



Bezirksverband
Schwaben e.V.

Beschwerdeverfahren

Einrichtung

**AWO – Kinderhaus
"Sternschnuppe"**

Haldenweg 13
87439 Kempten

Telefon : 0831 5902580
Fax : 0831 5903401
E-Mail : conny.maennel@awo-schwaben.de
Homepage : www.awo-kita-kempten-halde.de

Leitung : Frau Conny Männel

(Stand : September 2018)

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Grundhaltung	4
3	Vorgehensweisen	4
3.1	Verhinderung von Grenzverletzungen	5
3.2	Kultur des „Sich-Einmischen“	5
3.3	Beschwerdeablauf	5
4	Umsetzung und Methoden	5
4.1	Worüber dürfen sich die Kinder bei uns beschweren?	6
4.2	Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?.....	6
4.3	Wie regen wir Kinder an sich zu beschweren?	7
4.3.1	Vorbildfunktion	7
4.4	Wo und bei wem können sich Kinder im Kinderhaus und über das Kinderhaus beschweren?.....	7
4.4.1	Altershomogene Morgenkreise	8
4.4.2	Kindersprechstunde bei der Hausleitung.....	8
4.4.3	Beschwerdebrief.....	10
4.4.4	Beschwerdetelefon	10
4.5	Wie werden die Beschwerden von den Kindern aufgenommen und dokumentiert?	10
4.6	Wie werden Beschwerden von Kindern bearbeitet/ wie wird Abhilfe geschaffen?	11
4.7	Wie wird im gesamten Beschwerdeverfahren der Respekt gegenüber den Kindern zum Ausdruck gebracht?	12
4.8	Wie können wir als pädagogisches Personal uns gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu sein?	12
5	Quellenverzeichnis	13

1 Vorwort

Liebe Eltern,
liebe Leserinnen und Leser,

bereits im Jahre 2013 haben wir, das pädagogische Personal, die zukünftig geltenden Kinderrechte als verfassungsgebende Versammlung verbindlich geklärt und uns zur Aufgabe gestellt die Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrzunehmen und zum Ausgangspunkt unseres pädagogischen Handelns zu machen.

Auf Basis unserer Erfahrungen mit Partizipation von Kindern war es uns wichtig ein gemeinsames Vorgehen bei Beschwerden zu entwickeln. Aufgrund dessen haben wir uns mit dem Thema „Beschwerden der Kinder“ intensiv auseinander gesetzt und unseren Weg der Beschwerdebearbeitung im Konsens erarbeitet.

Nicht nur dem „Beschwerdeverfahren“, sondern auch unserer „Beschwerdekultur“ geben wir einen hohen Stellenwert, denn eine fehlerfreundliche, offene und wertschätzende Haltung innerhalb der pädagogischen Mitarbeiter_Innen, gegenüber den Kindern und deren Eltern ist uns sehr wichtig.

Unser Beschwerdekonzzept zeigt die Qualität unserer Arbeit auf und dient auch als verpflichtende Arbeitsgrundlage für das pädagogische Personal im Kinderhaus „Sternschnuppe“.

Eine Ergänzung und Erweiterung des Konzeptes ist jederzeit möglich.

Für eventuelle Fragen oder Anregungen steht das pädagogische Personal gern zur Verfügung.

Team – Kinderhaus „Sternschnuppe“

2 Grundhaltung

Kinder mit ihren Anliegen ernst nehmen, Ihnen das Gefühl zu geben wichtig zu sein, sich einbringen und mitwirken zu können, das sind wesentliche Schritte, damit Kinder lernen ihre Meinungen, Anliegen und Beschwerden zu äußern und zu vertreten.

Bei uns erfährt jedes Kind, dass eine Grenzsetzung – „Nein“, „Ich will das nicht“ – auch gegenüber uns Erwachsenen, grundsätzlich in Ordnung ist und als Bedürfnis anerkannt wird. Das setzt voraus, dass wir unsere Macht mit den Kindern teilen.

Wir zeigen Respekt vor der Individualität eines jeden Kindes und haben die Vielfalt unserer Kinder im Blick (Inklusion). Besonders die Kinder, welche sich sprachlich noch nicht äußern können, fordert von uns Fachkräften ein Fundus an Fähigkeiten, um die Beschwerde wahrzunehmen. Hierfür nutzen wir Fortbildungsangebote, unterstützen uns gegenseitig und sammeln im Tun die notwendigen Erfahrungen.

Im Umgang mit dem Kind sind wir besonders feinfühlig und achtsam, wobei wir auf eine gewaltfreie und wertschätzende sprachliche Umgangsform achten. Hierbei achten wir nicht nur auf das gesprochene Wort, sondern auch auf unsere Gestik, Mimik und das genaue Zuhören.

3 Vorgehensweisen

Im Dialog mit Kindern bemühen wir uns:

- zu verstehen,
- eine fragende Haltung einzunehmen,
- unser Wissen bewusst zurück zu halten,
- aktiv und wertschätzend zu zuhören,
- vorschnelles reagieren zu vermeiden,
- positive Frageformulierungen zu finden,
- keine Lösungen vorzugeben, sondern gemeinsam nach Lösungsschritten zu suchen.

3.1 Verhinderung von Grenzverletzungen

Alle pädagogischen Mitarbeiter_Innen unseres Kinderhauses reflektieren ihre Arbeit in Bezug auf Grenzverletzung und beurteilen kritisch ihr eigenes Verhalten.

Unter Grenzverletzung schließen wir alle Handlungen oder Äußerungen ein, die eine persönliche Grenze (auch unabsichtlich) überschreiten. Hierfür nutzen wir den Rahmen der Teamsitzung, indem wir uns auch kritisches Feedback geben und gemeinsam nach Lösungen suchen. Uns geht es nicht um Schuldzuweisungen oder wer den Fehler begangen hat, sondern um finden von geeigneten Maßnahmen, damit der Fehler in Zukunft vermieden werden kann.

3.2 Kultur des „Sich-Einmischen“

Es ist Aufgabe aller Fachkräfte zur Verhinderung von Grenzverletzungen beizutragen, auch das der Kolleginnen. Das ggf. konkrete sich Einmischen in die Situation ist unter uns Fachkräften eine verabredete Kultur und dient der gegenseitigen Unterstützung.

3.3 Beschwerdeablauf

Generell hält sich jede pädagogische Fachkraft an folgenden Beschwerdeablauf:

- a) Beschwerde bewusst wahrnehmen und annehmen
- b) Beschwerde aufnehmen und konkretisieren
- c) Beschwerde bearbeiten und Ergebnisse rückmelden

Übergriffe oder strafrechtlich relevante Formen der Gewalt sind nicht im Rahmen des Beschwerdeverfahrens bearbeitbar. Bei Äußerungen von Kindern, die auf Übergriffe oder Gewalt im häuslichen Bereich hindeuten, greifen andere Abläufe – in diesen Fällen der Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung § 8a SGB VIII.

4 Umsetzung und Methoden

Bei der Umsetzung verfolgen wir den Weg zu einer Pädagogik mit Kindern. Dies fordert von uns pädagogischen Fachkräften eine Fülle an Methoden. Neben der Machtabgabe ist auch unserer wertschätzende Kommunikation für den Umgang mit Beschwerden von großer Bedeutung.

Zur Findung der für uns geltenden Umsetzungsmethoden haben wir, das pädagogische Team gemeinsam mit der Hausleitung Frau Männel, welche zusätzlich

als Multiplikatorin für das Konzept Mitentscheiden & Mithandeln in der Kita bei unserem Träger AWO – Bezirksverband Schwaben tätig ist, acht Fragen durchleuchtet und für unsere Einrichtung folgende Qualitätsstandards für Beschwerdeverfahren entwickelt.

4.1 Worüber dürfen sich die Kinder bei uns beschweren?

- Mahlzeiten und Trinken
- Räume und Spielmaterialien
- Regeln
- das Verhalten anderer Menschen
- körperliches und seelisches Befinden
- ihre Selbständigkeit – „Ich will das alleine machen.“
- Hygiene
- die Lautstärke...

Kinder haben grundsätzlich das Recht sich über alles zu beschweren – dies schließt auch die Beschwerde über pädagogische Fachkräfte ein. Inhaltlich wird die Beschwerde in keiner Weise eingeschränkt und immer ernst genommen.

4.2 Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

Kinder äußern eher selten eindeutig und direkt Beschwerden. Wir Fachkräfte müssen aus dem Verhalten oder aus Formulierungen der Kinder die Beschwerde heraushören. Deswegen achten wir im Alltag bei den Kindern besonders auf:

- Mimik und Gestik
- Sprache (Töne, Worte, Laute...)
- Stampfen
- Autoaggression
- Provozieren
- Rückzug
- Stille
- Einnässen
- Schlafstörungen / Verweigerung
- Traurigkeit
- Wutanfall

- Wegschieben
- Fallen lassen
- Verweigerung des Kindergartenbesuchs
- Ablehnung des Wickelns...

4.3 Wie regen wir Kinder an sich zu beschweren?

Haben wir eine Beschwerde wahrgenommen ist eine erste Reaktion auf das Signal von uns wichtig. Hierbei gehen wir noch nicht in die Bearbeitung oder Lösungsfindung. Dem Kind soll signalisiert werden, dass das Anliegen wahrgenommen wurde und grundsätzlich das Anliegen berechtigt ist.

Wir gehen auf Augenhöhe des Kindes, nehmen es ernst und zeigen Verständnis für sein Anliegen. Durch gezieltes Nachfragen vergewissern wir uns, ob wir das Anliegen richtig verstanden haben. Handelt es sich um eine Beschwerde (unabhängig, ob sie berechtigt ist oder nicht) klären wir die Kinder anschließend mit dem korrekten Fachbegriff auf, dass es sich um eine Beschwerde handelt.

Das pädagogische Team bietet den Kindern folgende Hilfsmittel an sich über:

- Gefühlskarten,
- Rollenspiele,
- einer Gefühlsampel,
- der eingeräumten Erzählzeit,
- Bilderbücher,
- dem Beschwerdetelefon mitzuteilen zu können.

4.3.1 Vorbildfunktion

Das pädagogische Team fungiert als Vorbild. Wir zeigen das Beschwerdeverfahren im alltäglichen Ablauf untereinander. Natürlich achten wir darauf, ob der Klärungspunkt vor den Kindern der geeignete Rahmen für unser Problem ist.

4.4 Wo und bei wem können sich Kinder im Kinderhaus und über das Kinderhaus beschweren?

- beim pädagogisches Personal im Alltag
- Eltern, Geschwister und Verwandte
- bei anderen Kinder
- dem Kuscheltier, Handpuppen, Sorgenfresser...

- bei Freunden
- bei fremden Menschen
- beim Kinderarzt
- bei Therapeuten
- bei der Vorkurs Deutsch Lehrerin
- beim Jugendamt...

4.4.1 Altershomogene Morgenkreise

In den altershomogenen Morgenkreisen der Kindergartenkinder räumen wir, durch direktes Nachfragen oder der Information, den Kindern zusätzliche Zeit ein eine Beschwerde vorzubringen oder über Beschwerden zu sprechen. Hierfür haben wir eine Beschwerdekiste mit den unterschiedlichen oben genannten Hilfsmitteln zusammengestellt, die wie folgt von den pädagogischen Fachkräften im Morgenkreis zur Verfügung gestellt wird:

Wochentag	Morgenkreisgruppe
montags	Vorschulkinder
dienstags	jüngere Sonnenkinder
mittwochs	U3 – Sternchen vom Kindergartenbereich
donnerstags	mittlere Sonnenkinder

Unsere U3 – Sternchen vom Krippenbereich werden an die Form der sprachlichen Auseinandersetzung mit Beschwerden herangeführt. Beschwerden werden auf Grund der Altersspanne und Fähigkeiten nicht im gemeinsamen Morgenkreis der Krippe erarbeitet. Die Fachkräfte nutzen hierfür immer die jeweilige Beschwerdesituation. Die Beschwerdekiste kann aber bei Bedarf ebenfalls als Hilfsmittel genutzt werden.

4.4.2 Kindersprechstunde bei der Hausleitung

Grundsätzlich dürfen die Kinder sich jederzeit an die Kinderhausleitung wenden. Die Kinder wissen, wenn die Hausleitung nicht in den Funktionsräumen zu finden ist und die Bürotür offen steht, dass sie das Büro betreten und Frau Männel besuchen dürfen (unabhängig vom Anliegen).

Um einen zusätzlichen offiziellen Beschwerderahmen zu haben, bietet die Kinderhausleitung eine tägliche Kindersprechstunde von 9.45 – 10.45 Uhr für Kindergartenkinder im Büro an. Diese Sprechstunde ist direkt nach dem täglichen Morgenkreis der Kinder und somit zeitlich für die Kinder einordbar. Zusätzlich hängen für die Kinder in der Zeit der Kindersprechstunde sichtbar folgende Smileys an der Bürotür:



Ich bin traurig... Ich bin wütend... und möchte mich beschweren.

Bei Abwesenheit der Hausleitung übernimmt die stellvertretende Leitung Frau Hatt die Kindersprechstunde. Sollte die Hausleitung und deren Stellvertretung nicht im Haus sein, dann wird dies den Kindern im Morgenkreis mitgeteilt, da die Kindersprechstunde dann nicht stattfinden kann.

Die Vorgehensweise und der Beschwerdeablauf weicht nicht vom Verfahren ab, wobei auch die gleichen Hilfsmittel verwendet werden können.

Wenn ein Kind, das sich beschweren möchte, wünscht, dass andere Kinder oder Erwachsene nicht zuhören, dann wird die Bürotür geschlossen und mit folgendem Stoppbild an der Tür sichtbar gemacht:



Bitte warten!

4.4.3 Beschwerdebrief

Die Kinder haben jederzeit die Möglichkeit einen Beschwerdebrief mit einer pädagogischen Kraft zu gestalten/schreiben und diesen in dem dafür vorgesehenen Kummerkasten einzuwerfen. Dieser befindet sich in der Begegnungshalle auf dem Beschwerdeplatz und wird montags von einer pädagogischen Mitarbeiterin geleert. In der anschließenden Dienstbesprechung wird dieser Beschwerdebrief besprochen. Die Beschwerde wird dann in den altershomogenen Morgenkreisen der Kindergartenkinder bekannt gegeben und gemeinsam nach einer Lösung gesucht. An unserer Beschwerdewand in der Begegnungshalle werden diese Beschwerden, Lösungsvorschläge und ggf. gemeinsam getroffene Beschlüsse für alle sichtbar gemacht.

4.4.4 Beschwerdetelefon

Die Kinder haben zusätzlich auch die Möglichkeit über ein Beschwerdetelefon (Walki Talki) jederzeit ihr Anliegen zu erzählen. Das Telefon liegt immer auf dem Beschwerdeplatz in der Begegnungshalle, wobei eine Fachkraft im unteren Kindergartenbereich das Gegenstück permanent bei sich trägt, damit im Falle der Nutzung das Kind eine Ansprechperson und Zuhörer am anderen Ende hat.

Jedes Kind erhält bereits nach der Eingewöhnungsphase eine Einweisung, wie das Telefon funktioniert und darf die Benutzung mit einer pädagogischen Kraft ausprobieren.

Die pädagogischen Mitarbeiterinnen räumen sich das Recht ein, das Benutzen des Telefons zum Spielen zu verbieten.

4.5 Wie werden die Beschwerden von den Kindern aufgenommen und dokumentiert?

Zur Aufnahme und Dokumentation einer Beschwerde gibt es in unserem Kinderhaus ein vorgefertigtes Formular (siehe Anhang) mit eigener Symbolschrift für die Kinder, welches bei jeder Beschwerde verwendet wird.

Zusätzliche Möglichkeiten der Dokumentation können sein:

- Fotos oder eine Videosequenz, die die Beschwerde sichtbar macht, wobei die Videosequenz keine Kinderaufnahmen enthält und gelöscht wird, sobald die Kinder über die Beschwerde in Kenntnis gesetzt wurden.

- Selbst gemalte Bilder von Kindern mit kurzem Text durch die Fachkraft über die Beschwerde.
- Eine jährlich schriftlich festgehaltene Kinderumfrage von Trägervertretern, wo eine indirekte Beschwerde vorliegen kann und bearbeitet wurde.
- Das Festhalten von non-verbal Beschwerden mit Hilfe unseres Formulars.

Ist die Beschwerde bearbeitet und abgeschlossen wird das Beschwerdeformular und alle zusätzlichen eingesetzten Mittel der Dokumentation im Beschwerdeordner aufbewahrt. Dieser Ordner steht in der Elternecke zur Einsicht für alle Interessierten bereit.

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

Wenn eine Beschwerde von den Kindern vorliegt, werden die Kindergartenkinder nacheinander angehört. Dabei wird unterschieden zwischen einer Verhinderungsbeschwerde („Hör auf damit“, „Du überschreitest meine Grenzen“, Verhalten stoppen) und einer Ermöglichungsbeschwerde (eine veränderte Regel, eine gerechtere Verteilung, mehr Selbstbestimmung).

Das pädagogische Personal kann im Kindergartenbereich zur Lösungsfindung mit Fragen wie z. B. „Was können wir jetzt tun?“ beitragen. Generell sollen die Kindergartenkinder aber selber eine Lösung finden und sich ausprobieren dürfen. Hierfür darf jederzeit die Beschwerdekiste von einer pädagogischen Mitarbeiterin geholt und von Kindern die Hilfsmittel genutzt werden.

Die Krippenkinder werden alltagsintegriert an die Beschwerdekultur herangeführt und erfahren bei der Lösungsfindung Unterstützung durch die pädagogischen Mitarbeiterinnen.

Wenn ein Kind sehr aufgebracht ist wird es erst einmal getröstet, beruhigt und ihm Aufmerksamkeit gegeben.

Auch bekommt es Sicherheit, Schutz und Hilfe bei schwierigen Beschwerden, da sich manche Kinder noch nicht trauen sich selbst zu behaupten.

Im Morgenkreis und in den Kinderkonferenzen können die Kindergartenkinder ihre Beschwerden hervorbringen und dann gemeinsam nach einer Lösung suchen. Wenn es durch das Konsensverfahren zu keiner Einigung kommt, kann der Sternschnuppenrat einberufen werden. Dieser entscheidet dann für das ganze Kinderhaus und kommt zu einem Beschluss.

Die hauseigene Verfassung kann bei Klärungen der Rechte zur Hilfe genommen werden.

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

Wir, das pädagogische Team:

- sprechen auf Augenhöhe mit den Kindern,
- geben den Kindern nach Möglichkeit sofort Zeit und Aufmerksamkeit sich zu äußern,
- nehmen das Kind ernst und sind authentisch,
- hören das Kind respektvoll an und wertfrei zu,
- geben dem Kind die Sicherheit, dass wir die ganze Zeit da sind,
- bieten dem Kind Rückzugsmöglichkeit an,
- sind Sprachrohr des Kindes,
- hören aktiv zu, fragen nach und sind geduldig,
- gehen unvoreingenommen mit der Beschwerde um und achten auf Gleichbehandlung,
- bringen zum Ausdruck, wenn es gerade nicht möglich ist der Beschwerde nachzugehen und versprechen dem Kind die Klärung zeitnah vorzunehmen.

4.8 Wie können wir als pädagogisches Personal uns gegenseitig unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu sein?

Wir, das pädagogische Team:

- haben regen Austausch mit Eltern, Kindern und untereinander,
- nehmen Beschwerden ernst, reagieren offen darauf und sanktionieren sie nicht,
- achten auf unsere Vorbildfunktion und die richtigen Umgangsformen,
- haben eine gute Teamkultur, die von gegenseitigem Respekt zeugt,

- nehmen jeden so an wie er ist und alle sind gleichberechtigt,
- unterstützen uns gegenseitig,
- sind ehrlich und offen zueinander,
- bilden uns weiter und nehmen bei Bedarf an Supervisionen teil,
- hören uns gegenseitig zu und beachten die Kommunikationsregeln,
- gehen freundlich mit Fehlern um und
- haben geregelte Verfahren wie wir mit Beschwerden umgehen.

5 Quellenverzeichnis

- Hansen, R./Knauer,R (2016):Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen, Annäherung an Standards für die Umsetzung des §45 SGBVIII,in: Knauer, R/SturzenheckerB.(Hrsg.):demokratische Partizipation von Kindern, Weinhheim und Basel, Beltz Juventa
- Praxis kompakt: Beschwerdeverfahren für Kinder, kindergarten heute, 1.Auflage 2014
- Verfassung: AWO – Kinderhaus „Sternschnuppe_ Stand 09/2018
- Einmischen und beschweren erwünscht: Institut für Partizipation und Bildung, Ausbildungsunterlagen für Multiplikatorinnen (2017), die Kinderstube der Demokratie