



KINDER STÄRKEN – KINDER ERNST NEHMEN. VOM GESTALTEN EINER BESCHWERDEKULTUR IN DER KITA

Der Blick auf die Einrichtung – Ressourcen nutzen und Strukturen schaffen

In diesem Workshop ging es um die Frage, welche Beschwerdeverfahren und Strukturen in der eigenen Einrichtung geschaffen werden können, um Kindern zu ermöglichen, eigene Beschwerden nachhaltig und wirksam einzubringen. Dazu müssen Beschwerdeverfahren so beschaffen sein, dass sie transparent und informativ, kindgerecht, inklusiv, freiwillig, respektvoll und verbindlich sind. Es wurden konkrete Ideen gesammelt, welche Methoden für die Aufnahme von kindlichen Beschwerden geeignet sind.

Die Teilnehmenden setzten sich anhand konkreter Fragen mit den Verfahren und Strukturen vor Ort auseinander und entwickelten für sich erste Ergebnisse der Umsetzung eines gelungenen Beschwerdemanagements in ihrer Einrichtung.

Workshopleitung

Lena Fredebold ist Diplom-Psychologin, systemische Familientherapeutin und Leiterin einer Beratungs- und Beschwerdestelle für Pflegekinder.

SCHRITTE DES BESCHWERDEVERFAHRENS



Regener, M. & Schubert-Sufrian, F., (2018)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





WORÜBER WURDE DISKUTIERT?

Es wurde darüber gesprochen, ob die Haltung der einzelnen Fachkräfte im Alltag wichtiger sind oder ob es eher Beschwerdestrukturen sind, die dazu führen, dass sich Kinder aktiv einbringen und Dinge benennen, die ihnen nicht gefallen. Es wurde deutlich, dass dies keine Entweder-Oder-Frage sein kann, sondern dass ein gelungenes Beschwerdemanagement an beiden Seiten ansetzt. Es muss die Fachkräfte sensibilisieren für Bedürfnisse, Grenzen und Ausdrucksformen von Beschwerden der Kinder, und sie damit befähigen im Alltag adäquat mit diesen umzugehen. Gleichzeitig braucht es neben dieser individuellen von den einzelnen Fachkräften einzubringende Kompetenz auch verbindliche Strukturen, die dann greifen, wenn eine hinlängliche Bearbeitung der Anliegen durch die Fachkräfte nicht möglich ist.

DIE WICHTIGSTEN THEMEN UND ERKENNTNISSE?

Gutes Beschwerdemanagement kann nur dann gelingen, wenn den Kindern viele verschiedene, auf ihre eigene Individualität abgestimmte Beschwerdewege zur Verfügung stehen. Daher ist es hilfreich, ähnlich dem Prinzip eines Bauchladens, diverse und unterschiedliche Möglichkeiten in der eigenen Einrichtung zu implementieren, die den Kindern den Ausdruck von Unzufriedenheit erleichtern. Neben einer stetigen Thematisierung, z. B. als Tagesordnungspunkt im Morgenkreis, ist auch das Durchführen von Projekten zum Thema „sich beschweren“ (z. B. mit Hilfe von Theaterstücken oder Büchern) ein denkbarer Weg, um mit den Kindern ins Gespräch zu kommen über ihre Rechte, mitzugestalten und eigene Unzufriedenheiten zu äußern. Ein kleiner Begleiter wie beispielsweise der „Beschwer-Bär“ macht es den Kindern hier vielleicht leichter, Lust auf das Thema zu entwickeln und hält dieses auch dann im Gedächtnis, wenn man es gerade nicht aktiv bespricht.

Instrumente zum Aufnehmen von Beschwerden sollten gut sichtbar, kindgerecht und ebenfalls vielfältig sein, um möglichst vielen Kindern eine Möglichkeit zu geben, diese zu nutzen. Eine Beschwerde-Wand oder ein Wunschbriefkasten, in welchem die Kinder mit selbstgemalten oder von Erzieher*innen aufgeschriebenen Beschwerden sich schriftlich ausdrücken, könnte zum Beispiel kombiniert werden mit einer regelmäßigen Leitungssprechstunde oder einer ausgewiesenen Zeit auf der Beschwerdeinsel, zu welcher eine Fachkraft in einem entsprechenden Rahmen zur Verfügung steht, um mündliche Beschwerden entgegenzunehmen.

Insgesamt wurde noch einmal deutlich, wie wichtig es ist, die Kinder gut zu beobachten, anstatt sich ausschließlich darauf zu verlassen, dass sie ihre Meinung verbal zum Ausdruck bringen.





Ideen-Wolke – Methoden

Wunschbriefkasten
Beschwerdewand
Kinderbefragungen
Beschwerde als TOP in Teamsitzung
Kindervertreter*innen
Vertrauensperson
Beschwerde-Buttons
Beschwer-Bär
Leitungssprechstunde
Kinderparlament
Beschwerden im Morgenkreis
Rathaus
Beschwerdeformular & Elternbrief
Beschwerdemanager*in
Beschwerdeinseln
Orte für Worte & Schutzräume
Symbolsprache für Kinder

