*Anhang 1: Erläuterungen zum Beschwerdeverfahren für Kinder*

§ 1 Worüber dürfen sich Kinder in Kitas beschweren?

Jedes Kind hat das Recht, sich über alles, was es bedrückt, zu beschweren – auch wenn wir Fachkräfte wissen, dass eine Beschwerde letztlich zurückgewiesen werden muss. Dabei kann es um Dinge gehen, die sie selbst, aber auch andere Kinder betreffen: das Handeln und die Umgangsformen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, anderen Kindern, Eltern und weiteren Personen; die Struktur des Tagesablaufs und spezifische Situationen; die Raumaufteilung und Ordnung in den Spielräumen; Möglichkeiten und Beschränkungen der Spielzeugnutzung; Feste; Mahlzeiten; Kleiderordnung und vieles mehr.

§ 2 Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

Kinder verfügen über zahlreiche Formen, um ihr Unwohlsein oder einen Wunsch zum Ausdruck zu bringen. Neben verbalen Äußerungen geschieht das allerdings eher durch Mimik, Gestik und ihr Handeln. Beispielsweise schütteln sie den Kopf, wenden sich ab, gehen oder laufen weg, sie schreien, brüllen, heulen, weinen, sie hauen, beißen, treten, kneifen, bespucken Erzieher\*innen oder andere Kinder, stoßen sie weg, ziehen ihnen an den Haaren, sie werfen mit Gegenständen, machen sie kaputt, sie zeigen ein ungewöhnliches Essverhalten, nässen ein, sie verweigern sich, wirken beleidigt oder bockig, sie werden anhänglich, wollen oft auf den Schoß, sie ziehen sich zurück oder werden einfach nur still. Diese Ausdrucksformen gilt es zunächst, als Beschwerden wahrzunehmen und zu interpretieren. An dieser Stelle verfügen wir Fachkräfte über eine Definitionsmacht, die es ermöglicht, Beschwerden zu übersehen oder gar „unter den Teppich zu kehren“.

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

Auch wenn bereits Babys ihr Unwohlsein ausdrücken können, ist es ein langer Lernprozess, Beschwerden zunehmend eindeutiger benennen, gezielter adressieren und beharrlicher vertreten zu können – insbesondere, wenn sich die Beschwerden gegen Erwachsene richten. Kinder lernen in erster Linie sich (auf angemessene Weise) zu beschweren, indem sie sich beschweren. Um solche Bildungsprozesse von Kindern herauszufordern und zu begleiten, versuchen wir in der Kita eine lebendige Partizipationskultur aufzubauen, in der Konflikte gern gesehen sind und es erwünscht ist, sich einzumischen und zu beschweren. Dazu vermeiden wir es, Beschwerden der Kinder über andere Kinder als ‚Petzen’ zu diffamieren; gestehen wir den Kindern ein, dass wir keineswegs immer die richtige Lösung wissen, und bitten sie um ihre Unterstützung; legen wir Meinungsverschiedenheiten unter uns Fachkräften vor den Kindern offen und tragen sie konstruktiv aus; stellen wir unser eigenes Handeln in den Gruppenkonferenzen und in der Kinderhaus-Konferenz aktiv zur Diskussion und fordern Feedback von den Kindern ein; gestehen wir eigene Fehler gegebenenfalls ein und entschuldigen uns.

§ 4 Wo / bei wem können sich Kinder in der Kita und über die Kita beschweren?

Damit die Kinder sich wirkungsvoll beschweren können, müssen alle Beteiligten wissen, wo und bei wem sie das tun können. Damit jedes Kind im Kinderhaus eine Möglichkeit findet, seine Beschwerden vorzubringen, bieten wir ihnen unterschiedliche Beschwerdewege an. Wir laden die Kinder regelmäßig in die Kindersprechstunde ein, wo die Leitung oder eine andere pädagogische Fachkraft sich Zeit nimmt, ihnen zuzuhören. Wir bieten den Kindern in den Gruppenkonferenzen und in der Kinderhaus-Konferenz regelmäßig Gelegenheiten, ihre eigenen Themen einzubringen und holen aktiv ihr Feedback ein. Wir bringen den Kindern die Möglichkeit nahe, sich bei ihren Eltern oder anderen Vertrauenspersonen über die Kita zu beschweren, und fordern gleichzeitig die Eltern auf, aufmerksam für die vielfältigen Formen zu sein, mittels derer Kinder ihre Beschwerden äußern, und sich nicht zu scheuen, diese Beschwerden mit oder für ihre Kinder an uns heranzutragen. Wir bauen mit den Kindern Kontakt zur örtlichen Polizei auf und thematisieren dort, dass wir den Kindern nahebringen, sich gegebenenfalls auch bei der Polizei über das Kinderhaus zu beschweren. Aber trotz alledem können manche Kinder in manchen Situationen ihre Beschwerde nur unmittelbar gegenüber der sie gerade betreuenden Fachkraft zum Ausdruck bringen. Sie ist jedoch eine denkbar ungeeignete Beschwerdestelle, wenn sich die Beschwerde gegen ebendiese Fachkraft richtet. Damit das Beschwerderecht der Kinder in solchen Situationen nicht außer Kraft gesetzt werden kann, mischen wir uns in Interaktionen zwischen einer anderen Fachkraft und einem Kind ein, wenn wir den Eindruck haben, dass die Fachkraft eine Beschwerde eines Kindes (unbeabsichtigt oder gar bewusst) nicht wahr- oder ernst genug nimmt. Durch dieses Einmischen wird die Beschwerde des Kindes öffentlich; und im ‚Licht‘ dieser Öffentlichkeit ist das Risiko geringer, dass die Beschwerde eines Kindes ‚unter den Teppich gekehrt‘ wird.

§ 5 Wie werden Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?

Angesichts des Rechts von Kindern, sich über alles zu beschweren, was sie bedrückt, und der Vielzahl von Ausdrucksmöglichkeiten, die sie dafür nutzen, werden wir alltäglich mit einer großen Anzahl von Beschwerden konfrontiert. Es ist daher nicht praktikabel, alle Beschwerden in ein förmliches Beschwerdeverfahren münden zu lassen. Wenn Beschwerden von Kindern allerdings nicht unmittelbar bearbeitet werden können, ist es obligatorisch, die Beschwerden so aufzunehmen und zu dokumentieren, dass sie nicht in Vergessenheit geraten. Wir visualisieren die Beschwerden dann schriftlich und/oder mittels Zeichnungen oder Fotos und verwahren sie für uns und die Kinder an einer dafür vorgesehenen Pinnwand, damit sie nicht in Vergessenheit geraten.

§ 6 Wie werden Beschwerden von Kindern bearbeitet / wie wird Abhilfe geschaffen?

Einmal aufgenommene Beschwerden dürfen nicht folgenlos bleiben. Jede Beschwerde muss geprüft und es muss entschieden werden, ob sie zurückgewiesen oder ob – auf welche Weise auch immer – Abhilfe geschaffen werden soll. Damit die Kinder wissen, dass und welche Rechte sie im Kinderhaus haben, visualisieren wir mit ihnen die Kita-Verfassung sowie die Beteiligungsgremien und Beschwerdewege und hängen diese öffentlich aus. Die Kita-Verfassung dient als Grundlage für die Entscheidung über Beschwerden. So soll gewährleistet werden, dass die Kinder sich auch wirkungsvoll über Fachkräfte beschweren können und Entscheidungen über Beschwerden auf einer verlässlichen rechtlichen Grundlage beruhen. Gemeinsam mit dem Beschwerde führenden Kind wird entschieden, ob eine Beschwerde gegebenenfalls einer Gruppenkonferenz, der Kinderhaus-Konferenz oder der Dienstversammlung der pädagogischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Entscheidung vorgelegt wird.

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

Damit Beschwerdeverfahren von den Kindern genutzt werden, müssen wir die Interaktionen zwischen uns und den Kindern respektvoll gestalten. Daher bemühen wir uns, uns angemessen viel Zeit zu nehmen, um den Kindern voller Aufmerksamkeit und Anteilnahme zuzuhören, ihre Beiträge feinfühlig wahrzunehmen und ernsthaft und authentisch zu beantworten, ohne uns angegriffen zu fühlen, jede Beschwerde so zeitnah und transparent wie möglich zu bearbeiten und die Kinder im gesamten Prozess angemessen zu unterstützen.

§ 8 Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

Wir sind uns bewusst und dazu bereit, dass wir uns aufgrund von Beschwerden von Kindern gegebenenfalls vor den Kindern und unseren Kolleginnen und Kollegen für unser Handeln rechtfertigen und gegebenenfalls auch Konsequenzen in Kauf nehmen müssen. Daher ist es auch für uns wichtig, dass über Beschwerden von Kindern in fairen, geregelten Verfahren verhandelt wird. Wir bemühen uns um eine felerfreundliche Haltung, reflektieren die Partizipations- und Beschwerdepraxis regelmäßig im Team und nutzen gegebenenfalls Möglichkeiten zur Supervision.