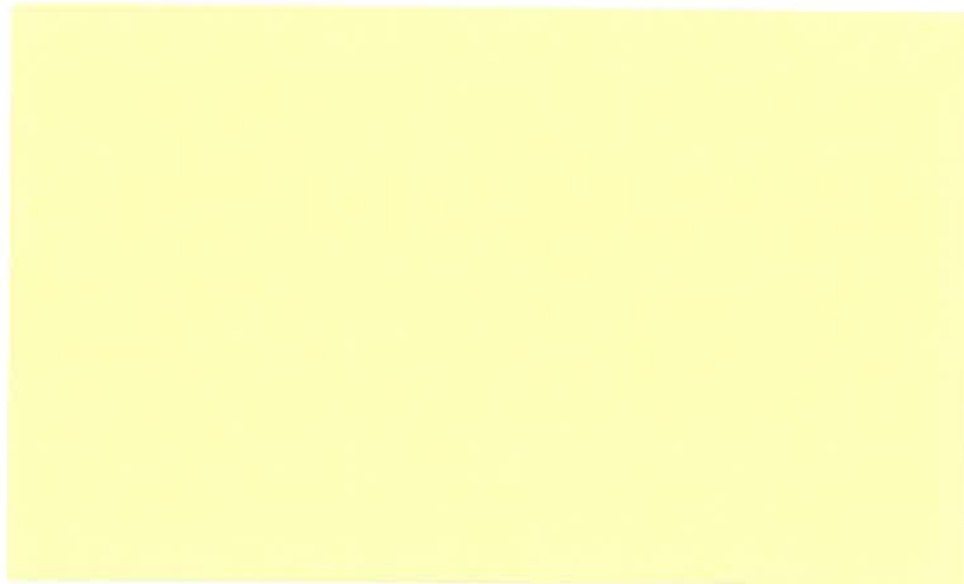


PRO INKLUSIO
Fachschule für Sozialpädagogik

Beschwerdemanagement in Kindertagesstätten
Ein Weg in die Beschwerdeversammlung



Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	1
2. Die Praxiseinrichtung	1
2.1 Gesetzlicher und sozialpädagogischer Handlungsauftrag	2
2.2 Das Bild vom Kind in der Einrichtung	2
2.3 Organisatorische und räumliche Rahmenbedingungen	3
2.4 Die Situation in der Kindergemeinschaft und im Team	5
2.5 Der Pädagogische Handlungsbedarf	5
3. Theoretische Erarbeitung	7
3.1 Hintergründe des Beschwerdemanagements für Kinder	7
3.1.1 Vom Bedürfnis zum Recht	7
3.1.2 Rechtliche Grundlagen - Das Recht der Kinder, sich zu beschweren	8
3.1.3 Kinderschutz - Das Ziel des Beschwerdemanagements	9
3.2 Rahmenbedingungen des Beschwerdemanagements für Kinder	10
3.2.1 Standards für ein Beschwerdeverfahren	11
3.2.2 Formen und Methoden	11
3.2.3 Entwicklungspsychologische Aspekte	12
3.3 Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für die Kinder	13
3.3.1 Wahrnehmung eigener Emotionen und Formulieren von Beschwerden	13
3.3.2 Das Potential für den Alltag und für die Entwicklung der Kinder	14
3.3.3 Elternarbeit im Rahmen des Kinderbeschwerdeverfahrens	14
3.4 Voraussetzungen für das Beschwerdemanagement im Team	15
3.5 Der Umgang mit den Beschwerden von Kindern	16
4. Praxistransfer	17
4.1 Zielsetzungen	17
4.1.1 Kompetenzbereiche	18
4.1.2 Kompetenzziele	19
4.1.3 Handlungsziele	20
4.2 Auswertung	23
4.3 Reflexion	27
5. Fazit	28
6. Literatur- und Quellenverzeichnis	31
7. Eidesstattliche Erklärung	34
8. Anhang	35

turkreise oder auch solche mit einem männlichen Genital. In den Räumen hängen Fotos über verschiedene Länder sowie von den Kitakindern in ihren Lern- und Spielsituationen.

2.4 Die Situation in der Kindergemeinschaft und im Team

Zur Kindertagesstätte kommen derzeit 67 Kinder zwischen einem und sechs Jahren. Fünfzig von ihnen haben einen Migrationshintergrund, mit einer Vielfalt von siebzehn Nationalitäten und verschiedenen Kulturen. Sechzehn der 66 Kinder sind Geschwister, davon vier Zwillingspaare. Die Eltern von fünf Kindern leben getrennt oder in Scheidung. Dreiviertel aller Eltern sind beruflich eingebunden, ein Fünftel von ihnen kommt aus dem akademischen Bereich. Sieben Kinder haben einen erhöhten Förderbedarf.

Vor neun Jahren begann der Teamprozess in die Offene Arbeit. Alle Kinder spielen und lernen miteinander, unabhängig vom Alter und Entwicklungsstand. Mit der Leiterin der Kindertagesstätte besteht das Team aus acht staatlich anerkannten Erzieherinnen, zwei staatlich anerkannten Erziehern, drei Erzieher*innen in der berufsbegleitenden Ausbildung und einem Koch. Eine pädagogische Fachkraft ist als Kinderschutzbeauftragte tätig und vier haben die Zusatzqualifikation Facherzieher*in für Integration, das seitens des Trägers gefördert wird. Kinder mit erhöhtem Förderbedarf werden vom gesamten Team entsprechend ihres Bedarfes begleitet. Die Facherzieher*innen für Integration sind diesbezüglich in der Rolle der Multiplikator*innen.

Im pädagogischen Alltag wird mit strukturierten und unstrukturierten Beobachtungen gearbeitet. Unabhängig von formalen Beobachtungsinstrumenten werden spontane Beobachtungen auf kleinen Zetteln notiert und an die Dokumentationswand gehängt. Anschließend kommen sie in die Sprachlerntagebücher. Zudem wird für jedes Kind jährlich eine Bildungs- und Lerngeschichte geschrieben. Während pädagogische Fachkräfte für Entwicklungsgespräche den PIKE-Bogen nutzen, setzen sie zur Klärung eines erhöhten oder wesentlich erhöhten Förderbedarfes die Beller-Tabellen ein. Vor dem Schuleintritt wird entsprechend gesetzlicher Vorgaben die qualifizierte Stuserhebung durchgeführt.

Das Mehraugenprinzip und der tägliche Austausch im Team über die Entwicklungen der Kinder ist ein bedeutendes Merkmal der Offenen Arbeit. Die pädagogischen Fachkräfte greifen situativ die Impulse der Kinder auf, gestalten Bildungsangebote und entwickeln gemeinsame Projekte. Die Teilnahme steht den Kindern stets frei. Gespräche mit Erziehungs- und Sorgeberechtigten, mit Netzwerkpartnern oder auch über pädagogisches Verhalten werden im Team reflektiert. Dies kann in Kleinteams, in der Teamsitzung oder auch im Rahmen von kollegialen Fallberatungen geschehen.

2.5 Der Pädagogische Handlungsbedarf

Im Frühjahr 2018 begannen in der Einrichtung als nächster logischer Schritt zur pädagogischen Haltung die Vorbereitungen zur Einführung des Beschwerdemanagements für

Kinder. Die pädagogischen Fachkräfte in berufsbegleitender Ausbildung, die aus dem schulischen Kontext mit der Thematik bereits vertraut waren, trugen im Kleinteam notwendige Informationen zusammen und hielten am Tag der Fortbildung einen Vortrag für das gesamte Team. An den Rechten der Kinder sowie an der Idee einer Kitaverfassung von Raingard Knauer und Rüdiger Hansen (2016) anlehnend wurden jene Situationen erfasst, in denen die Kinder im pädagogischen Alltag selbst bestimmen, mitbestimmen oder nicht mitbestimmen dürfen. Daraus ergaben sich die Bereiche, in denen pädagogische Fachkräfte Beschwerden bearbeiten können und jene außerhalb ihrer Zuständigkeiten, eine Orientierung für alle Beteiligten. Im weiteren Verlauf wurde ein geeignetes Beschwerdeverfahren herausgearbeitet. Kinder bis zum Alter von etwa zwei Jahren zeigen uns ihre Beschwerden größtenteils nonverbal. Das Wahrnehmen entsprechender Signale und das feinfühliges Reagieren darauf ist Teil des pädagogischen Alltages. Andere Kinder wiederum artikulieren ihre Beschwerden, ohne explizit das Wort Beschwerde zu verwenden oder zu kennen. Die pädagogischen Fachkräfte reagieren auf diese Beschwerden bereits in den jeweiligen Situationen und spiegeln die Gefühle sowie Aussagen der Kinder und stärken sie, eigene Lösungen zu finden. Beschwerden, für die in den betreffenden Situationen keine zufriedenstellende oder nachhaltige Lösung zu finden ist, werden in den Teamsitzungen besprochen. Warum also noch ein Beschwerdeverfahren? Die Diskussion darüber während der Fortbildung verdeutlichte zahlreiche Vorteile für die Kinder. Das Beschwerdeverfahren erweitert die Partizipationsmöglichkeiten und fördert das Demokratieverständnis der Kinder. Zudem ermöglicht es ihnen Selbstwirksamkeitserfahrungen und fördert ihre Gestaltungskompetenzen innerhalb zwischenmenschlicher Beziehungen. Es stärkt ihr Bewusstsein für Grenzen und wirkt präventiv im Rahmen des Kinderschutzes. Ihr Recht auf Klage und Mitsprache wird zugesichert. Sie lernen im Rahmen des Beschwerdeverfahrens ihre Rechte kennen und machen Gebrauch davon. Beim Äußern ihrer Wünsche und ihres Unmutes entwickeln die Kinder Selbstsicherheit und Mut. Darüber hinaus birgt das Beschwerdeverfahren auch Entwicklungschancen für das pädagogische Team, wie etwa durch die eigene Sensibilisierung, Reflexion oder Biografiearbeit. Gegen Ende der Fortbildung stand die Frage im Raum, ob ein Beschwerdeverfahren mit den Kindern gemeinsam hergeleitet wird. Das Team entschied sich, zunächst testweise selbst ein Verfahren zu wählen, die Beschwerdeversammlung, in thematischer Begleitung durch Kinderkonferenzen. Testweise bedeutet, dass die Entwicklung des Beschwerdeverfahrens den Charakter eines Prozesses hat und die Rückmeldung der Kinder beziehungsweise ihre Teilnahmebereitschaft maßgeblich dafür ist, ob die Beschwerdeversammlung fortgeführt, verändert oder gegebenenfalls ein anderes Beschwerdeverfahren gewählt wird. Deutlich war auch, dass sich dieses Verfahren lediglich für Kinder eignet, deren kognitiver sowie sprachlicher Entwicklungsstand über das Wahrnehmen und Artikulieren eigener Gefühle hinaus, auch das Formulieren einer Beschwerde voraussetzt. Gleich-

chermaßen hat der stete Sensibilisierungsprozess für nonverbale Beschwerden eine ebenso wichtige Bedeutung wie ein formales Beschwerdeverfahren.

Abschließend wurde, wie im Anhang nachlesbar ist, die Konzeption erweitert. Als nächster Schritt war geplant, die Beschwerdeversammlung nach der Sommerschlusszeit im September einzuführen. Das ist der pädagogische Handlungsbedarf.

3. Theoretische Erarbeitung

Das Beschwerdemanagement bietet Kindern die Möglichkeit, ihrer Unzufriedenheit in einem zusätzlichen, formalen Rahmen Gehör zu verschaffen und stärkt die Wahrnehmung ihrer Emotionen. Im Weiteren lernen sie ihre Grenzen kennen und sich anderen gegenüber zeitnah zu positionieren. Die Beteiligung der Kinder an der Gestaltung des Lösungsprozesses zur Zufriedenstellung ihrer unerfüllten Bedürfnisse ist ihr Recht und sollte weder von der subjektiven Einschätzung, noch von der Haltung der pädagogischen Fachkraft abhängig sein. Der Beschwerdeprozess kann sich nur entfalten, wenn Beschwerden von den pädagogischen Fachkräften wahrgenommen und als wichtiges Lernfeld aufgegriffen sowie begleitet werden. Aufgrund unterschiedlicher Entwicklungsstände der Kinder erfordert die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens eine vielschichtige Annäherung an den Beschwerdeprozess.

3.1 Hintergründe des Beschwerdemanagements für Kinder

Zum einen gibt es rechtliche Gründe, die ein Beschwerdemanagement für Kinder aus präventiven Aspekten einfordern, wie die UN-Kinderrechtskonvention und das Bundeskinderschutzgesetz, zum anderen pädagogische Aspekte, wie das des Bildes vom Kind, einem Kind, das im Wandel der Zeit zu einer gleichwertigen Person auf Augenhöhe geworden ist und aufgrund seiner besonderen Bedürfnisse Rechte hat, die über die UN-Menschenrechte hinaus gehen. Beschwerden sind Mittel, den unerfüllten Bedürfnissen Ausdruck zu verleihen.

3.1.1 Vom Bedürfnis zum Recht

Die Beschwerde ist eine Unmutsäußerung, gekoppelt mit dem Bedürfnis, mindestens den Auslöser der Beschwerde, bestenfalls dessen Ursache im Sinne der Zufriedenheit des Beschwerdeführers zu verändern. Nach der Definition im Duden (2019) wird sie als eine Klage über etwas oder jemanden beschrieben. Übertragen in den pädagogischen Bereich handelt es sich bei Beschwerden um einen verbalen sowie nonverbalen Ausdruck der Unzufriedenheit von Kindern, wobei sie auf nonverbaler Ebene mehrdeutig sein kann und folglich die Empathie und Feinfühligkeit pädagogischer Fachkräften erfordert.

Rechte stehen in engem Zusammenhang mit den Bedürfnissen der Kinder, insbesondere dann, wenn diese nicht erfüllt sind. Damit pädagogische Fachkräfte Beschwerden von

Kindern nachgehen können, ist es notwendig, neben aufmerksamen Beobachtens und feinfühligem Zuwendung, Kenntnisse über ihre unterschiedlichen Bedürfnisse zu haben. Abraham Maslow (1958) beispielsweise fasst diese in einem fünfstufigen, hierarchischen Konzept, der Bedürfnispyramide, zusammen. In der Rangfolge haben die physiologischen Bedürfnisse wie Atmung, Wärme, Nahrung, Schlaf und Sexualität die größte Priorität. Wenn diese erfüllt sind, folgen erst die Bedürfnisse nach Sicherheit, gefolgt von Zugehörigkeit im Sinne von sozialen Beziehungen und schließlich das Bedürfnis nach Anerkennung durch Status, Wohlstand, Geld und Macht. Erst nach deren Erfüllung könne der Mensch nach Selbstverwirklichung streben (Maywald 2012: 99f.). Obwohl dieses Denkmodell in der Kritik steht, weil es unter Bedürfnissen Prioritäten herstellt, ist es auch gerade das, welches den existenziellen Bedürfnissen eine ganz besondere Bedeutung gibt.

Im Gegensatz zu den individuellen Bedürfnissen sind Rechte von Kindern objektive von einzelnen Situationen unabhängige Ansprüche, die sich auf internationalen Standards begründen. Sie sind verbindlich. Als Bindeglied zwischen den Rechten der Kinder auf Grundlage ihrer Bedürfnisse und deren Respektierung im pädagogischen Alltag kann der Kinderrechtsansatz von Jörg Maywald (2012) verstanden werden. Die vier Prinzipien dessen bekräftigen, dass Kinder Träger von universellen und unteilbaren Rechten sind und Erwachsene Verantwortungsträger. Sie gelten also für alle Kinder, sind gleichwertig gewichtet und miteinander verbunden. Für die Umsetzung des Kinderrechtsansatzes sollten pädagogische Fachkräfte hinsichtlich des Umganges mit Kinderrechten Vorbilder sein und Kinder über ihre Rechte aufklären sowie das Einüben rechtebasierten und demokratischen Verhaltens ermöglichen, auch im Umgang mit Beschwerden (Maywald 2012: 110). Die Rechte der Kinder bilden den Handlungsrahmen für alle Beteiligten, um den Bedürfnissen der Kinder gerecht zu werden und ihr Wohl zu erhalten oder wiederherzustellen.

3.1.2 Rechtliche Grundlagen - Das Recht der Kinder, sich zu beschweren

Kinder sind aufgrund ihrer besonderen Bedürfnisse über die UN-Menschenrechte hinaus von Geburt an mit eigenen Rechten ausgestattet. Die UN-Kinderrechtskonvention (1959), von Deutschland 1992 ratifiziert, definiert diese Rechte in 54 Artikeln und ermöglicht Kindern über das Instrument der Individualbeschwerde, ihre Rechte einzuklagen. Die Konvention gilt seit dem 15. Juli 2010 vorbehaltlos als Bundesgesetz, dem Grundgesetz allerdings untergeordnet. Der Artikel 3 der UN-Kinderrechtskonvention stellt das Kindeswohl in den Vordergrund und gibt diesem Vorrang vor der Autorität sowie dem Willen der Erwachsenen. Für das Kindeswohl selbst und in der Folge bei dessen Gefährdung, gibt es keine rechtsverbindliche Definition. Eine Annäherung lautet folgendermaßen:

„Ein am Wohl des Kindes ausgerichtetes Handeln ist dasjenige, welches die an den Grundrechten und Grundbedürfnissen von Kindern orientierte, für das Kind jeweils günstige Handlungsvariante wählt.“ (Maywald 2012: 104).

Die UN-Kinderrechtskonvention ist in Schutz-, Förder- und Beteiligungsrechte unterteilbar (Maywald 2012: 50f). Aus dem Bereich der Beteiligungsrechte leitet sich mit Art. 12 Abs. 1 der UN-Kinderrechtskonvention auch das Recht der Kinder, sich zu beschweren ab:

„Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern, und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife.“ (UN-Kinderrechtskonvention: Artikel 12).

Der § 8 Abs. 1 SGB VIII bekräftigt das Beteiligungsrecht der Kinder auf Bundesebene:

„Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. Sie sind in geeigneter Weise auf ihre Rechte im Verwaltungsverfahren sowie im Verfahren vor dem Familiengericht und dem Verwaltungsgericht hinzuweisen.“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014: 80).

Im § 45 Abs. 2 S.3 SGB VIII wird es differenzierter und konkreter für die Kindertageseinrichtungen. Hier werden für die Betriebserlaubnis einer Einrichtung geeignete Beschwerdeverfahren für Kinder vorausgesetzt:

„(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 [...]

3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden.“ (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen, Jugend 2014: 101).

Weiter werden die Träger im §79a SGB VIII verpflichtet, in ihren Einrichtungen zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie zu ihrem Schutz vor Gewalt, Qualitätsmerkmale weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen (Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend 2014: 122).

3.1.3 Kinderschutz - Das Ziel des Beschwerdemanagement

Das Beschwerdeverfahren für Kinder zielt nicht auf die schnelle Durchsetzung von Bedürfnissen, sondern auf das gemeinsame Aushandeln von Lösungen beziehungsweise Regeln. Aus diesem partizipativen Prozess werden Bildungsprozesse angeregt. Die Bedürfnisse selbst bleiben dabei unverhandelbar. Aktiver Kinderschutz beginnt mit der Ermächtigung der Kinder zur Grenzsetzung (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 9-14).

Den Beschwerden von Kindern gehen Gefühle voran, die Rückschlüsse auf die Verletzung ihrer Grenzen schließen lassen können. Die eigenen Grenzen wahrzunehmen, wird

für die Kinder durch aktives Zuhören und teilnehmender Spiegelung pädagogischer Fachkräfte gestärkt. Durch Stopp-Gesten werden die Kinder ermutigt, Grenzverletzungen zeitnah entgegenzuwirken. In diesem Prozess werden bereits Beschwerden thematisiert und verarbeitet, ohne dass sie explizit als solche bezeichnet werden. Das Beschwerdeverfahren selbst ist für die Kinder eine zusätzliche Möglichkeit, über Grenzverletzungen in den Austausch zu gehen und sich Unterstützung zu holen. Über diese Lernprozesse sensibilisieren sich die Kinder für ihre eigenen Grenzen und lernen, dafür einzustehen. Der Umgang mit Grenzen ist für pädagogische Fachkräfte eine Schlüsselthematik. Die Verletzung eigener Grenzen als Alarmsignale wahrzunehmen und Grenzsetzungen als natürlich und selbstverständlich zu erleben, ist ein Schutzfaktor für die Kinder. Darüber hinaus fördert das Gefühl für die eigenen Grenzen in dessen Folge die Wahrnehmung der Grenzen anderer. Während es bei Grenzverletzungen sich um Handlungen und Äußerungen handelt, die persönliche Grenzen, auch unabsichtlich, überschreiten, sind sie bei Übergriffen nicht zufällig oder unabsichtlich. Abzugrenzen sind die strafrechtlich relevanten Formen der Gewalt nach dem Strafgesetzbuch wie beispielsweise Körperverletzung, sexuelle Nötigung oder Missbrauch (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 11). Diese Differenzierung ist notwendig, weil bei Kindeswohlgefährdungen oder Gewalt an Kindern statt des Beschwerdemanagements für Kinder, interne Verfahrensabläufe und der Handlungsleitfaden zum Berliner Kinderschutzverfahren zur Anwendung kommen. Die Gewalt, denen Kinder ausgesetzt sein können, ist unterscheidbar in physische, psychische und sexuelle Gewalt sowie Vernachlässigung. Davon zu unterscheiden ist pädagogisch kritisches und für die Entwicklung der Kinder nicht förderliches Verhalten, die sogenannten Grauzonen. Dazu zählen beispielsweise auch schwache Formen adultistischen Verhaltens. Nach Sandra Richter (2013) ist dies die erste Diskriminierungsform, die Kinder im Machtungleichgewicht zu Älteren erleben. Hier setzt das Beschwerdeverfahren für Kinder an, ein Forum, in dem sie sich über pädagogische Fachkräfte genauso, wie beispielsweise über ihre Eltern und andere Kinder beschweren können. Beschwerdeverfahren sollen Kindern Selbstwirksamkeitserfahrungen ermöglichen und ihr Selbstbewusstsein stärken, also Lernprozesse in Gang setzen, aus denen heraus sie sich über Erwachsene beschweren und innerhalb der Asymmetrie von Macht Grenzen setzen können.

Das Recht der Kinder zur Beschwerde wurde von der Bundesregierung als Maßnahme gegen potentiellen Machtmissbrauch durch pädagogische Fachkräfte begründet. Diesem Aspekt hat jedes Verfahren Rechnung zu tragen (Hansen/Knauer 2016: 131).

3.2 Rahmenbedingungen des Beschwerdemanagements für Kinder

Das Beschwerdemanagement für Kinder muss verschiedene Kriterien erfüllen, damit es dem Bundeskinderschutzgesetz genügen und Kindern über einen verlässlichen sowie vertrauensvollen Rahmen das Einbringen ihrer Beschwerden ermöglichen kann. Über die

formellen Rahmenbedingungen hinaus sind auch entwicklungspsychologische Aspekte ebenso entscheidend wie auch die Haltung im Team. Während das Beschwerdeverfahren nach Michael Regner und Franziska Schubert-Suffrian (2014: 5) die gezielte Steuerung von der Aufnahme bis zur Beseitigung der Beschwerdeursache betrifft, geht es bei der Beschwerdekultur um die Art und Weise des Umgangs mit Beschwerden.

3.2.1 Standards für ein Beschwerdeverfahren

Jedes Kind hat ein uneingeschränktes Beschwerderecht, auch dann, wenn sich abzeichnet, dass die Umstände, welche die Beschwerde auslösen, nicht verändert werden können, weil beispielsweise räumliche Rahmenbedingungen keine Lösung bieten. Nicht alle Kinder werden ihre Beschwerden verbalisieren. Insofern sind die pädagogischen Fachkräfte gefordert, durch feinfühliges Wahrnehmen, aus den Befindlichkeiten der Kinder heraus, deren Beschwerden zu interpretieren und ihnen über verschiedene Bildungsprozesse, das Formulieren dieser zu ermöglichen. Alle Beschwerden erfordern eine zeitnahe, transparente Bearbeitung. Sie sind sowohl zu protokollieren, als auch zum Verständnis der Kinder sowie Erziehungs- und Sorgeberechtigten zu dokumentieren und zu visualisieren. Die Erziehungs- und Sorgeberechtigten als besondere Beschwerdeempfänger sind in das Beschwerdemanagement für Kinder einzubinden, mit der Bitte, ihre Kinder zu Beschwerden in der Kita zu ermuntern. Damit die Beschwerdebereitschaft der Kinder sich ungehemmt entwickeln kann, sollten Beschwerden nicht als „Petzen“ herabgesetzt werden.

Besonderen Fokus haben Beschwerden über pädagogische Fachkräfte, die durch sie selbst herausgefordert, den Kindern aufzeigen, dass sie sich auch über Erwachsene beschweren können. Kommt es zu Beschwerden über pädagogische Fachkräfte, sollte zur Verhinderung der Geheimhaltung eine unparteiische dritte Fachkraft eingebunden werden. Die Transparenz der Entscheidungsprozesse sollte durch Dokumentationen gewährleistet sein, insbesondere bei Beschwerden gegenüber Fachkräften. Deren Rechte sollten ebenso beachtet werden (Knauer/Hansen 2016).

3.2.2 Formen und Methoden

Beschwerden können in zwei Kategorien eingeteilt werden, den Verhinderungs- und den Ermöglichungsbeschwerden. Die Verhinderungsbeschwerden gehen mit Grenzverletzungen einher und zielen darauf ab, auf eine Grenzüberschreitung aufmerksam zu machen und diese zu beenden. Im pädagogischen Alltag wird den Kindern hierfür die Stopp-Geste vermittelt, die dann bestenfalls mit einem lauten „Stopp“ situativ eingesetzt wird. Die Ermöglichungsbeschwerden gehen über die Beendigung einer Grenzüberschreitung hinaus und streben eine Veränderung des der Beschwerde zugrunde liegenden Kontextes an. Ein Gegenstand dieser Kategorie kann eine Beschwerde über die Frühstückszeiten sein,

um sie den individuellen Bedürfnissen der Kinder anzupassen oder auch einen mangelnden Materialbestand betreffen. Die Kategorien dienen dem Verständnis von Beschwerden und haben im Kern fließende Übergänge (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 7f.).

Zur Erfassung von Beschwerden können zahlreiche Methoden genutzt werden. Die Wahl sollte sich grundsätzlich am Entwicklungsstand der Kinder orientieren. Beschwerden zeigen sich nicht zwangsläufig mithilfe einer Methode. Sie finden im Kindergartenalltag in der überwiegenden Anzahl spontan und sowohl verbal als auch nonverbal statt.

Neben regelmäßigen Gesprächsrunden, Befragungen oder Interviews, mit denen die pädagogischen Fachkräfte in sozialen Interaktionen mit den Kindern versuchen können, die Gründe und Motive ihrer Beschwerden zu verstehen, gibt es die Möglichkeiten von Motzmauern und Beschwerdewänden, an denen die Kinder selbstständig oder gemeinsam mit pädagogischen Fachkräften ihre Beschwerde zeichnerisch, schriftlich oder foto-medial ausdrücken (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 35-39).

3.2.3 Entwicklungspsychologische Aspekte

Der Psychologe Jean Piaget (1896-1980) hat zur kognitiven und zur Moralentwicklung von Kindern zwei Arbeitsmodelle entwickelt. In gemeinsamer Betrachtung mit der Sprachentwicklung von Kindern eignen sie sich, den Entwicklungsstand der Kinder abzuschätzen und so ihren Zugewinn an einem formalen Verfahren, wie der Beschwerdeversammlung ermes sen zu können.

Jean Piaget beschreibt in seinen vier Stadien der kognitiven Entwicklung die Entstehung des theoretischen, abstrakten und perspektivischen Denkens eines Erwachsenen aus der handlungsnahen und egozentrischen Denkweise eines Säuglings heraus. Demnach sind Kinder bis etwa zwei Jahren im ersten Stadium, der Phase der sensomotorischen Intelligenz. Das Denken ist hierbei ein Wechselspiel zwischen Wahrnehmung und motorischer Aktivität. Das Kind zeigt seine Bedürfnisse, entdeckt seine Umwelt und entwickelt die Objektpermanenz. Im präoperativen Stadium erweitern die Kinder ihren Spracherwerb und befinden sich von etwa zwei bis vier Jahren auf der Stufe des vorbegrifflichen Denkens mit der Unterscheidung von Objekten sowie deren mentalen Repräsentanzen (Textor 2005). In Jean Piagets Arbeitsmodell zur Entwicklung des Sozialverhaltens befinden sich die Kinder bis zum dritten Jahr im einfachen moralischen Realismus. Über Fragen, was erlaubt ist, geht es unter anderem auch darum, Grenzen zu erfahren und zu akzeptieren, wie beispielsweise mit Hilfe von Stopp-Regeln (Vuori 2011: 14-16). Der Austausch über eigene Grenzen und die der anderen vollzieht sich anfangs nonverbal bis zu Mehrwortsätzen im dritten Lebensjahr (Dietrich u.a. 2014: 308).

In gemeinsamer Betrachtung der Stufenmodelle Piagets zur kognitiven Entwicklung und des Sozialverhaltens könnten formelle Verfahren mit einem strukturierten Setting in dieser frühkindlichen Entwicklungsphase alle Beteiligten überfordern.

Auch die Bindungstheorie scheint dies zu bekräftigen. Die Verhaltenssysteme funktionieren in dieser Entwicklungsphase auf Grundlage individueller und zeitnaher Bedürfnisbefriedigung, womit spätere Verhaltensauffälligkeiten vermieden werden können, während ältere Kinder in der Lage sind, ihre Bedürfnisse aufzuschieben (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 15f.). Wichtig für diesen Entwicklungsbereich ist die Aufmerksamkeit pädagogischer Fachkräfte für die Bedürfnisse der Kinder und eine feinfühligere Zuwendung.

Im erwähnten präoperationalen Stadium befinden sich die Kinder von etwa vier bis acht Jahren auf der Stufe des anschaulichen Denkens. Sie nutzen Begriffe und entwickeln Kausalbeziehungen sowie ein Regelbewusstsein. Der kindliche Egozentrismus wird schließlich überwunden (Textor 2005). Etwa vom dritten bis zum siebenten Jahr sind nach Jean Piaget die Kinder in der zweiten Stufe der Entwicklung des Sozialverhaltens. Hier geht es um die heteronorme Moral. Nun gibt es verschiedene Perspektiven der Moral und die Entwicklung des Gewissens schreitet voran. Die Kinder erleben Sekundäraffekte wie Scham- und Schuldgefühle (Vuori 2011: 14-16). Auch im Rahmen der Sprachentwicklung sind die Kinder nach der Wortexplosion mit drei Jahren im zweiten Fragealter und in der Lage, einfache Sätze mit Nebensätzen zu bilden, bis hin zur Bildung komplexerer Sätze sowie der weitestgehenden Beherrschung der Grammatik mit sechs Jahren. Ab jetzt werden auch abstraktere Begriffe wie Beschwerde auf kindlichem Niveau sicher gehandhabt (Dietrich u.a. 2014: 308).

Demnach sind also nach etwa dem dritten Jahr die kognitiven, sozialen und sprachlichen Kompetenzen der Kinder soweit entwickelt, dass sie ein formelles Verfahren wie die Beschwerdeversammlung auch annehmen können.

3.3 Die Bedeutung des Beschwerdemanagements für Kinder

Beschwerdeverfahren bieten Kindern über neue Lernprozesse zusätzliche Möglichkeiten, sich ausgehend von ihren Bedürfnissen aktiv für ihre Rechte einzusetzen. Inwieweit die Potentiale eines Beschwerdeverfahrens ihre Lebenswirklichkeit verbessern können, hängt auch von der Bereitschaft der Eltern und ganz besonders der pädagogischen Fachkräfte ab, sich auf die Kinder sowie ihre Bedürfnisse, Rechte und Beschwerden einzulassen.

3.3.1 Wahrnehmung eigener Emotionen und Formulieren von Beschwerden

Das Formulieren von Beschwerden steht in Zusammenhang mit der differenzierten Wahrnehmung von eigenen Emotionen, meist mit eher als unangenehm bewerteten Basisaffekten wie Wut, Trauer, Ekel und Angst. Bevor Kinder ihre Beschwerden äußern, nehmen sie wahr, wie sie sich fühlen. Zur Förderung ihrer emotionalen Kompetenzen ist die teilnehmende Spiegelung eine bewährte Methode im pädagogischen Alltag. Hierbei greifen pädagogische Fachkräfte die Erlebnisse von Kindern, meist Konflikte, auf allen Ebenen auf, spiegeln ihnen verbal die eigenen Beobachtungen kindgerecht wider und benennen

das Gefühl, das sie beim Kind in dem Moment wahrnehmen, bevor sie dann im letzten Schritt dem Kind den Raum und die Zeit geben, eigene Lösungs- beziehungsweise Copingstrategien zu entwickeln. In diesem Prozess lernen Kinder über die Affektmarkierung, ihre Affekte zu differenzieren und im Folgenden zu symbolisieren, das heißt eigene Gefühle über das differenzierte Wahrnehmen hinaus, auch in Zusammenhang mit ihren Erlebnissen zum Ausdruck zu bringen, wie beispielsweise in einer Beschwerdeversammlung. Die Affektmentalisierung befähigt sie dann durch regelmäßige Wiederholung dieses Prozesses, die mit den Ereignissen verbundenen Emotionen selbst zu regulieren und gegebenenfalls sich in der Situation selbst und zeitnah abzugrenzen (Franz 2008: 4).

Der Weg aus der Unzufriedenheit der Kinder zum verbalen Formulieren ihrer Beschwerde geht über mehrere Entwicklungsprozesse. Verschiedene Kompetenzen, wie emotionale, soziale, kognitive als auch sprachliche, müssen soweit entwickelt sein bis die Kinder ihre Beschwerden verbalisieren. Eine weitere Herausforderung für sie ist es, sich innerhalb der Asymmetrie von Macht zwischen ihnen und Erwachsenen über letztere zu beschweren.

3.3.2 Das Potential für den Alltag und für die Entwicklung der Kinder

Soziale Interaktion und der Umgang von Kindern mit ihren Gefühlen, Bedürfnissen sowie Beschwerden trägt zu ihrer Identitätsentwicklung bei. Durch die Teilnahme am Beschwerdeprozess entwickeln sie personale Kompetenzen in Bereichen der Selbstwahrnehmung, Selbststeuerung sowie Selbstregulation und durch die Auseinandersetzung mit ihren Bedürfnissen langfristige Copingstrategien. Sie lernen, sich und andere besser einzuschätzen (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 12-14). Kinder, die fähig sind, ihre Beschwerden zu äußern, positionieren sich selbstbewusst in ihrer Gemeinschaft. Sie nehmen die Möglichkeit wahr, ihre Lebenssituationen aktiv zu verändern und initiieren gegebenenfalls strukturelle Verbesserungen in ihrer Einrichtung, indem sie durch ihre Beschwerden auf Probleme hinweisen. Eine positive Beschwerdekultur birgt für Kinder Chancen auf Verbesserungen ihres Alltages. Sie werden zu mündigen und eigenverantwortlichen Persönlichkeiten.

3.3.3 Elternarbeit im Rahmen des Kinderbeschwerdeverfahrens

Im Rahmen des Beziehungsdreiecks mit den Erziehungs- und Sorgeberechtigten können pädagogische Fachkräfte die Entwicklung der Kinder in Zusammenhang mit ihren Lebenssituation sowie ihren Biografien verstehen und ihrem Wohl nach fördern (Albrecht u.a. 2014: 300ff.). In Kooperation, Kinder zu einer Beschwerde zu ermutigen, sich zu beschweren, stärkt sie, für ihre Rechte einzustehen. Der Austausch über die Beschwerden der Kinder, die sowohl in der Einrichtung als auch bei den Familien zu Hause geäußert werden, verdeutlicht allen Verantwortlichen, in welchen Befindlichkeiten sowie Themen sich die Kinder bewegen und birgt das Potential, Ungesehenes aufzuzeigen und Unverstandenes zu klären.

Die Einladung an die Erziehungs- und Sorgeberechtigten, an dem Beschwerdeprozessen der Kinder teilzunehmen, birgt auch die Chance, auf ihre Sorgen und Ängste einzugehen. (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 27f).

3.4 Voraussetzungen für das Beschwerdemanagement im Team

Das Gelingen eines Beschwerdeverfahrens braucht eine wohlwollende, feinfühlig und empathische Zuwendung des Teams den Kindern, ihren Familien sowie anderen Teammitgliedern gegenüber. Eine konstruktive Teamkultur wirkt als Vorbild für das Miteinander der Kinder. Sowohl im pädagogischen Alltag als auch in einem formalen Verfahren wie der Beschwerdeversammlung ist eine wertschätzende Kommunikationsform notwendig. Es geht darum, mittels der Sprache Lösungen für emotionale belastende Ereignisse zu finden, die in Form einer Beschwerde geäußert werden. Bewährte Kommunikationsstile sind beispielsweise das aktive Zuhören nach Carl Rogers (1902-1987), das Formulieren von Ich-Botschaften sowie das Stellen von offenen Fragen (Albrecht u.a. 2014: 210-213). Besonders die gewaltfreie Kommunikation von Marshall B. Rosenberg (2012) als klar gegliederter Ablauf von Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis und Bitte, ermöglicht es nachhaltige Lösungen in sozialen Konflikten zu erreichen. Darüber hinaus trägt die Bereitschaft, bestehende Prozesse zu hinterfragen, ebenso zu einer positiven Beschwerdekultur bei, wie Kritik anzunehmen und sich selbst zu reflektieren. Dazu gehört auch, den Beschwerdeprozess nicht über die Köpfe der Kinder hinweg zu führen und zu entscheiden, sondern die Kinder in einem ko-konstruktiven Prozess als Experten ihrer selbst, zu eigenen Lösungen zu befähigen. Das bedeutet für die pädagogischen Fachkräfte, sich in ihrer Rolle als Lernende und Lehrende einzufinden, die sich auf einen gemeinsamen Weg mit den Kindern machen.

Eine Beschwerde zu äußern, hängt mit der Perspektive zusammen, ernst genommen und gehört zu werden, unabhängig davon, wie klein oder groß eine Beschwerde erscheinen mag. Die konzeptionelle Verankerung des Beschwerdeverfahrens, bestenfalls in Zusammenhang mit einer Kitaverfassung, aus der die Rechte der Kinder erkennbar sind, setzt einen verbindlichen Rahmen und gibt den Beteiligten hinsichtlich des Umgangs mit Beschwerden eine Orientierung.

Die Auseinandersetzung mit Beschwerden ist zugleich eine Auseinandersetzung mit Bedürfnissen. Nicht die Lösungsfindung steht im Vordergrund, sondern der Prozess an sich. Nicht alle Bedürfnisse müssen sofort erfüllt werden. Entscheidend ist letztlich die eigene Haltung (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 6-19).

Das Beschwerdeverfahren für Kinder bietet auch pädagogischen Fachkräften die Chance zum Perspektivwechsel und die Erweiterung personaler sowie fachlicher Kompetenzen. Zum einen ist die Bereitschaft der Teammitglieder notwendig, die Regeln, Abläufe, Vorgehensweisen sowie die eigene Haltung zu hinterfragen, zum anderen die Bereitschaft

über Themen wie Gewalt zu sprechen und an der eigenen Biografie zu arbeiten, beispielsweise zu schmerzlichen Erfahrungen. Wie ist der Umgang in der Herkunftsfamilie mit Bedürfnissen, Grenzen, Konflikten oder Meinungsverschiedenheiten gewesen und welche Werte wurden diesbezüglich vermittelt? Auch gegenwärtige Fragen aktiv anzugehen, erhöht die Selbstsicherheit. Wie gehen pädagogischen Fachkräfte damit um, wenn sie die Grenzen eines Kindes verletzen und welche Gefühle lösen Grenzverletzungen von Kindern bei ihnen aus? Wie geht das Team mit Fehlern, Regelverstößen sowie Grenzverletzungen untereinander um und wie kommuniziert es das? Um sich den Kindern mit professioneller Haltung zu nähern, ist es notwendig, sich der eigenen Emotionen bewusst zu sein und diese ebenso wie die eigenen Bedürfnisse vorher zu kommunizieren. Welche Ängste begleiten Teammitglieder in Bezug auf das Beschwerdeverfahren? Unsicherheiten und Befürchtungen um Autoritätsverluste sind nicht auszuschließen. Nicht zuletzt deshalb erfordert die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens die Rückendeckung der Führungsebenen, um klar zu stellen, dass das Verfahren gewollt ist (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 31).

3.5 Der Umgang mit den Beschwerden von Kindern

Eine Beschwerde innerhalb eines formellen Verfahrens wie der Beschwerdeversammlung zieht zwangsläufig einen Austausch im Team über die Beschwerden der Kinder mit sich. Zur Nachvollziehbarkeit von Beschwerde- beziehungsweise Entscheidungsprozessen sollten diese transparent gestaltet, überdies für die Kinder sowie Erziehungs- und Sorgeberechtigten dokumentiert und visualisiert werden. Eine zeitnahe Rückmeldung über die Beschwerden stärkt das Vertrauen der Kinder in das Verfahren und in die Verlässlichkeit der pädagogischen Fachkräfte.

Die Beschwerden nach Inhalten, Häufigkeiten und Schwerpunkten zu kategorisieren, ebenso nach Grenzverletzungen, Übergriffen, Gewalt und Einschränkungen, kann bei der Bearbeitung von Beschwerden hilfreich sein. Zugleich ist es sinnvoll Prioritäten zu setzen. Beispielsweise dass die Beschwerde über den groben Umgang pädagogischer Fachkräfte vor der Beschwerde über zu wenig Eis bei der Vesper zuerst bearbeitet wird. Die Begleitung der Kinder durch den Beschwerdeprozess sollte von der pädagogischen Fachkraft erfolgen, bei der sich das Kind beschwert hatte. Zur Bearbeitung unterschiedlicher Beschwerden können Kinder Ideensammler für Lösungen sein. Für eine steigende Anzahl von Beschwerden kann gemeinsam mit den Kindern eine Reihenfolge zur Bearbeitung festgelegt oder ein Kindergremium eingesetzt werden. Die Aufmerksamkeit während der Bearbeitung einer Beschwerde sollte dabei nicht auf den Verursacher, sondern dem Anliegen des Kindes gelten. Bei Beschwerden über pädagogische Fachkräfte ist die Leitung in der Verantwortung, allparteilich Informationen über die Beschwerde zu sammeln und unabsichtliche Grenzverletzungen auf Erwachsenenenebene zu klären, ohne die pädagogi-

sche Fachkraft zu beschämen oder vorzuführen. Für alle darüber hinaus gehenden Formen gibt es klare Abläufe in Einrichtungen (Regner/Schubert-Suffrian 2014: 10-39).

4. Praxistransfer

Anlehnend an die Situation in der Kindergemeinschaft, wie sie zuvor in der Praxisvorstellung beschrieben wurde, findet der Praxistransfer in drei Kernbereichen des pädagogischen Alltages statt, in der Arbeit mit Kindern, Eltern und im Team. Um dem pädagogischen Handlungsbedarf nach einem Beschwerdeverfahren nachzukommen, greift die pädagogische Fachkraft wesentliche Aspekte der theoretischen Grundlagen auf und implementiert im Austausch sowie in Kooperation mit dem Team eine Beschwerdeversammlung.

4.1 Zielsetzungen

Das langfristige Ziel ist, möglichst viele Kinder an die Beschwerdeversammlung heranzuführen und ihnen das Formulieren ihrer Beschwerden in einem zusätzlichen Forum außerhalb des pädagogischen Alltages zu ermöglichen. Ferner lädt die pädagogische Fachkraft das Team dazu ein, an Häufigkeitsbeobachtungen teilzunehmen. Die Beobachtungen gelten für die Kinder bis zum dritten Lebensjahr, die ihre Beschwerden aufgrund ihres Entwicklungsstandes größtenteils nonverbal äußern. Der damit zusammenhängende Wahrnehmungsprozess stärkt die Sensibilisierung des Teams für Beschwerden. Die Einbindung der Erziehungs- und Sorgeberechtigten erfolgt über einen sogenannten Elterntalk zum Thema Beschwerdemanagement für Kinder. Ziel ist es, auch sie in den Prozess der Implementierung und auch zum Umgang mit Beschwerden einzubeziehen.

Bei der Planung der Beschwerdeversammlung ist das pädagogische Konzept der Offenen Arbeit zu berücksichtigen. Die wiederkehrende Teilnahme an den Versammlungen fördert das Verständnis der Kinder darüber, was eine Beschwerdeversammlung bewirken kann. Statt alle 66 Kinder der Einrichtung im selben Zeitraum an die Beschwerdeversammlung heranzuführen, wählt die pädagogische Fachkraft fünfzehn Kinder als heterogene Gruppe, mit denen sie die Beschwerdeversammlung in der Kindertagesstätte implementiert. Diese sind in der Folge die Multiplikator*innen für die Kindergemeinschaft. Von den fünfzehn Kindern, die bei der Einführung des Beschwerdeverfahrens partizipieren, nehmen an den einzelnen Versammlungen abwechselnd jeweils fünf von ihnen teil. So haben alle die Möglichkeit, zu Wort zu kommen. Zudem sind gruppenspezifische Prozesse in einer Kleingruppe bei Bedarf leichter zu regulieren. Vier Mädchen und drei Jungen sind im letzten Kitajahr, ein weiteres Mädchen wurde von der Schulpflicht zurückgestellt. Sie sind im Alter von 5,0 bis 6,4 Jahren. Die anderen sieben Kinder, drei Mädchen und vier Jungen, sind im Alter von 4,0 bis 4,9 Jahren. Alle acht Kinder haben pragmatisch-kommunikative, teilweise auch metasprachliche Kompetenzen und sind in der verbalen, auf Persönlich-

keitsbewertung gerichteten Kommunikationsform. Diesbezüglich sind sie in der Lage, in unterschiedlicher Intensität und Qualität Verhaltensweisen und Erscheinungen aus ihrem Alltag zu erklären. Anlehnend an die entwicklungspsychologischen Aspekte wie sie im theoretischen Teil dieser Arbeit dargestellt sind, befinden sich die Kinder im präoperationalen Stadium des Stufenmodells der kognitiven Entwicklung sowie innerhalb der heteronormen Moral nach Jean Piaget. Neun der fünfzehn Kinder haben einen Migrationshintergrund. Die Auswahl der fünfzehn Kinder trifft die pädagogische Fachkraft nach eigener Einschätzung sowie der des Teams über den Entwicklungsstand. Das stellt die Akzeptanz durch die Kinder in Zusammenhang mit den Herausforderungen eines formalen Verfahrens wie der Beschwerdeversammlung in Aussicht. Sobald es deutlich wird, dass das Format von diesen Kindern angenommen wird, werden nach und nach auch andere Kinder an die Beschwerdeversammlung herangeführt. Unabhängig davon werden sporadisch auch Kinder um die drei Jahre in die Beschwerdeversammlung mit eingeladen, um ihnen und der pädagogischen Fachkraft die Möglichkeit zu geben, zu beobachten, inwieweit sie sich jetzt schon darin wohlfühlen.

Die pädagogische Fachkraft sowie ein weiteres, stets wechselndes Teammitglied nehmen an den Beschwerdeversammlungen teil und reflektieren im Anschluss die Entwicklung dessen. Mit der Implementierung, das heißt, sobald sich zeigt, dass die Kinder das Verfahren annehmen und daran partizipieren, zieht sich die pädagogische Fachkraft aus der Rolle der Leitenden der Versammlungen zurück und übergibt dies an das Team. Die Kinder lernen dadurch, dass die Beschwerdemöglichkeiten nicht von einer pädagogischen Fachkraft abhängen. Loyalitätskonflikte gegenüber bestimmten Personen werden dadurch ebenso vermieden. Offen bleibt allerdings wie viele Versammlungen notwendig sind, bis gesagt werden kann, dass die Beschwerdeversammlung akzeptiert ist oder ob es überhaupt das geeignete Verfahren für die Kinder und die Einrichtung ist.

4.1.1 Kompetenzbereiche

Die Bildungsbereiche, die im Rahmen des Praxistransfers aufgegriffen werden, sind unter anderem soziales und kulturelles Leben, Gesundheit sowie Kommunikation. Hierbei werden insbesondere die Ich-Kompetenzen gefördert. Die Kinder lernen, im Zuge der Formulierung von Beschwerden, ihre Gefühle sowie Bedürfnisse differenzierter wahrzunehmen, sprachlich zum Ausdruck zu bringen und darüber selbstbestimmt in den Austausch zu gehen. Sie geben Auskunft über ihre Person und vertreten ihre Meinung. Vor, nach und insbesondere auch während der Versammlung erkennen sie im Austausch anhand ihrer Beschwerden, was sie miteinander verbindet, welche Gefühle und Bedürfnisse sie mit ihren Spielfreund*innen teilen. Durch Selbstwirksamkeitserfahrungen im Beschwerdeprozess gewinnen die Kinder Vertrauen in die eigenen Kräfte. Sie erlangen das Bewusstsein

etwas bewirken beziehungsweise verändern zu können und erleben sich als aktives Mitglied der Gemeinschaft. Das erfüllt sie mit Freude, Stolz und Selbstbewusstsein.

Während der Versammlung lernen die Kinder, anderen zuzuhören und sich in sie hineinzuversetzen, gegebenenfalls Regeln auszuhandeln oder sich sogar abzugrenzen von dem, was andere wollen. Sie stärken ihre Sozialkompetenzen. Der Austausch im Beschwerdeprozess verdeutlicht ihnen, wie verschieden Kinder untereinander sind. Durch die Partizipation am Lösungsprozess und das Kennenlernen von Entscheidungsstrukturen über den Beschwerdeprozess entwickeln die Kinder der Kindertagesstätte eigene Ideen und erweitern zudem ihre lernmethodischen Kompetenzen (Beber u.a. 2014:74-116). Unabhängig davon wird über die Vernetzung mit den Erziehungs- und Sorgeberechtigten die Erziehungs- und Bildungspartnerschaft gestärkt.

4.1.2 Kompetenzziele

Die pädagogische Fachkraft setzt vier Kompetenzziele als Indikator für das Format der Beschwerdeversammlung und dessen Umsetzung, die erstmalig am 17.10.2018 stattfindet.

1.) *„10 von 15 Kindern im Alter von 4-6 Jahren bringen bis zum 10.01.2019 in den Beschwerdeversammlungen eine Beschwerde ein.“* Dieses Kompetenzziel zählt als Indikator für die pädagogische Fachkraft, inwieweit dieses Format als Beschwerdeverfahren von den Kindern angenommen wird.

2.) *„5 von 15 Kindern im Alter von 4-6 Jahren erklären bis zum 10.01.2019, was eine Beschwerde ist.“* Die Auseinandersetzung mit der Bedeutung des Wortes Beschwerde ist auch die, über Zusammenhänge von Gefühlen, Bedürfnissen sowie Unzufriedenheiten. Beschwerden sind von Emotionen begleitet, die in der Beschwerdeversammlung angesprochen werden. Während des Erklärens wird den Kindern das Bewusstsein über den Prozess des Beschwerens gestärkt.

3.) *„5 von 15 Kindern im Alter von 4-6 Jahren verwenden bis zum 10.01.2019 bei der Formulierung ihrer Unzufriedenheit das Wort ‚beschweren‘.“* Dieses Kompetenzziel motiviert Kinder, einen zentralen Begriff mit dem gesamten Prozess in Zusammenhang zu bringen, von der Wahrnehmung der eigenen Unzufriedenheit bis zur Äußerung dessen. Ein Begriff, der zukünftig das Einleiten eines Veränderungsprozesses aufgrund bestimmter Befindlichkeiten erleichtern kann. Der Prozess bekommt einen prägenden Namen und wird dadurch hervorgehoben.

4.) *„5 von 15 Kindern im Alter von 4-6 Jahren beschweren sich bis zum 10.01.2019 über Erwachsene. Dazu zählen neben Erziehungs- und Sorgeberechtigten auch pädagogische Fachkräfte.“* Mit diesem Kompetenzziel möchte die pädagogische Fachkraft Kinder darin bestärken, sich über und gegenüber Autoritäten zu beschweren. Hinsichtlich der Asym-

metrie von Macht zwischen Kindern und Erwachsenen ist das von elementarer Bedeutung. Die Kinder werden motiviert, etwaige Hemmschwellen zur Beschwerde auch gegenüber pädagogischen Fachkräften abzubauen.

4.1.3 Handlungsziele

Zum Erreichen der Kompetenzziele zur Beschwerdeversammlung setzt die pädagogische Fachkraft folgende Handlungsziele.

1.) Die pädagogische Fachkraft bietet den Kinder je nach Bedarf, allerdings mindestens einmal in der Woche die Teilnahme an einer Beschwerdeversammlung an. Die Kinder können aufgrund einer aktuell bestehenden Beschwerde eine Versammlung einberufen oder ihre Beschwerde für die nächste Versammlung notieren lassen. Die pädagogische Fachkraft fragt die Kinder nach ihrem Befinden und greift ihre Beschwerden auf. Ferner legt die pädagogische Fachkraft Gefühlskarten aus und ermöglicht den Kindern die Zuordnung dieser zu ihren Beschwerden. Alle Teammitglieder nehmen nach und nach begleitend an der Versammlung teil. Die Beschwerdeversammlungen werden für die Erziehungs- und Sorgeberechtigten sowie Kinder dokumentiert und visualisiert. Eine kurze Übersicht der Beschwerden wird als Anregung zur Reflexion im pädagogischen Team in das Anwesenheitsbuch der Kinder eingheftet und aktualisiert.

2.) Die pädagogische Fachkraft lädt in einer Teamsitzung alle Teammitglieder ein, während der Konfliktbegleitung im pädagogischen Alltag, den Beschwerdebegriff zu verwenden, beispielsweise bei der teilnehmenden Spiegelung und verdeutlicht die Vorteile für die Kinder. Dadurch wird der Bezug zwischen dem Wort „beschweren“ und ihren Gefühlen sowie ihrer Unzufriedenheit hergestellt. Dies kann ihr Bewusstsein für ihre Rechte stärken und ihnen den Zugang zum Beschwerdeprozess erleichtern.

3.) Die Einbindung der Erziehungs- und Sorgeberechtigten stärkt die Erziehungs- und Bildungspartnerschaft, folglich auch die pädagogische Arbeit und fördert die Entwicklung der Kinder auch im Rahmen des Beschwerdeprozesses. Für den 15.11.2018 von 15:00 bis 17:00 Uhr lädt die pädagogische Fachkraft gemeinsam mit einem Teammitglied die Erziehungs- und Sorgeberechtigten zu einem sogenannten Elterntalk zum Thema Beschwerdemanagement für Kinder ein. Zwei Wochen vor dem Termin verfasst die pädagogische Fachkraft diesbezüglich eine Einladung. Diese wird am Eingang der Einrichtung ausgehängen und über den Emailverteiler an die Erziehungs- und Sorgeberechtigten versendet. Zusätzlich wird in den Bringe- und Abholsituationen an das Datum erinnert. Spätestens einen Tag vor dem Elterntalk tauschen sich die pädagogischen Fachkräfte über die Inhalte, den Ablauf und über die Ziele des Elterntalks aus.

Während der Runde werden die Erziehungs- und Sorgeberechtigten über die rechtlichen sowie pädagogischen Hintergründe und über die Vorteile eines Beschwerdeverfahrens für

die Kinder informiert. Die pädagogischen Fachkräfte bieten ihnen an, sich gemeinsam intensiver über die Beschwerden der Kinder auszutauschen und laden sie ein, ihre Kinder zum Beschweren anzuregen. In einem gemeinsamen Dialog wird über die Gestaltung einer Zusammenarbeit gesprochen. Es werden Fragen und Anregungen gesammelt. Abschließend werden die Erziehungs- und Sorgeberechtigten um eine Rückmeldung gebeten. Ein Protokoll wird an der Informationstafel ausgehängt und den Erziehungs- und Sorgeberechtigten über den Emailverteiler zugesendet.

4.) Zur Einbindung der Kinder bis zum dritten Lebensjahr sowie zur Sensibilisierung der pädagogischen Fachkräfte für den Beschwerdeprozess finden begleitend zur Beschwerdeversammlung Häufigkeitsbeobachtungen statt. Die pädagogische Fachkraft erstellt dafür über eine Software zweispaltige Tabellen, eine breitere Spalte für die Beschwerden sowie eine schmalere für kurze Notizen und verteilt sie den Teammitgliedern. Sie werden eingeladen, bis zum 10.01.2019 Beschwerden der Kinder dieser Altersgruppe zu notieren. Ziel ist es, über die Sensibilisierung der pädagogischen Fachkräfte für die Bedürfnisse der Kinder hinaus, auch inhaltliche Gemeinsamkeiten der Beschwerden zu erfassen, diese zu überdenken und gegebenenfalls die Rahmenbedingungen zugunsten der Kinder zu verändern. Das Notieren des Datums, die Namen der Kinder sowie Erwachsenen sind für die Auswertung nicht notwendig und könnte im Team eher das Gefühl der Kontrolle erzeugen. Die Ergebnisse werden in der Teamsitzung besprochen.

Als Versammlungsort wird der weiße, ovale Tisch im Teamraum gewählt. Dadurch werden die Kinder stärker auf Augenhöhe gehoben und erhalten Eintritt in einen für sie sonst kaum zugänglichen und spannenden Bereich der Erwachsenen. Überdies unterstreicht es den formalen Charakter des Beschwerdeverfahrens. Im Team wurde die Zustimmung eingeholt, einmal in der Woche den Teamraum für die Beschwerdeversammlung zur Verfügung zu stellen. Der Zeitpunkt für die Beschwerdeversammlung wird flexibel gehandhabt und ist abhängig vom Bedarf der Kinder, um den Tagesroutinen sowie Gesprächsterminen mit Erziehungs- und Sorgeberechtigten. Gedacht ist jedoch, die Versammlung mindestens einmal in der Woche zu halten. Sie kann am Vor- und Nachmittag stattfinden und wird ungefähr zwanzig bis dreißig Minuten in Anspruch nehmen. Dies bietet genügend Zeit, alle Kinder zu Wort kommen zu lassen, ihre Aussagen und Gefühle zu spiegeln sowie eine Rückmeldung über vorangegangene Beschwerden zu geben. Die Gesprächsleitung des Angebotes übernimmt die pädagogische Fachkraft. Zu den Versammlungen werden abwechselnd Teammitglieder beziehungsweise die Leiterin der Kindertagesstätte eingeladen. Dadurch wird sowohl das Protokollieren und Dokumentieren der Versammlungsinhalte erleichtert, als auch die Übergabe der Beschwerdeversammlung in die Führung des Teams. Die Eltern werden im Austausch über die dokumentierten Beschwerden ihrer Kinder eingebunden. An Materialien wird der runde Tisch mit sieben bis acht Stühlen

benötigt sowie zur Protokollierung ein Blatt Papier sowie ein Stift. Außerdem werden Bildkarten mit verschiedenen Gefühlsausdrücken genutzt, um die Beschwerden und deren Bearbeitungsstand mit den Kindern gemeinsam für die Kinder zu visualisieren. Zur schriftlichen und bildlichen Dokumentation werden als Medien ein Computer mit einem Textverarbeitungsprogramm sowie ein Fotoapparat verwendet. Die Methode ist eine Gesprächsrunde in Form der Beschwerdeversammlung. Die pädagogische Fachkraft nutzt Fragen, Impulse, die teilnehmende Spiegelung und die erwähnten Gefühlskarten, um die Aufmerksamkeit der Kinder an ihren Beschwerden zu halten. Die Sozialform ist die Gruppe von fünfzehn Kindern, im Besonderen die Kleingruppe von fünf Kinder, die an den einzelnen Versammlungen teilnehmen.

Verlaufsplanung zur Beschwerdeversammlung

Der Verlauf ist zunächst für die erste Beschwerdeversammlung geplant. Nach jeder Versammlung reflektieren die teilnehmenden pädagogischen Fachkräfte, wie sich das Treffen mit den Kindern entwickelt hat und welchen Gewinn die Kinder hatten. Es ist davon auszugehen, dass es für die nächsten Versammlungen Veränderungen geben wird. Der Prozess ist ergebnisoffen!

Zum Einstieg lädt die pädagogische Fachkraft Kinder zu der Versammlung ein. In den folgenden Beschwerdeversammlungen achtet sie darauf, dass alle Kinder die Möglichkeit erhalten, an ihnen teilzunehmen. Eine Liste erleichtert den Überblick. Die Kinder werden am runden Tisch begrüßt. Dieser für die Kinder ungewöhnliche Ort ermöglicht eine hohe Aufmerksamkeit für die kommende Situation. Zur Auflockerung fragt die pädagogische Fachkraft nach dem Befinden der Kinder und nach den Erlebnissen, die ihnen Freude bereitet haben. Dann fragt sie die Kinder, ob sie das Wort Beschwerde kennen oder schon mal gehört haben, gegebenenfalls ergänzt sie das „Wissen“ darüber.

In der Arbeitsphase wird zunächst die Bedeutung einer Beschwerde aufgegriffen. Damit die Kinder über die inhaltliche Auseinandersetzung den Zugang zu ihren Gefühlen und Ereignissen finden, die bei ihnen Unzufriedenheit auslösten. Dabei können erfahrene Kinder hilfreich sein. Dann werden die Kinder gefragt, ob es etwas gibt, worüber sie sich beschweren möchten, ob sie etwas geärgert oder traurig gemacht hat. Die pädagogische Fachkraft achtet darauf, dass alle Kinder zu Wort kommen und spiegelt teilnehmend ihre Aussagen sowie Gefühle. Währenddessen verwendet die pädagogische Fachkraft das Wort „beschweren“ und stellt so den Bezug zwischen Gefühlen, Unzufriedenheit und Beschwerden her. Durch Impulse und Fragen wird mit den Kindern nach Lösungen gesucht. Alle Beschwerden werden aufgenommen und im Team besprochen. Die Kinder werden davon in Kenntnis gesetzt, damit sie das Signal bekommen, gehört und ernst genommen worden zu sein. In Vorbereitung auf die Visualisierung an der Dokumentationswand ordnen die Kinder ihren Beschwerden verschiedene Gefühlskarten, die Emojis, zu. Zuvor