

caritas

Herzlich Willkommen zum Workshop 3

Beschwerdeverfahren mit & für Kinder...

...weil es notwendig und sinnvoll ist



Impuls

caritas

Verwirf nichts, ehe du es untersucht hast;
erst prüfe, dann magst du´s bestreiten.
Antworte nicht, ehe du zugehört hast,
und unterbricht die Rede des anderen nicht.

Jesus Sirach 11,7.8

Grundsätzliches/Übersicht

caritas

1. **Sinn und Zweck:** Kinderschutz, Persönlichkeitsentwicklung, Demokratieerziehung
2. **Kultur:** Beschwerden von Kindern sind als ein Element der Beteiligung gewünscht.
3. **Haltungen/Kompetenzen:** Achtsamkeit, Kenntnisse, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Reflektionsvermögen,
4. **Entwicklungsgerechte Beschwerdeverfahren:** Beschwerdekultur + formalisierte Beschwerdeangebote = Beschwerdeverfahren
5. **Transparenz und Beteiligung** von Kindern und Eltern

Sinn und Zweck

caritas

1. Sinn und Zweck:

- u. A. Kinderschutz, Persönlichkeitsentwicklung des Kindes, Demokratieerziehung...

■ Impulsfragen:

- Welche Motivation haben wir, um uns mit dem Thema zu beschäftigen?
- Was wissen wir konkret über die Themen „Persönlichkeitsentwicklung“, „Beziehung“, Lernen“ und „Bildungsprozesse“?
- Wie sinnvoll finden wir Partizipation und Demokratie in unserer Kita wirklich?

Sinn und Zweck

caritas

Wichtige rechtliche Grundlagen

- Gesetzlich geregelte Grundrechte der Kinder im BGB
- Die Kinderrechtskonvention der Vereinten Nationen (1989/1990)
- Kinder- und Jugendhilfegesetz SGB VIII,
 - u.a. im Bundeskinderschutzgesetz § 8a; § 45 Abs.2
- Nationale Aktionsplan für kindgerechtes Deutschland (2005-2010)
- Aktionsprogramm „Frühe Hilfen“ (seit 2009)
- KTK-Gütesiegel-Bundesrahmenhandbuch: „1.4.4* nutzen Kinder ein geregeltes Verfahren, das sicherstellt, dass ihre Anregungen und Beschwerden gehört, ernstgenommen und konstruktiv bearbeitet werden;

Sinn und Zweck

caritas

Chancen, die das Beschwerdemanagement in Bezug auf die Entwicklung der Kinder bietet:

- **Persönlichkeitsentwicklung und Sozialverhalten**
 - Entwicklung einer zukünftige Einstellung zu sich selbst
 - Vertrauensaufbau in mich und andere
 - Kennen von und Umgehen mit Gefühlen & Bedürfnissen
 - Empathiefähigkeit
 - Grundlage für den Aufbau von tragfähigen und sicheren Beziehungen
 - das Zutrauen, schwierige Situationen bewältigen zu können
 - die Fähigkeit, gemeinsam Lösungen zu finden und sich bei anderen Unterstützung und Hilfe zu holen
 - ...

ernst Methoden Dialog Wunsch Kompetenzen
stabile Kinder Grenzen beteiligen nehmen gestalten Entscheidungen
nachvollziehbar beobachten Zufriedenheit Kindeswohlgefährdung nachfragen Beteiligungsmöglichkeiten
Teilhabe Beobachtung klären Bindung Gesprächsrunde Verankerung **Partizipation**
Fehlerfreundlichkeit Gesprächsrunden Ermöglichungsbeschwerde Ordnung
Chance erwünscht Eltern Beteiligung Qualitätsentwicklung
Interessenvertreter Bildungsprozesse
Nachvollziehbar Entwicklung Konsens
Bedürfnisse
Mitwirkung Zuständigkeiten Selbstbildungsprozess Dokumentation Voraussetzungen individuelle nonverbal
Alltag Strukturen Mitsprache Information Team
Kinderrechte Kultur

Kultur

caritas

2. Kultur:

- **Beschwerden von Kindern sind als ein Element der Beteiligung gewünscht**

- **Impulsfragen:**
 - Wie gehen wir selbst damit um, wenn uns etwas stört?
 - Welche Beschwerde- und Feedback-Kultur haben wir im Team?
 - Wie gehen wir mit eigenen Fehlern um?
 - Was fühlen wir, wenn Kinder/Eltern/Kolleginnen/Kollegen sich bei uns – über uns – beschweren? Wie reagieren wir?

Haltungen/Kompetenzen

caritas

3. Haltungen/Kompetenzen:

- U.A. Achtsamkeit, Kenntnisse, Einfühlungsvermögen, Selbstwahrnehmung, Reflektionsvermögen...

- Impulsfragen:

- Nehme ich Unwohlsein von mir selbst, meinen Kolleginnen/Kollegen, von Kindern wahr?
- Kenne ich mögliche Ausdruckformen von Unwohlsein bei allen Altersgruppen, von allen Kindern?
- Reflektiere ich und reflektieren wir im Team regelmäßig über Dinge, die uns stören und die wir bemerkt haben?
- Fragen, bitten wir andere um Feedback?

Haltungen/Kompetenzen

„Petzen ist, wenn man das den Erzieherinnen sagt und die dann kommen und schimpfen. Sagen ist, wenn man das den Erzieherinnen sagt und die sagen 'OK' und das dann klären.“

So erklärte uns ein Kind in einer Kita den Unterschied zwischen Petzen und (Bescheid) Sagen. Nicht die eigene Absicht, sondern die Reaktion der Erwachsenen scheint für dieses Kind ausschlaggebend zu sein.

■ **Adultismus**

Adultismus ist eine Diskriminierungsform, die auf der Ideologie basiert, dass Erwachsene die Norm darstellen und Kinder die Abweichung. Erwachsene verfügen über die Macht zu definieren, ob eine Beschwerde gerechtfertigt oder „übertrieben“ ist. Sie entscheiden auch, ob die Art und Weise, eine Beschwerde vorzubringen, angemessen ist, und reagieren entsprechend ihrer Einschätzung.

Kompetenzen sind notwendig, weil...

caritas

- Beschwerden von Kindern zeigen sich in unterschiedlichen Formen:
 - verbal (als Beanstandung, Reklamation, Veränderungsvorschlag)
 - und nicht verbal, (als Unzufriedenheit, Aggression, Unwohlsein, Unmut, defensiver Rückzug).
 - Dabei sind die besonderen Ausdrucksformen der Kinder unter drei Jahren zu beachten.

Jede Unmutsäußerung ist eine potentielle Beschwerde

Haltungen und Kompetenzen

caritas

Die Ursache jeder Beschwerde ist ein **unerfülltes Bedürfnis**.

- Die Befriedigung der Grundbedürfnisse ist die Voraussetzung für körperliches & seelisches Wohlbefinden.
- Somit ist durch die Befriedigung der Bedürfnisse die Voraussetzung für eine gesunde seelische und geistige Gesundheit & Entwicklung gewährleistet.
- Bedürfnisse sind grundsätzlich berechtigt und wahr.

Haltungen und Kompetenzen

caritas

Die Befriedigung der Bedürfnisse ist abhängig von:

- **Der personalen Umgebung**
d.h. von Erwachsenen, die die Kinder unterstützen, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und zu äußern
- **Der strukturellen Umgebung**
d.h. mit den Kindern oder selbstständig (ohne Erwachsene), Wege gefunden werden, die Bedürfnisse zu stillen

Haltungen und Kompetenzen

caritas

Zur Befriedigung ihrer Bedürfnisse brauchen Kinder die Möglichkeit:

- ihre eigenen Bedürfnisse kennen lernen zu können,
- einen angemessenen Umgang mit ihren Bedürfnissen erproben zu können
- die Äußerung seiner Bedürfnisse und ein „Gehört-Werden“ jedem Kind zu ermöglichen

Fazit: Am Besten gelingt dies durch die **wechselseitige Auseinandersetzung** mit den Bedürfnissen der Kinder und denen der Fachkräfte

Zwei Formen von Beschwerden

caritas

- **Verhinderungsbeschwerde**
 - Personen – Kinder & Erwachsene - werden darauf aufmerksam gemacht, dass sie eine Grenze überschreiten.
 - Es ist ein STOPP-Signal.
 - Es verhindert, dass eine empfundene Grenzüberschreitung fortgesetzt wird
 - Sind Sofortmaßnahmen und richten sich immer an den Verursacher.
HÖR AUF DAMIT!

- **Ermöglichungsbeschwerde**
 - Sie verhindert kein Verhalten sondern lässt etwas Neues entstehen.
 - Sie geht über das STOPP Sagen hinaus
 - Ihr Ziel ist nicht, die Verhinderung von Verhalten, sondern, eine Veränderung oder eine neue Situation herbeizuführen
 - Beschwerden über das Verhalten von Kindern, Erwachsenen (Fachkräfte/Eltern)
 - ... über das Materialangebot, die Raumgestaltung
 - ... über Kita-Strukturen, Regeln ..

Beschwerdeverfahren

caritas

4. Entwicklungsgerechte Beschwerdeverfahren

Beschwerdekultur + formalisierte Beschwerdeangebote =
Beschwerdeverfahren

- Impulsfragen:
 - Welche Möglichkeiten haben die Kinder, ihre Anliegen, Bedürfnisse, Nachfragen, Lob, Kritik und Beschwerden zu äußern (z. B. mündlich, durch Zeichnungen, im Rollenspiel, im Morgenkreis, in der Kinderkonferenz, gegenüber einer Mitarbeiterin, öffentlich, vertraulich)?
 - Welche Möglichkeiten haben Kinder, die sich nicht in der Gruppe äußern wollen?
 - Welche Möglichkeiten haben Kinder, die sich nicht gegenüber ihren Erzieherinnen in der Gruppe äußern wollen?
 - Zeigen die Mitarbeiterinnen die gleiche Offenheit für alle Themen der Kinder (Beschwerde über andere Kinder, pädagogische Mitarbeiterinnen, (andere) Eltern, Regeln und Rituale, Abläufe, Raumgestaltung usw.)?
 - Wie sichern die Mitarbeiterinnen, dass Themen nicht ignoriert oder tabuisiert werden?
 - Wie sichern die Mitarbeiterinnen, dass die Beschwerden und Unzufriedenheiten von Kindern, die sich (noch) nicht verbal äußern können oder möchten wahrgenommen werden?
 - Wie sichern die Mitarbeiterinnen, dass die Kinder diese Möglichkeiten kennen?
 - Wie ermutigen die Mitarbeiterinnen die Kinder ihre Beschwerdemöglichkeiten zu nutzen?*

*aus Quintessenz

Beschwerdeverfahren

caritas

4. Entwicklungsgerechte Beschwerdeverfahren

Säuglinge und Kleinkinder können ihre Bedürfnisse, Wünsche und Beschwerden nicht sprachlich mitteilen; sie äußern sich auch mit Feinzeichen. Deren Wahrnehmung und Deutung erfordert Achtsamkeit, Kenntnisse und Einfühlungsvermögen von Erwachsenen. Zum Teil haben die Kinder auch ganz individuelle Ausdruckszeichen, die nur Eltern oder sehr nahe Bezugspersonen verstehen.

■ Impulsfragen:

- Wie haben sich Mitarbeiterinnen im Erkennen, Verstehen und Deuten der vielfältigen kleinkindlichen Ausdruckszeichen qualifiziert?
- Welche Signale der Säuglinge und Kleinkinder erkennen die pädagogischen Mitarbeiterinnen als Beschwerden der Kinder?
- Wie erfahren die Mitarbeiterinnen von den Eltern die individuellen Ausdruckszeichen der Kinder?
- Wie werden die Eltern an der Deutung der Ausdruckszeichen ihrer Kinder beteiligt?*

*aus Quintessenz

Abteilung Kindertageseinrichtungen DiCV Trier



Beschwerdeverfahren

caritas

Beschwerdeverfahren

- Beinhaltet eine **gezielte Steuerung**
- von der **Aufnahme** der Beschwerde,



- bis zur **Beseitigung/Klärung** der Beschwerdeursache,
- unter **Beteiligung aller Akteure**

Beschwerdeverfahren

caritas

Entwicklungsschritte für ein gelingendes Beschwerdeverfahren mit & für Kinder:

1. Bestandsaufnahme (Ist-Analyse)
2. Auseinandersetzung im Team (über Kultur, Haltungen und Kompetenzen)
3. Eine fehlerfreundliche Kultur und ggf. Kompetenzen entwickeln
4. Strukturen schaffen und Methoden überlegen (entwicklungs- und situationsgerecht)
5. Dabei Kinder beteiligen (auch die jüngsten!)
6. Und die Eltern mit ins Boot nehmen
7. Zufriedenheit aller Beteiligten überprüfen
8. Ggf. Verbesserungen anstoßen

P

D

C

A



Beteiligungsformen

caritas

4. Entwicklungsgerechte Beteiligungsformen

- **Das Beschwerdeverfahren ist in den Alltag integriert, den Kindern bekannt und wird von den Mitarbeiterinnen regelmäßig thematisiert. Dabei muss darauf geachtet werden, dass die gewählten Beschwerdeverfahren nicht Fähigkeiten voraussetzen, über die nicht alle Kinder verfügen**

- **Impulsfragen:**
 - Welche Regeln sind mit den Kindern für Beschwerden vereinbart (Beschwerdekultur z. B. bezüglich Beteiligung, Verschwiegenheit ...)?
 - An welchen Stellen/ zu welchen Zeiten können Kinder ihre Beschwerden einbringen?
 - Wie werden Beschwerden der Kinder zu anderen Zeiten/an anderen Stellen gesichert?
 - Wie werden die Beschwerden der Kinder dokumentiert?
 - Welche Verfahren für die weitere Bearbeitung der Beschwerden sind mit den Kindern vereinbart (z.B. Gespräch mit Betroffenen, gemeinsame Lösungssuche, Einbezug der Eltern, Rückmeldung an Beschwerdeführer)?
 - Durch welche Rituale/Signale werden die Kinder an ihre Beschwerdemöglichkeiten erinnert?
 - Wie wird gesichert, dass alle Beschwerden bearbeitet werden (z. B. Dokumentation)?
 - Wann /In welchem Rahmen besprechen die Mitarbeiterinnen die Beschwerden der Kinder im Team?*

*aus Quintessenz

Beteiligungsformen

caritas

Methoden und Bausteine zur Umsetzung

Die Beschwerdeformen, die Kindern zur Verfügung stehen, um ihren Unmut zu äußern, sind vielfältig. Kinder, die ihre Anliegen in einer bestimmten Weise – verbal, auf Deutsch, mit Impulskontrolle – vorbringen können, sind meist deutlich im Vorteil. Denn: Je weniger explizit und eindeutig ein Kind eine Beschwerde äußern kann, desto mehr ist es davon abhängig, dass die erwachsene Person sie wahrnimmt, richtig interpretiert und unterstützend reagiert. Gerade sehr junge Kinder, Kinder, mit denen der/die Erwachsene keine gemeinsame Sprache spricht und Kinder mit Beeinträchtigungen haben dadurch einen Nachteil. Und manchmal sind es sehr feine Signale, die schnell übersehen werden können:

1. Aufnahme von Beschwerden

- Gesprächsrunden/Sprechstunden
- Befragungen
- Dokumentations- und Sammelwände/Sammeltafeln
- Kummerkästen
- ...

2. Bearbeitung von Beschwerden

- Ideenfinder
- Regeln
- Beschwerde-Gremien
- Zufriedenheitsabfrage
- ...

Beteiligung

caritas

5. Transparenz und Beteiligung

Kinder sind bei der Erarbeitung und regelmäßigen Prüfung des Beschwerdeverfahrens beteiligt.

■ Impulsfragen

- Wie wurden die Kinder bei der Erarbeitung der unterschiedlichen Beschwerdemöglichkeiten beteiligt?
- Wie werden neue Kinder in die Beschwerdemöglichkeiten eingeführt?
- Wie regelmäßig wird die Wirksamkeit der Beschwerdemöglichkeiten mit den Kindern reflektiert?
- Wie regelmäßig werden die Beschwerdemöglichkeiten im Team reflektiert?*

*aus Quintessenz

Abteilung Kindertageseinrichtungen DiCV Trier



Beteiligungsformen

caritas

5. Transparenz und Beteiligung

In die Beschwerdeverfahren der Kinder sind deren Eltern einbezogen, sie unterstützen oder vertreten ihre Kinder. Eltern und Kinder kennen die Verfahren; Ansprechpartner innerhalb und außerhalb der Einrichtung sind bekannt.

■ Impulsfragen:

- Wie wird gesichert, dass Eltern die Beschwerdeverfahren für die Kinder in der Kindertageseinrichtung kennen?
- Wie wird gesichert, dass Eltern und Kinder externe Beschwerdemöglichkeiten kennen?
- Wie wird gesichert, dass die Eltern über externe Beschwerdestellen informiert sind?
- Wie werden die Eltern bei Veränderungen in den Verfahren informiert?
- Wie werden neue Eltern informiert?*

*aus Quintessenz

Arbeitsauftrag

caritas

- Welche Beschwerden und Grenzsetzungen der Kinder haben Sie in der letzten Woche im Kita-Alltag wahrgenommen?
- Wie sind Sie mit dieser Beschwerde konkret umgegangen?
- Wie gehen Sie im Team mit bemerkten Regelverstößen oder Grenzverletzungen von Teammitgliedern gegenüber den Kindern grundsätzlich um?

Dreiergruppen

Dauer: 20 min.

Quellenangaben

caritas

- BAG Landesjugendämter: Sicherung der Rechte von Kindern als Qualitätsmerkmal von Kindertageseinrichtungen. Eisenach 2013
- Mengedoth, Ralf, AFET-Tagung: Öffentliche und freie Träger auf dem Weg zu praktikablen Beschwerdeverfahren in der Kinder- und Jugendhilfe, 2013
- Hansen, Rüdiger, Knauer, Raingard: Beschwerden erwünscht (1), TPS/9, 2010
- Hansen, Rüdiger, Knauer, Raingard: Beschwerden erwünscht (2), TPS/10, 2010
- Alberti, Sonja: Keine Beschwerden gibt es nicht!, KiTa HRS 11/2014
- Dietrich, Jörg: Hat soziale Kompetenz von Kindern einen Einfluss auf ihr Konfliktverhalten? Eine empirische Untersuchung in Kindergärten, TPS6/2012
- Frey, Claudia: Konfliktkultur in der Kita entwickeln, Erziehungsziel „Konfliktfähigkeit“ als konzeptioneller Baustein, TPS 6/2012
- Otto, Gesine: Wie kommen wir von ROT nach GRÜN?, Vermittlung von Fairness mit einfachen Mitteln im Kita-Alltag, TPS 6/2012
- Haug-Schnabel, Gabriele: Professionelle Beantwortung von Konfliktsanlässen, Neue Facetten der Konfliktbegleitung in Kitas, TPS 6/2012
- Marx, Ansgar: Konstruktive Konfliktlösungen mit Kindern, Kindergarten heute 6/2011
- Schubert-Suffrian, Franziska; Regner, Michael (2014): Beschwerdeverfahren für Kinder, Sonderheft Kindergarten heute, Praxis kompakt, Themenheft für den pädagogischen Alltag,
- Hansen, Rüdiger; Knauer Raingard; Sturzenhecker, Benedikt (2011): Partizipation in Kindertageseinrichtungen.
- KTK-Gütesiegel-Bundesrahmenhandbuch 2/2019
- Anne Backhaus/Berit Wolter „Wenn Diskriminierung nicht in den Kummerkasten passt“

