteiligung der Eltern an der Beteiligung der Kinder
34	Herausforderungen für das Team
36	Können sich wirklich alle Kinder beschweren?
38	Erwachsene besitzen die Definitionsmacht
39	Literatur und Quellen
40	E-Learning-Kurs „Beschwerden erwünscht! ...
41	Impressum

Einleitung



Eine kritische Rückmeldung bezüglich des eigenen Verhaltens zu bekommen oder gegenüber anderen zu formulieren ist nicht leicht. Wie fühlt es sich an, eine Beschwerde zu bekommen? Noch dazu, wenn ich nicht darum gebeten habe? Und wie ist es, wenn mir etwas auf dem Herzen liegt und ich eine Beschwerde anbringen möchte?

Viele Menschen finden es unangenehm, sich zu beschweren oder Kritik zu üben, sie erleben es als ungewohnt, eine Rückmeldung oder ein offenes Feedback zu geben. Ebenso andersherum: Wenn sich andere über das eigene Verhalten, die Arbeit oder Gegebenheiten beschweren, kann dies als verletzend oder bewertend wahrgenommen werden. Wie kann ich Beschwerden wertschätzend anbringen bzw. selbst als Geschenk annehmen? Denn im Grunde sind derartige Informationen ein Geschenk: Sie sind eine Chance, etwas zu verändern und zu verbessern. Wenn es schon für uns Erwachsene so schwer sein kann, wie fühlt es sich dann erst für Kinder an?



Versetzen Sie sich in die Situation von Kindern. Für sie ist vieles oftmals noch unbekannt und neu zu erfahren. Dabei stehen sie in einem sehr besonderen Verhältnis zu Erwachsenen. Als Erwachsene tragen wir Macht und Verantwortung. Das Kind ist uns „ausgeliefert“. Es muss kooperieren, um sich zurecht zu finden. Kinder nehmen ihre Kindertageseinrichtung zunächst meist als gegeben und unveränderbar hin. Doch Kitas haben sich fortwährend und vorrangig am Wohl der Kinder und damit an ihrer positiven Entwicklung zu orientieren. Kinder sind „Experten und Expertinnen in eigener Sache“ und können viel zur Verbesserung ihrer „Lebenswelt Kindertageseinrichtung“ beisteuern. Auch deswegen ist es so wichtig, sie zu beteiligen. Beschwerden, Kritik, Anregungen, Wünsche, Rückmeldungen, Feedback etc. gehören zur demokratischen Partizipation von Kindern.

Diese Arbeitshilfe unterstützt Fachkräfte der Kindertagesbetreuung bei der Einführung oder Weiterentwicklung von Beschwerdeverfahren. Die rechtlichen Grundlagen, die Hinweise und Fragestellungen können dabei helfen, ein individuelles und kindgerechtes Beschwerdeverfahren für Ihre Einrichtung zu entwickeln.



„Weil ich es dir sage! Adultismus und Macht in der KiTa.“ Für die Vorbereitung auf die Entwicklung von Beschwerdeverfahren empfiehlt sich auch die Auseinandersetzung mit Adultismus. Hier kann der folgende Podcast ein guter Einstieg sein: <https://www.duvk.de/podcast/>

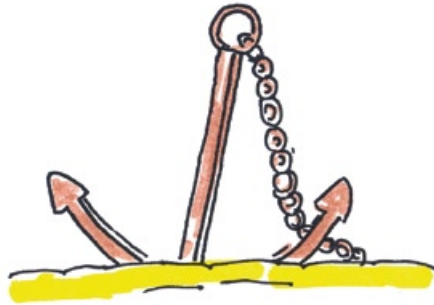


Beschwerden erwünscht!

Beschwerdeverfahren für die Kindertagesbetreuung

Grundsätzlich sollten Beschwerden als selbstverständlicher Bestandteil der pädagogischen Arbeit verstanden werden. Kindern Beteiligungsmöglichkeiten einzuräumen, ist inzwischen zu einem anerkannten pädagogischen Standard geworden. Die Beteiligung von Kindern ist zudem eine notwendige gesetzlich formulierte Voraussetzung für den Schutz von Kindern. In den letzten Jahren hat dies dazu geführt, dass mehr darüber diskutiert wird, wie sich Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten besser strukturell verankern und so einführen lassen, dass sie auch „funktionieren“. Was so logisch klingt, ist praktisch nicht „mal eben umzusetzen“.

Was brauchen Kinder, damit sie sich über Dinge und Personen, die ihnen missfallen oder die sie in irgendeiner Weise verletzen, beschweren können? Wie können auch jene Kinder unterstützt werden, die ihre Beschwerden nicht verbal äußern können? Wie kann das Machtungleichgewicht zwischen Erwachsenen und Kindern bei der Entwicklung und Umsetzung von Beschwerdeverfahren systematisch mitgedacht werden? Wie können pädagogische Fachkräfte Kinder darin unterstützen, sich zu beschweren? Damit Kinder dies tun können, müssen sie im Alltag der Einrichtung erfahren, dass ihr Recht auf Beschwerde gelebt und umgesetzt wird. Sie müssen erleben, dass es Erwachsene gibt, die ihnen aktiv helfen und dass Wünsche und Kritik nicht gleich auf Ablehnung stoßen.



Jeden Tag entscheiden Erwachsene, auf welche Beschwerden sie wie eingehen. Wie kann also ein Beschwerdeverfahren dazu beitragen, diese Abhängigkeit der Kinder zu reduzieren? Wie können Verfahren gestaltet werden, damit sie für möglichst viele Kinder und ihre Themen geeignet sind? Das Beschwerdeverhalten eines Kindes hängt auch mit seinen Vorerfahrungen zusammen. Diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren und eine entsprechende Alltagskultur unterstützen alle Kinder darin, ihre Rechte zu kennen und sie für sich zu nutzen.



Schauen Sie sich auch unsere Videos zum Thema Beschwerdeverfahren an, in der Mediathek unter:

www.kita.paritaet.org



Beteiligung und Beschwerde als Kinderrechte

Damit die Rechte der Kinder überall auf der Welt respektiert werden, hat die internationale Staatengemeinschaft die UN-Kinderrechtskonvention beschlossen.

In Deutschland finden sich die Kinderrechte vor allem im Kinder- und Jugendhilfegesetz. Von besonderer Bedeutung für die institutionelle Kindertagesbetreuung ist der § 45 des SGB VIII.



§ 45 SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfegesetz)

Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung

- (1) *Der Träger einer Einrichtung, in der Kinder und Jugendliche ganz täglich oder für einen Teil des Tages betreut werden oder Unterkunft erhalten, bedarf für den Betrieb der Einrichtung der Erlaubnis [...]*
 - (2) *Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn das Wohl der Kinder und Jugendlichen in der Einrichtung gewährleistet ist. Dies ist in der Regel anzunehmen, wenn [...] zur Sicherung der Rechte und des Wohls von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung die Entwicklung, Anwendung und Überprüfung eines Konzepts zum Schutz vor Gewalt, geeignete Verfahren der Selbstvertretung und Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet werden.*
 - (3) *Zur Prüfung der Voraussetzungen hat der Träger der Einrichtung mit dem Antrag die Konzeption der Einrichtung vorzulegen [...]*
-



Eine Betriebserlaubnis ist davon abhängig, dass Kindern „die Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten innerhalb und außerhalb der Einrichtung gewährleistet“ wird. Damit hat der Gesetzgeber den Rechtsanspruch eindeutig formuliert und alle Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, auch Kindertageseinrichtungen, stehen vor der Anforderung, konzeptionell nachzuweisen, dass und wie sie Beteiligung und Beschwerdeverfahren implementiert haben. Dies beinhaltet nicht nur die nachdrückliche Verpflichtung der Träger, Kinder zu beteiligen, sondern auch eine inhaltliche Konkretisierung, wie dies umgesetzt werden soll.

Träger sind durch die rechtliche Konkretisierung der Partizipationsrechte der Kinder dazu verpflichtet, diese Rechte zu realisieren. Ihren Ursprung haben diese Gesetze in der öffentlichen Debatte über Missbrauch in der Heimerziehung. Ziel war und ist es, die körperliche, seelische, psychische und verbale Gewalt gegen Kinder und Jugendliche in pädagogischen Institutionen zu verhindern und sie vor Übergriffen durch Erwachsene zu schützen. Sich zu beschweren ist vor allem ein Recht von Kindern, vor institutionellem Machtmissbrauch durch Erwachsene in pädagogischen Einrichtungen. Allerdings, damit Kinder sich über Grenzverletzungen und Übergriffe von Fachkräften beschweren können, muss ihnen diese Möglichkeit im pädagogischen Alltag kontinuierlich bekannt und vertraut gemacht werden.

Es gilt im täglichen Zusammenleben die Themen der Kinder aufzugreifen und Bildungsprozesse anzuregen. Kinder, die sich als selbstwirksam erfahren, sich mit all ihren Vielfaltsmerkmalen gesehen und wertgeschätzt fühlen, sind besser vor Gefährdungen geschützt.



„Die stetige Weiterentwicklung einer diskriminierungskritischen Beschwerdekultur muss ein zentraler Bestandteil von geeigneten Beschwerdeverfahren sein. Welche Erfahrungen Kinder im Alltag mit den unmittelbaren Reaktionen auf ihre Beschwerden machen, ist ausschlaggebend für ihr zukünftiges Beschwerdeverhalten. Werden sie wahrgenommen, ernst genommen, verlässlich bearbeitet? Erwachsene müssen dazu ihre Macht reflektieren, mit ihr verantwortungsvoll umgehen und sich als kritikfähige Personen zeigen.“ Damit ist die Entwicklung von Beschwerdemöglichkeiten ein wichtiger Beitrag zur Gewaltprävention und zum Schutz jedes Kindes.

Beschwerden, die sich auf Anzeichen für eine Kindeswohlgefährdung durch Eltern, Fachkräfte oder andere Personen beziehen, erfordern über die hier beschriebenen Verfahren hinaus gehende Reaktionen, insbesondere die Vorgehensweise nach § 8a SGB VIII (Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung), die hier nicht weiter ausgeführt wird.

Wir empfehlen hierzu unsere Arbeitshilfe „Kinder- und Jugendschutz in Einrichtungen. Gefährdung des Kindeswohls innerhalb von Institutionen“, 5. Auflage Mai 2022, Berlin.



Beschwerden als Chance sehen



Wenn Menschen zusammenkommen und miteinander in Beziehungen treten, kommt es auch zu Meinungsverschiedenheiten und unterschiedlichen Interessenlagen. Dann müssen konstruktive Lösungen und Kompromisse gesucht und gefunden werden. Diese Veränderungen sorgen für Weiterentwicklung und bewahren vor Stillstand. Konflikte zwischen Kindern, Fachkräften und Eltern gehören zum Leben und zum Alltag der Einrichtung dazu.

Werden Beschwerden zur Weiterentwicklung der Alltagspraxis, von Strukturen und Prozessen in der Kita genutzt, lernen Kinder, dass ihre Sichtweisen wichtig sind und sie sich aktiv an der Gestaltung ihres Umfeldes und Alltags beteiligen können.

Ein Beschwerdeverfahren in der Kindertageseinrichtung nimmt die Anliegen der Kinder in den Blick. Äußerungen, Anregungen und Wünsche der Kinder werden aufgegriffen und als Anlass für Veränderung verstanden. Beschäftigen sich Erwachsene und Kinder gemeinsam mit vorhandenen Beschwerden und Kritiken, dann führt das im günstigsten Fall zu einem gleichwürdigen Aushandlungsprozess zwischen allen Beteiligten.

Grundlage für diesen Prozess ist eine partizipative Haltung der Fachkräfte, die Kindern ihren Rechten entsprechend Beteiligungsräume ausgestalten und Beschwerden der Kinder aktiv einfordern. Ein bewusster Umgang mit Beschwerden geht den Weg der gelebten Partizipation konsequent weiter. Wenn Kinder erleben, dass ihre Anliegen und Beschwerden erwünscht sind, sie ernst genommen und bearbeitet werden, können sie vieles lernen. Sie erleben ihre eigene Wirksamkeit, ihre Kommunikationsfähigkeit wird verbessert und soziale Kompetenzen werden gestärkt. Sie lernen Kritik zu äußern und üben sich sowohl in der Durchsetzung ihrer eigenen Rechte, als auch in der Anerkennung und Berücksichtigung der Rechte und Perspektiven anderer Menschen. So lernen die Kinder allmählich, sich verantwortlich für die eigenen Bedürfnisse und Belange einzusetzen. Dies ist ein entscheidender Aspekt des aktiven Kinderschutzes. Die selbstverständliche Anerkennung und Verhandlung von Beschwerden im Alltag erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sich Kinder auch in existenziellen Notlagen äußern und Hilfe einfordern.

Wenn sich Kinder beschweren, ist es für sie immer bedeutsam. Kinder haben ein großes Unrechtsempfinden. Die Erlebnisse sind für sie meist mit großen Gefühlen verbunden. Erwachsene haben kein Recht, den Grund eines Anliegens und/oder der Beschwerde ab- bzw. zu bewerten. Ein guter Umgang damit ist daher die Grundlage für eine vertrauensvolle und verlässliche Beschwerdekultur.



Das gesetzlich geforderte Beschwerderecht für Kinder im Alltag umzusetzen stellt pädagogische Fachkräfte in vielen Einrichtungen vor Herausforderungen. Die Umsetzung führt in der Regel zu einem Veränderungsprozess, mit dem auch ein Umdenken in der pädagogischen Ausrichtung einhergeht. Die bewusste Wahrnehmung der Beschwerden der Kinder seitens der pädagogischen Fachkräfte führt zu einem Hinterfragen von Regeln, Abläufen und bisherigen Vorgehensweisen. Die Einrichtung wird somit zu einer sich ständig verändernden Organisation, die ihre Strukturen an den Bedürfnissen der Kinder ausrichtet.


Nicht alle Beschwerden der Kinder können positiv beantwortet werden. Das ist aber kein Grund, Anliegen und Beschwerden der Kinder nicht anzunehmen und zu bearbeiten. Zunächst geht es darum, dass Kinder sich als gleichwürdig erleben, indem sie in den Erwachsenen, denen sie sich anvertrauen Verbündete finden, die sie in ihrem Anliegen und ihrer Not ernst nehmen. Der Alltag wird so anhand der Beschwerden auf den Prüfstand gestellt. Die Auseinandersetzung mit den Beschwerden der Kinder führt zur Reflexion im Team und befördert die fachlichen, kommunikativen und sozialen Kompetenzen aller Beteiligten. In der Umsetzung von Beschwerdeverfahren sind die Fachkräfte mit ihrer pädagogischen Haltung konfrontiert und erweitern und entwickeln eine fehlerfreundliche Teamkultur.

Strukturelle Verankerung –

Acht Fragen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens in der Kindertageseinrichtung

Beschwerdeverfahren brauchen klare und transparente Strukturen, um als Orientierung für alle Beteiligten zu dienen.

Die Erarbeitung einer solchen eigenen Struktur ist mithilfe der „Acht Leitfragen zur Einführung eines Beschwerdeverfahrens in der Kita“ von Rüdiger Hansen und Reingard Knauer vom Institut für Partizipation und Bildung möglich. Anhand dieser acht Fragen erhalten die Fachkräfte die Möglichkeit zu erörtern, wie sie die Beschwerden der Kinder wahrnehmen, aufnehmen und bearbeiten können. Sie legen Strukturen für Gremien und Abläufe fest, verabreden Verantwortlichkeiten und beschreiben damit die Grundlage für eine verbindliche Beschwerdekultur in der Kindertageseinrichtung.

Institut für Partizipation und Bildung
 www.partizipation-und-bildung.de



Nachfolgend sind die acht Fragen aufgeführt, erläutert und mit konkreten Arbeitsaufgaben versehen. Damit möchten wir Sie in der Erarbeitung Ihres eigenen Beschwerdeverfahrens unterstützen.

1. Worüber dürfen sich Kinder beschweren?

„Im Alltag ist mir aufgefallen, wie viele Beschwerden von den Kindern kommen. Wenn man erstmal anfängt, darauf zu achten. An einem Tag habe ich mir mal vorgenommen die Beschwerden der Kinder zu zählen. Am Ende des Kita-Tages waren es dann 27 Beschwerden, die ich wahrgenommen hatte. Die meisten von ihnen betrafen Essen, Kleidung und Spielzeug“
(Eva Warter, zitiert aus: „Beschwerdeverfahren für Kita-Kinder entwickeln“ von Michael Regener, Franziska Schubert-Suffrian, Inga Waldeck (Download))

Kindertageseinrichtungen sind nach 45 SGB VIII verpflichtet, Kindern Beschwerden zu ermöglichen und sich mit diesen auseinanderzusetzen. Hinter jeder Beschwerde steht immer ein Wunsch, ein unerfülltes Bedürfnis oder eine Enttäuschung. Zu den menschlichen Grundbedürfnissen zählen körperliche, psychische und soziale Bedürfnisse. Die Befriedigung der Bedürfnisse ist die Grundvoraussetzung für körperliches, geistiges und seelisches Wohlbefinden und damit für eine gesunde Entwicklung.

Die Kinder dürfen sich über alles beschweren. Das Beschwerderecht darf inhaltlich in keiner Weise eingeschränkt sein. Das umfasst nicht nur Beschwerden über die Angebote, die Ausstattung oder die Versorgung, sondern auch über das Verhalten von Kindern, Eltern und vor allem auch über Erwachsene in der Einrichtung. Dabei ist es erst einmal unerheblich, ob eine solche Beschwerde von den Erwachsenen als berechtigt empfunden wird oder nicht. Pädagogische Fachkräfte müssen zudem auch strukturelle Diskriminierungsmechanismen mitdenken. „Denn Diskriminierung kann als Inhalt einer Beschwerde wie auch als Hürde, sich überhaupt beschweren zu können, eine Rolle spielen.“²

² Siehe Literaturverzeichnis S. 39: [2], dort S. 14



Diskriminierung als Gewaltform und als wichtiger Aspekt von Kinderschutz muss als Gegenstand von Beschwerdeverfahren verstanden und gesehen werden.

Für eine vertiefte Auseinandersetzung mit dem Thema empfehlen wir die Arbeit mit dem inklusiven Praxis-konzept der Vorurteils-bewussten Bildung und Erziehung.

Pädagogische Fachkräfte sind herausgefordert, allen Kindern vollständige, in ihrem Alter zugängliche und angemessene Informationen über ihre Rechte zur Verfügung zu stellen. Sie müssen dafür sorgen, dass Kinder ihre Meinungen frei äußern können.



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Zweier- oder in Kleingruppen nach:

- ▶ *Was sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit Situationen, bei denen Sie sich in ihren Rechten verletzt gefühlt haben?*
- ▶ *Wie wurde damit umgegangen?*
- ▶ *Was würden Sie mit diesen Erfahrungen als besonders wichtig im Umgang mit Kritik und Beschwerden benennen?*

Schreiben Sie die Ergebnisse auf Moderationskarten.

2. Wie bringen Kinder ihre Beschwerden zum Ausdruck?

„Kinder haben 100 Sprachen“ – auch, um sich zu beschweren. Das gilt es wahr und ernst zu nehmen. Beschwerden sind nicht an ein Mindestalter und auch nicht an eine bestimmte sprachliche Form gebunden. Gerade bei kleinen Kindern können mimische und gestische Äußerungen oder Zeichnungen Unzufriedenheit im Sinne einer Beschwerde ausdrücken. Viele Kinder können ihre Beschwerde noch nicht verbal differenziert ausdrücken. Die Erwachsenen sind gefordert, die vielfältigen Ausdrucksformen von Kindern achtsam, feinfühlig und wertschätzend wahrzunehmen und gegebenenfalls als Beschwerde zu interpretieren. Die vielfältigen Unmutsäußerungen von Kindern werden erst zu einer Beschwerde, wenn sie als solche erkannt werden. Das ist nicht immer einfach, aber die Voraussetzung, um die Beschwerde bearbeiten zu können. Ein besonderes Augenmerk muss dabei auf Kinder gerichtet werden, die von Diskriminierung und von Ausgrenzung bedroht sind. Denn wirklich geeignet sind Beschwerdeverfahren nur dann, wenn sie für alle Kinder gleichermaßen zugänglich sind. Kinder sind von unterschiedlich Diskriminierungsrisiken betroffen.





Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 15 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen nach:

- ▶ *Was könnten Beispiele für oben beschriebene Beschwerden sein? Sammeln Sie Beispiele aus der Praxis.*
- ▶ *Wie haben Sie die Beschwerde wahrgenommen?*
- ▶ *Welches Bedürfnis steckt eventuell dahinter?*
- ▶ *Wie zeigen Kinder Beschwerden?*

Schreiben Sie die Ergebnisse auf und stellen Sie diese nachher der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team vor.

3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

Nur wenige Kinder sind es gewohnt, dass ihre Beschwerden gewollt sind. Sie müssen es erst einmal lernen und erfahren, dass ihre Bedürfnisse, Anliegen und Beschwerden wichtig und richtig sind. Indem Kinder einen Kitaalltag erleben, in dem es „zum guten Ton“ gehört, seine Meinung und Beschwerde anzubringen.

Daher sollten die pädagogischen Fachkräfte die Kinder aktiv zu Beschwerden anregen und diesen Prozess unterstützen. Kinder können so in die Lage versetzt werden, ihr Unwohlsein als „richtig“ wahrzunehmen, zu benennen, zu adressieren und Abhilfe einzufordern. Pädagogische Fachkräfte können solche Bildungsprozesse von Kindern herausfordern und begleiten, indem sie eine lebendige Partizipationskultur implementieren.

Wir empfehlen hierzu auch die Handreichung „Spielerisch beteiligen – Interaktionsmethoden für einen partizipativen und inklusiven KiTa-Alltag“. Siehe Literaturverzeichnis S. 39: [4]

Grundsätzlich sollten Konflikte als gemeinsamer Lern- und Aushandlungsmoment verstanden und gelebt werden. Es ist erwünscht, sich einzumischen und zu beschweren. Damit dies (besser) gelingt, kann die Auseinandersetzung mit den Wirkmechanismen von Adultismus hilfreich sein. Adultismus ist eine Diskriminierungsform, die auf der Annahme basiert, dass Erwachsene die Norm darstellen und Kinder die Abweichung.

Die Möglichkeit der Beschwerde muss den Kindern im Alltag vertraut werden. Hierzu zählen auch regelmäßige „Feedback-Runden“ – wertschätzendes Feedback kann nur funktionieren, wenn es nach gemeinschaftlich vorher vereinbarten festen Regeln verläuft –, Zufriedenheitsabfragen oder „Blitzlichter“ können z. B. im Rahmen von Besprechungskreisen stattfinden und fest etabliert werden.



Was gefällt mir? Was mag ich nicht?
Geht es mir gut? Geht es mir schlecht?

Dabei sollten die Erwachsenen gute Vorbilder sein, indem sie ihr eigenes Verhalten bzw. Beobachtungen gegenüber Kindern zu Reflexion und Diskussion stellen. „Ich habe den Eindruck heute bin ich nicht sehr aufmerksam gewesen. Ich habe gar nicht richtig zugehört, als ihr vorhin mit mir reden wolltet“. „Heute morgen kam es mir sehr laut in der Gruppe vor, wie ging es euch?“ „Es tut mir leid, dass wir gestern nicht mehr in den Turnraum gegangen sind, obwohl wir das wollten. Das war sicher doof für euch?“

Das Umfeld und die Vorgehensweisen sollten an die Fähigkeiten der Kinder angepasst sein. Es sollten ausreichend Zeit und Methoden zur Verfügung stehen, um sicherzustellen, dass Kinder vorbereitet sind und Vertrauen und Gelegenheit haben, ihre Meinung einzubringen. Je nach Alter und Fähigkeiten der Kinder sind unterschiedliche Unterstützungsangebote und Beteiligungsformen nötig.



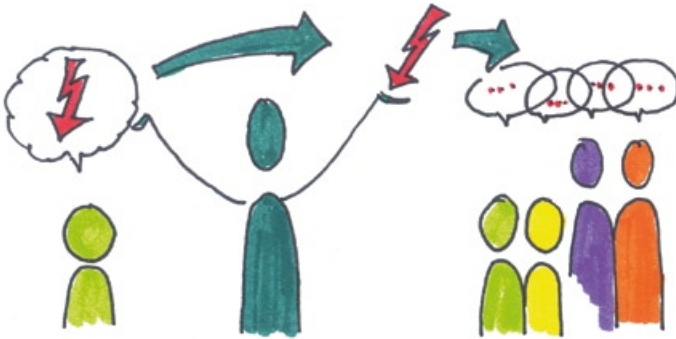
Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgender Frage in Kleingruppen nach:

- ▶ *Welche konkreten Methoden können Sie sich in Ihrer Kindergruppe vorstellen, um die Kinder anzuregen, ihre Wünsche, Emotionen, Beschwerden und Anregungen auszudrücken?*
- ▶ *Bedenken Sie auch die Möglichkeiten, wie Sie und die Kinder diese visualisieren können!*

Halten Sie die Ergebnisse auf einem Flipchart fest und stellen sie nachher der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team vor.

4. Wo/bei wem können sich Kinder in der Kindertageseinrichtung beschweren?



Damit Kinder sich wirkungsvoll beschweren können, müssen alle im Prozess beteiligten Akteure wissen, wo und bei wem sie das tun können. Generell sollten die Kinder ihre Beschwerde überall und allen gegenüber vorbringen können. Sie benötigen ein Angebot verschiedener Beschwerdestellen, um sich wirkungsvoll zu beschweren. Beteiligungsgremien wie Kinderkonferenzen, Kinderversammlungen oder Kinderparlamente können als Beschwerdestellen für die Themen der Kinder fungieren. Die Kindersprechstunde bei der Leitung ist für viele Kinder gut erreichbar und als interne und übergeordnete Beschwerdestelle sinnvoll und in vielen Einrichtungen erprobt.

Hilfreich sind auch Beschwerdebhelfer*innen, also andere Kinder oder Erwachsene, die die Kinder beim Vorbringen der Beschwerde unterstützen. Häufig nutzen Kinder ihre eigenen Eltern zum Weiterleiten einer Beschwerde an die Fachkraft oder die Leitung. Die Eltern sollten auf jeden Fall als Beschwerdestelle in ein Beschwerdeverfahren einbezogen werden, Beschwerden, die über die Eltern herangetragen werden, müssen ebenso eingebunden werden.



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Kleingruppen nach:

- ▶ *Welche konkreten Adressaten für die Beschwerden der Kinder können Sie sich für Ihre Einrichtung vorstellen?*
- ▶ *Wie können Sie die Kinder ermuntern, es weiterzusagen, wenn andere Kinder ihr Unbehagen mitteilen?*

Schreiben Sie Ihre Ergebnisse auf Moderationskarten, stellen sie der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team vor und führen diese zu einem Gesamtergebnis zusammen.

5. Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?



Da Kinder sich über alles beschweren dürfen, was sie bedrückt, und sie eine Vielzahl von Ausdrucksmöglichkeiten haben, können pädagogische Fachkräfte alltäglich mit einer großen Anzahl von Beschwerden konfrontiert sein. Es scheint kaum praktikabel, alle Beschwerden in ein förmliches Verfahren laufen zu lassen. Beim Aufnehmen einer Beschwerde ist es notwendig, zunächst herauszufinden, worum es dem Kind genau geht und welches Bedürfnis hinter seinen Äußerungen steckt.

Um Beschwerden von Kindern aufzunehmen, sind vielfältige Methoden vorstellbar: Gesprächsrunden, Befragungen der Kinder, Aufstellungen und Skalierungen, Ampelabfragen, das Arbeiten mit Smileys, aber auch Beschwerdewände oder Meckerkästen.

Wenn eine Beschwerde unmittelbar bearbeitet werden kann und sie zurückgewiesen oder Abhilfe geschaffen werden kann, sollte die Beschwerde nur dokumentiert werden, wenn sie für die Zukunft bedeutsam zu sein scheint. Wenn Beschwerden von Kindern allerdings nicht unmittelbar bearbeitet werden können,



sollte es selbstverständlich sein, diese Beschwerden aufzunehmen und zu dokumentieren, damit sie nicht in Vergessenheit geraten. Diese Dokumentationen gilt es so zu visualisieren und zu verwahren, dass sie allen Beteiligten verständlich und zugänglich sind.

Anregungen zur Visualisierung finden sich in der „Spielerisch beteiligen – Interaktionsmethoden für einen partizipativen und inklusiven KiTa-Alltag“

Siehe Literaturverzeichnis S. 39: [4]



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 20 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Zweiergruppen nach:

- ▶ *Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit Beschwerden von Kindern gemacht?*
- ▶ *Welche würden Sie auf jeden Fall dokumentieren, und wie können Sie sich die Dokumentation vorstellen?*

Schreiben Sie Ihre Ergebnisse auf Moderationskarten, stellen sie der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team vor und führen diese zu einem Gesamtergebnis zusammen.

6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?

Die Bearbeitung von Beschwerden kann je nach Art der Beschwerde auf vielfältige Weise geschehen. Im Alltag einer Einrichtung gibt es bei Beschwerden der Kinder die Möglichkeit, individuelle Wege mit dem einzelnen Kind oder mit der Gruppe zu suchen.

- ▶ Bedürfnisse erkennen und formulieren
- ▶ Beschwerde konkretisieren
- ▶ Beschwerdeweg festlegen

Wichtig ist

- ▶ Jede Beschwerde zu überprüfen
- ▶ Einzelfallentscheidung für Abhilfe
- ▶ Einrichtungsinterne Öffentlichkeit schaffen
- ▶ Ggf. Hinzuziehung von Kolleg*innen und Kindern
- ▶ Beschwerden von Kindern, insbesondere gegenüber pädagogischen Fachkräften, in einem geschützten „öffentlichen Rahmen“ zu behandeln, um zu verhindern, dass diese „im Geheimen“ abgehandelt werden
- ▶ Sich ggf. auch in Interaktionen zwischen Kindern und Erwachsenen einmischen



Ein häufiger Anlass für Beschwerden ist die Verletzung von Grenzen und Rechten. Hier ist es hilfreich

- ▶ gemeinsam mit den Kindern Regeln und Signale festzulegen
- ▶ Beschwerde führende Kinder bei der Bearbeitung zu beteiligen





Die pädagogischen Fachkräfte müssen sicherstellen, dass die Bearbeitung der Beschwerde so zeitnah wie möglich erfolgt. Ein strukturiertes Verfahren regelt den Ablauf der Bearbeitung. Strukturierte formelle Verfahren haben einige Vorteile.

- ▶ Sie erleichtern Fachkräften und Kindern den Ablauf
- ▶ Sie gewährleisten eine Bearbeitung
- ▶ Sie stellen einen regelmäßigen Austausch über Beschwerden sicher



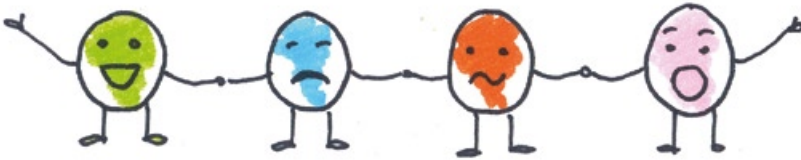
Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Kleingruppen nach:

- ▶ *Welchen Weg nimmt eine Beschwerde oder Anregung eines Kindes in Ihrer Einrichtung?*
- ▶ *Welche Strukturen und Gremien sind dafür vorhanden?*

Sammeln Sie Ihre Ideen und halten Sie die Ergebnisse in Form eines Flussdiagramms auf einem Flipchart fest. Stellen Sie Ihre Ergebnisse der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team vor und sammeln die Gemeinsamkeiten.

7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?



Damit Beschwerdeverfahren von Kindern genutzt werden, müssen die Interaktionen zwischen Fachkräften und Kindern respektvoll gestaltet werden. Die Fachkräfte müssen zum Ausdruck bringen, dass sie die Beschwerde der Kinder und die damit verbundenen Gefühle ernst nehmen, indem sie sich den Kindern aufmerksam zuwenden, sich Zeit für sie und ihr Anliegen nehmen und keine Beschwerde unter den Tisch fallen lassen. Dazu gehört auch, den Kindern voller Aufmerksamkeit und Anteilnahme zuzuhören.

Jede Beschwerde muss zeitnah und transparent bearbeitet werden. Pädagogische Fachkräfte sind aufgefordert, die Kinder im gesamten Beschwerdeverfahren zu unterstützen, auch wenn es um Beschwerden gegen Fachkräfte geht. Die Meinungen der Kinder müssen mit Respekt behandelt werden, und die Kinder sollten Gelegenheit haben, eigene Ideen und Haltungen einzubringen. Hinweis: Eine Auseinandersetzung des Teams mit der Vorurteilsbewussten Bildung und Erziehung hilft, die Stolpersteine verinnerlichter Vorurteile besser zu erkennen und so Vielfalt noch besser zu respektieren und Ausgrenzungen zu widerstehen.

Grundsätzlich gilt: Kinder sollten niemals gezwungen werden, ihre Meinungen entgegen ihrem Willen zu äußern, und sie sollten darüber informiert sein, dass sie ihre Beteiligung zu jedem Zeitpunkt beenden können.



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Zweier- oder in Kleingruppen nach:

- ▶ *Erinnern Sie sich an Situationen in Ihrer Gruppe beziehungsweise Einrichtung, in der Kinder Beschwerden oder Anregungen vorgebracht haben: Wie sind Sie damit umgegangen?*
- ▶ *Wie haben Sie Ihre Reaktion und Ihr Verhalten in der Kommunikation und Interaktion mit dem Kind/den Kindern wahrgenommen?*

Halten Sie Ihre Gedanken in kurzen Stichpunkten fest, stellen diese in der Zweier- beziehungsweise Kleingruppe vor und holen sich bei Bedarf ein Feedback aus der Zweier- beziehungsweise Kleingruppe.

Teilen Sie die wichtigsten Ergebnisse der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team mit.

Vereinbaren Sie Regeln zum respektvollen Umgang mit den Kindern in der ganzen Gruppe beziehungsweise im Team.

8. Wie können sich die pädagogischen Fachkräfte dabei unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?



Eine beschwerdefreundliche Einrichtung ist durch transparente Abläufe sowie eine wertschätzende und vorurteilsbewusste Haltung der Fachkräfte gekennzeichnet. Gegenseitige Anerkennung und Fehlerfreundlichkeit tragen zu einer offenen Atmosphäre bei, in der Probleme und Meinungsverschiedenheiten angesprochen und bearbeitet werden können. Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen basieren in hohem Maß auf dem Vertrauen der Fachkräfte auf einen demokratischen und gerechten Umgang mit Beschwerden, gerade im Umgang mit Beschwerden über die Fachkräfte selbst.

Es bedarf eines strukturierten, fairen Verfahrens, wie mit Beschwerden von Kindern über Fachkräfte umgegangen wird, jedoch auch einer Klärung, welche Rechte die Fachkräfte selbst in diesen Verfahren haben. Eine fehlerfreundliche Haltung, regelmäßiger Austausch im Team zum Thema Partizipation und Beschwerden sowie die Reflexion der Partizipations- und Beschwerdepraxis, bis hin zu Supervision sind eine große Unterstützung für die Teams. Nur so wird einzelnen Fachkräften die Sorge genommen, der Behandlung einer Beschwerde nicht gewachsen zu sein.



Für diese Auseinandersetzung braucht ein Team Zeit, um gemeinsame verbindliche Verabredungen zu treffen. Es gilt eine Atmosphäre zu schaffen, in der sich die Fachkräfte weitgehend frei von Ängsten äußern können, sowie eine Leitung, die auf offen gelegte Fehler nicht mit Sanktionen reagiert.



Arbeitsaufgabe

Bitte nehmen Sie sich 30 Minuten Zeit und gehen folgenden Fragen in Zweier- oder in Kleingruppen nach:

- ▶ *Gibt es Situationen, in denen Sie Unterstützung benötigen?*
- ▶ *In welchen Situationen wollten Sie oder haben Sie in eine Situation eingegriffen, die Sie zwischen Kind und Fachkraft beobachtet haben?*
- ▶ *Was wünschen Sie sich von Ihren Kolleg*innen im Team?*

Halten Sie Ihre Gedanken in kurzen Stichpunkten fest, diskutieren diese in der Zweier- beziehungsweise Kleingruppe und teilen Sie die wichtigsten Ergebnisse der ganzen Gruppe beziehungsweise dem Team mit. Vereinbaren Sie Regeln zum Umgang miteinander in der ganzen Gruppe beziehungsweise im Team.

Die Beantwortung und Diskussion der acht Fragen im Team der Kindertageseinrichtung machen deutlich, dass es nicht ausreichend ist, „guten Willen“ zu zeigen und eine grundsätzliche Haltung zum Thema Beteiligung und Beschwerden im Konzept festzuschreiben. Eine auf die Einrichtung bezogenen Strukturierung und Konkretisierung ist zwingend notwendig, und individuelle Möglichkeiten der Beschwerde müssen erarbeitet und ausformuliert werden.



Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

Nutzen Sie die Ergebnisse der Diskussionen zu den einzelnen Fragestellungen und halten die Ergebnisse in Stichpunkten fest. Führen Sie alle Stichpunkte zusammen und entwickeln Sie Ihr Beschwerdeverfahren für Ihre Einrichtung.

Umgang mit Beschwerden von jungen Kindern



Kinder zu unterstützen, Beschwerden vorzubringen ist eine besondere Herausforderung, wenn diese aufgrund ihres Alters, ihrer Entwicklung oder wegen einer Beeinträchtigung (noch) nicht in der Lage sind, sich verbal zu äußern. Doch auch die jüngsten Kinder (und Kinder mit besonderem Unterstützungsbedarf) sind in der Lage, ihren Unmut zum Ausdruck zu bringen. Es ist wichtig, nonverbale Äußerungen, Mimik und Gestik wahrzunehmen und darauf entsprechend zu reagieren. Hier ist gegenseitige Unterstützung und Reflexion im Team notwendig, da nicht alle Fachkräfte diese Beschwerden gleichermaßen wahrnehmen. Hier gilt es, sich als Fachkraft einzumischen und dementsprechende Regeln zum Umgang miteinander festzulegen. Situationen mit den jüngsten Kindern (oder Kindern mit besonderem Unterstützungsbedarf) sind oft gekennzeichnet durch einen „wortlosen“ Aushandlungsprozess zwischen den Bedürfnissen des Kindes und den Interessen, Zielen und Vorgaben der Fachkräfte. Es gilt auf die Bedürfnisse und Kommunikationsformen jedes einzelnen Kindes sensibel und feinfühlig einzugehen. Hier bedeuten Beschwerdeverfahren in erster Linie die Gestaltung der Beziehung zum einzelnen Kind, den respektvollen, feinfühligem Umgang und die achtsame Reaktion auf die Bedürfnisse des Kindes.

Ausführlicher dazu:
siehe Literaturverzeichnis S. 39:
[11]



Erklär-Videos zum Thema Beschwerdeverfahren finden Sie in unserer Mediathek:
www.kita.paritaet.org.

Die Beteiligung der Eltern an der Beteiligung der Kinder

Die Sichtweise der Eltern muss bei der Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens immer mitbedacht und mitbearbeitet werden. Die Bedürfnisse eines Kindes und daraus resultierende Beschwerden decken sich nicht immer mit den Bedürfnissen und Erwartungen der Eltern an die pädagogische Arbeit der Einrichtung. Eventuell kann es zu Situationen kommen, in denen sich Eltern in ihrem Elternrecht eingeschränkt fühlen. Dies ist besonders in den Situationen der Fall, in denen Kindern Selbstbestimmungsrechte zugestanden werden: im Bereich des Essens, der Hygiene, des Schlafens, der Kleidung oder anderer Grundbedürfnisse.

Hier kann die Leitfrage „Wie können die Eltern an der Partizipation der Kinder partizipieren?“ hilfreich sein.

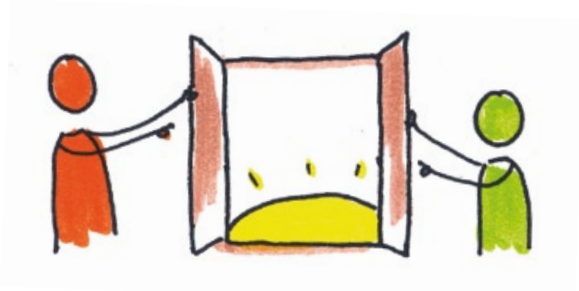
„Warum hat Max keine Matschhose an?“, oder „Wieso hat Paula ihr Frühstück heute nicht aufgegessen?“ Solche und ähnliche Sätze kennt jede pädagogische Fachkraft. Ein konstruktiver Umgang mit Beschwerden von Eltern unterstützt die Zusammenarbeit im Sinne einer Erziehungspartnerschaft und damit eine gelungene Betreuungssituation der Kinder. Ein systematisches Vorgehen gibt allen Beteiligten Sicherheit. Dazu muss auf der Grundlage einer Haltung, die offen für Kritik ist zunächst einmal definiert werden, welche Rückmeldungen von Eltern in Ihrer Einrichtung überhaupt als Beschwerde angesehen werden und wie im weiteren Verlauf damit umgegangen wird.



Es ist wichtig, sich im Team eine gemeinsame Haltung zu erarbeiten, wie Kinderrecht und Elternrecht in Einklang gebracht werden können. Eltern und Fachkräfte sind Partner:innen der Erziehung, Bildung und Betreuung der Kinder. Fachkräfte müssen Eltern in wesentlichen Angelegenheiten der Kindertageseinrichtung an Entscheidungen beteiligen. Die Fachkräfte informieren Eltern über ihre Beteiligungsrechte, ermutigen sie, Vorschläge, Kritik und Wünsche einzubringen und lassen sie erleben, dass ihre Meinung wichtig ist und ihre Anregungen Berücksichtigung finden.

Partizipation von Kindern verlangt auch, die Rechte von Eltern zu klären: Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder informiert oder angehört werden? Bei welchen Themen sollen die Eltern der Kinder mitentscheiden oder allein entscheiden? Der Umgang mit Beschwerden von Eltern erfordert grundsätzlich eine positive Haltung gegenüber Beschwerden und die Bereitschaft, sich selbst und das eigene Verhalten zu reflektieren. Gelingt es, Beschwerden ernst zu nehmen, ohne in eine Rechtfertigungsposition zu gelangen, können sie als konstruktive Hilfe bei der Betreuung des einzelnen Kindes und sogar bei der konzeptionellen Weiterentwicklung Ihrer Einrichtung dienen.

Herausforderungen für das Team



Die Einführung von Partizipations- und Beschwerdeverfahren als ein wesentlicher Baustein von Kinderschutzkonzepten werden uns noch lange beschäftigen. Die Teams und dort tätigen Fachkräfte brauchen Zeit, Vorbereitung und Unterstützung, um anstehende Beteiligungsprozesse und Beschwerdeverfahren für Kinder zu entwickeln und zu implementieren. Dies beinhaltet unter anderem die Fähigkeit zuzuhören, mit Kindern zusammenzuarbeiten und die Fähigkeiten der Kinder sinnvoll einzubeziehen.

Wesentlich ist aber auch die Verpflichtung, die Beteiligungsprozesse auszuwerten und zu reflektieren. Dies führt fast zwangsläufig dazu, bestehende Strukturen und Abläufe der Einrichtung sowie das Verhalten einzelner Fachkräfte zu hinterfragen. Beschwerdeverfahren für Kinder und mit Kindern zu entwickeln, bedeutet, sich gemeinsam auf den Weg zu machen, die Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrzunehmen und sie zum Ausgangspunkt des pädagogischen Handelns zu machen.

Ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist ein notwendiges Instrument einer umfassenden Beteiligungskultur. Es denkt das Partizipationsrecht der Kinder ebenso mit wie das Recht auf Nichtdiskriminierung. Die Beschwerdekultur einer Einrichtung ist bezeichnend für die Art und Weise, wie Fachkräfte mit Beschwerden umgehen und ob zum Beispiel eine vorurteilbewusste, offene und wertschätzende Haltung innerhalb des Teams, gegenüber

den Kindern und deren Eltern herrscht. Daher sagt die Beschwerdekultur einer Kindertageseinrichtung sehr viel über die Gesamtatmosphäre und die Einstellung der Fachkräfte aus.

Pädagogische Verhältnisse sind immer Machtverhältnisse, die es zu gestalten gilt. Die konzeptionelle Verankerung von Partizipation und Beschwerdeverfahren soll Kinder vor Machtmissbrauch schützen. Das gelingt nicht durch pädagogische Projekte, die allein vom guten Willen der Fachkräfte getragen werden. Es gilt vielmehr, die Macht der pädagogischen Fachkräfte über die Kinder demokratisch zu begrenzen. Ob dies gelingt, hängt letztlich davon ab, ob die Rechte der Kinder auch pädagogisch umgesetzt und im Alltag gelebt werden.

Dazu ist es wichtig, dass es den Fachkräfte-Teams gelingt

- ▶ das „Sich Beschweren“ und „Sich einmischen“ zur Selbstverständlichkeit zu machen.
- ▶ verbindliche Selbst- und Mitbestimmungsrechte im KiTa-Alltag zu implementieren.
- ▶ eine diskriminierungssensible und diskriminierungskritische Pädagogik auszugestalten.



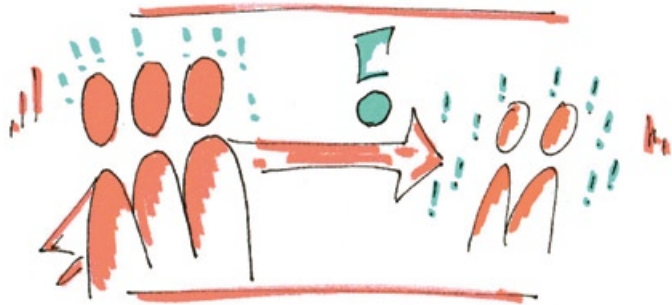
Können sich wirklich alle Kinder beschweren?

Wenn wir partizipative Beschwerdeverfahren ausgestalten, müssen wir auch immer Nichtdiskriminierung mitdenken. Für die Kinder (und deren Familien), die besonders von Diskriminierung betroffen sind, ist es schwieriger, sich zu beschweren. Denn ihre Lebensrealitäten sind von Zuschreibungen, Stereotypen und Verletzungen geprägt, die in unserer Gesellschaft noch viel zu selten als falsch kritisiert und thematisiert werden. Das Kind erlebt seine Diskriminierungserfahrungen daher, trotz den damit verbundenen schmerzvollen Gefühlen, als „normal“ und versteht daher seine Gefühle und auch sich dazu als falsch.

Diskriminierende Botschaften sind wirkmächtig. Sie wirken sich darauf aus, ob ein Kind sich mit seinen Vielfaltsmerkmalen der Gesellschaft, also der Einrichtung in die es jeden Tag geht, zugehörig fühlt. Von Diskriminierung betroffene Kinder sind täglich von Botschaften umgeben, die ihnen signalisieren:

- ▶ Ich bin (hier) nicht richtig!
- ▶ Meine Gefühle sind falsch und übertrieben!
- ▶ Mein Körper ist nicht richtig! Meine Familie gehört hier nicht her!
- ▶ Meine Religion ist nicht normal!
- ▶ Es ist okay, dass so mit mir und über mich geredet und mit mir umgegangen wird!
- ▶ Ich bin anders! Ich gehöre nicht dazu!
- ▶ Ich bin selber schuld! Wie ich mich (dabei) fühle ist egal!
- ▶ Ich bin nicht so, wie ich sein sollte!

Diskriminierende Botschaften und ihre Nichtthematisierung haben Auswirkungen auf die Identitätsentwicklung eines Kindes. Sie können das Wohl eines Kindes nachhaltig gefährden und



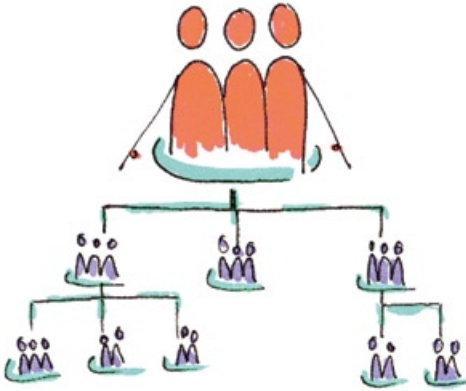
traumatisierende Wirkung entfalten. Diskriminierungsmechanismen wirken nachhaltig auch auf die Beschwerdemöglichkeiten von Kindern. Denn Kinder erleben die diskriminierenden Verletzungen und die damit verbundenen Gefühle als Hürde. Insbesondere dann, wenn diese von den Erwachsenen nicht als diskriminierend erkannt werden.

„Anders gucken“, wütend werden oder ein stiller Rückzug bekommen meist weniger Aufmerksamkeit als die Beschwerden von Kindern, die in einer bestimmten Weise vorgebracht werden – verbal, auf Deutsch, mit Impulskontrolle. Denn solche Beschwerden machen es Erwachsenen leicht, sie wahrzunehmen und zu verstehen: „Ich mag das nicht, wenn du meine Haare wuschelst. Hör auf!“ (Kind zu erwachsener Person).

Häufig beschweren Kinder sich jedoch nicht so explizit: „Die Kinder fragen: Warum kommt so viel Speichel raus? Sie sagen dann auch: Das ist ekelig. [...] Mittlerweile nehme ich auch Reaktionen wahr, dass er dann anders guckt. Also, dass die Bemerkungen ihn auch stören.“ (Erzieher*in über ein Kind mit Behinderung)

Um möglichst viele Beschwerden von Kindern wahrnehmen zu können, muss jede Unmutsäußerung als potenzielle Beschwerde gelten.

Erwachsene besitzen die Definitionsmacht



Erwachsene bestimmen, ob eine Beschwerde relevant ist und ob die Beschwerdeform angemessen ist. Kinder mit weniger Möglichkeiten, ihre Anliegen für Erwachsene deutlich zu kommunizieren, sind umso abhängiger davon, ob die erwachsene Person sensibel für die Beschwerde ist und sie als wichtig einordnet. Dies benachteiligt häufig z. B. Kinder mit Behinderung, Kinder mit einer anderen Erstsprache als Deutsch und sehr junge Kinder.

Daher müssen sich pädagogische Fachkräfte in der Erarbeitung von Beschwerdeverfahren auch mit den Wirkmechanismen von Diskriminierung auseinandersetzen, um diese zu erkennen und Kindern Räume zu eröffnen, in denen sie sprachfähig werden, um Diskriminierung zu benennen und sich darüber beschweren können.

Die Arbeitshilfe **“Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt“** (Siehe Literaturverzeichnis S. 39: [2]) thematisiert und konkretisiert eine unverzichtbare Beschwerdeperspektive. Sie ist eine wertvolle Ergänzung bei der Auseinandersetzung und Erarbeitung von Beschwerdeverfahren in der Kita.

<https://situationsansatz.de/fachstelle-kinderwelten/>

Literatur und Quellen

- [1] Arbeiterwohlfahrt Bundesverband e.V., Projekt „DEVI – Demokratie stärken. Vielfalt gestalten. (Hrsg.): Adultismus – Auseinandersetzung, Auswirkungen und Verwobenheit – Themenblatt
Backhaus, A./Wolter B. (Hrsg.: KiDs – Kinder vor Diskriminierung schützen! Fachstelle Kinderwelten für Vorurteilsbewusste Bildung und Erziehung/ Institut für den Situationsansatz):
- [2] Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt – eine Arbeitshilfe zur Einführung diskriminierungssensibler Beschwerdeverfahren in der Kita; 2019.
- [3] KiDs aktuell – Beschwerden erleichtern! Für diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren in der Kita. 1/2019
- [4] Bischof-Schiefelbein, K./Schuch, J.: (Hrsg.: Koordinierungsstelle “Demokratie und Vielfalt in der Kindertagesbetreuung”): „Spielerisch beteiligen! Interaktionsmethoden für einen partizipativen und inklusiven KiTa-Alltag“, Handreichung; 2022
- [5] Bischof-Schiefelbein, K./Peterson, A./Schuch, J.: Partizipation ist Kinderrecht Ein Reflexions- und Methodenbuch für die Kitapraxis, 2022
- Hansen R./Knauer, R./Sturzenhecker, B.: [6] Kinderstube der Demokratie; 2008
- [7] Partizipation in Kindertageseinrichtungen; 2011
- Hansen, R./Knauer, R.: [8] In: Beschwerden erwünscht! 1-3 ; 2016 TPS-Zeitschrift für Erzieher,
- [9] Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen, Annäherung an Standards für die Umsetzung des § 45sgB VIII; 2016
- [10] Maywald, J.: Kinderrechte in der Kita – Kinder schützen, fördern, beteiligen; 2016
- [11] Paritätischer Gesamtverband (Hrsg.): Miteinander leben – Wie Beteiligung von Kindern zwischen null und drei Jahren gelingen kann. Ein Arbeitsbuch für Fachkräfte und Eltern; 2019
- Schubert-Suffrian, F./Regner, M.: [12] Partizipation in Krippe und Hort; 2015, Kindergarten heute
- [13] Beschwerdeverfahren für Kinder; 2014, Kindergarten heute
- [14] Urban-Stahl, U.: Beschwerden erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe; 2014

E-Learning-Kurs

„Beschwerden erwünscht! – Entwicklung von Beschwerdeverfahren für die Kindertagesbetreuung“



Der Kurs baut auf dieser Arbeitshilfe auf. Im Kurs wird aufgezeigt, was es braucht, damit sich Kinder im Kita-Alltag beschweren können. Denn diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren und eine entsprechende Alltagskultur sollen alle Kinder darin unterstützen, ihre Rechte kennenzulernen und sich für sie einzusetzen. Das Online-Weiterbildungsangebot bietet den Teilnehmenden die Möglichkeit, sich intensiv mit dem Thema Beschwerden auseinanderzusetzen. Durch den Einsatz von Erklärfilmen, Beispielen aus dem Kita-Alltag, Selbstlernaufgaben, gezielten Fragestellungen sowie einer Selbstevaluation lernen die Teilnehmenden, ein eigenes Beschwerdeverfahren zu entwickeln oder ein bestehendes zu erweitern. Für das Arbeiten im Kurs wird ein Lerntagebuch angeboten.



Das E-Learning-Angebot ist frei zugänglich und kostenlos abrufbar unter www.fruehe-demokratiebildung.de oder dem angegebenen QR-Code. Der Kurs kann jederzeit begonnen und im eigenen Tempo absolviert werden. Technische Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Nach der einmaligen Registrierung kann man sich mit dem selbst gewählten Namen und Passwort auf der Webseite einloggen.

Der Kurs kann mit Kolleg:innen (empfohlen), aber auch allein absolviert werden. Für Einrichtungen, die ein besonderes Interesse daran haben, ein Beschwerdeverfahren in der Kita neu zu etablieren oder ein bestehendes weiterzuentwickeln, ist das E-Learning-Angebot besonders empfehlenswert.

Impressum

Herausgeber:

Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband
Landesverband Berlin e.V.
Brandenburgische Straße 80
10713 Berlin
Telefon: 0049 30 8 60 01-0
Telefax: 0049 30 8 60 01-110
Mail: info@paritaet-berlin.de
Internet: paritaet-berlin.de

in Kooperation mit dem
Paritätischen Gesamtverband

Autor:innen:

Sabine Radtke,
Kari Bischof-Schiefelbein
und Marc Köster

Illustrationen:

Matthias Laurisch

Gestaltung:

Joachim Dietl

Projektleitung + Redaktion:

Marc Köster

Diese Arbeitshilfe ist entstanden
im Rahmen des Projektes
„Partizipation und Demokratiebildung
in der Kindertagesbetreuung“
im Paritätischen Wohlfahrtsverband.

Kontakt:

www.kita.paritaet.org



3. überarbeitete Auflage,
Berlin, Dezember 2022

Gefördert vom Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
im Rahmen des Bundesprogramms
„Demokratie leben!“

Die Veröffentlichung stellt keine Meinungs-
äußerung des BMFSFJ oder des BAFzA dar.
Für inhaltliche Aussagen tragen die
Autor:innen die Verantwortung.

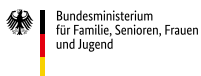
Herausgeber



in Kooperation mit



Gefördert vom



im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie **leben!**

Diese Arbeitshilfe gehört zum Informationsangebot
„Partizipation und Demokratiebildung in der Kindertagesbetreuung“ –
einem Projekt des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes, gefördert
vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
im Rahmen des Bundesprogramms „Demokratie leben!“.

Weitere Informationen unter:

www.kita.paritaet.org
demokratie-kita@paritaet-berlin.de



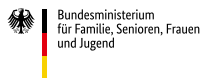
Herausgeber



in Kooperation mit



Gefördert vom



im Rahmen des Bundesprogramms

Demokratie *leben!*

Diese PDF wurde veröffentlicht von:
Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband

Originaldatei abgerufen am 26.05.2023 unter https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Kindertagesbetreuung/duvk/doc/2022_Arbeitshilfe_Beschwerdeverfahren.pdf