

# Beschwerden erwünscht! (2)

## Wie Kindertageseinrichtungen Beschwerdeverfahren für Kinder umsetzen können

Dass Kindern Beteiligungsmöglichkeiten eingeräumt werden sollten, ist in Kindertageseinrichtungen inzwischen zu einem anerkannten pädagogischen Standard geworden. Partizipation ist aber gleichzeitig auch eine notwendige Voraussetzung für den Schutz von Kindern in Kitas. Diese Erkenntnis hat dazu geführt, dass in § 45 SGB VIII der Nachweis strukturell verankerter Partizipations- und Beschwerdemöglichkeiten Bedingung für die Betriebserlaubnis wurde. Der folgende zweite Teil – eines in der TPS-Ausgabe 9/2013 begonnenen Beitrags – skizziert, was es für Kindertageseinrichtungen bedeutet, Beschwerdeverfahren umzusetzen.

**D**ie Behandlung von Beschwerden seitens der Kinder in der Kita soll grundsätzlich öffentlich sein. Doch nicht immer sind pädagogische Fachkräfte in der Lage, sich solch öffentlichen Verhandlung zu stellen, und ein solches Vorgehen ist auch nicht immer angemessen.

Es ist Kindersprechstunde. Die Tür zum Büro der Leiterin steht offen. Da kommen Tina und Meral herein und kriechen ohne ein Wort unter den Schreibtisch. Die Leiterin beugt sich zu ihnen hinab und fragt: „Hallo, ihr zwei, was macht ihr denn da?“ Die Kinder drucksen ein wenig herum. Dann sagt Meral: „Gabi schimpft immer mit uns. Das ist gemein.“

Wie kann die Leiterin mit dieser Beschwerde der beiden Mädchen über ihre Gruppenleitung umgehen? Die Kita-Verfassung legt nahe, dass sie mit den Kindern vereinbaren kann, das Thema mit ihnen gemeinsam oder in ihrem Auftrag beispielsweise in die Gruppenkonferenz einzubringen. So könnten nicht nur die beiden Mädchen, sondern auch alle anderen Kinder erleben, dass ihre Beschwerden ernst genommen werden und sie damit etwas bewirken können. Zudem hätten andere Kinder, die sich vielleicht ebenfalls von der Erzieherin „ungerecht“ behandelt fühlen, dies aber bislang nicht vorgebracht haben, die Chance, sich der Beschwerde anzuschließen.

Die Kita-Leiterin fürchtet jedoch, dass die im Allgemeinen sehr besonnen handelnde und bei den Kindern beliebte Erzieherin solch einer öffentlichen Konfrontation momentan nicht mit der notwendigen Gelassenheit begegnen könnte, da sie, wie die Leiterin weiß, privat sehr belastet ist. Dennoch ist es

für die Leiterin in diesem Fall keine Option, ohne die Kinder mit der Erzieherin über deren Beschwerde zu sprechen. Damit Kinder Beschwerden (auch über Erwachsene) und deren Verarbeitung als selbstverständlichen und „normalen“ Bestandteil des Alltags in der Gemeinschaft verstehen, müssen sie es unvermittelt erleben können, dass ihre Beschwerde nicht nur angehört, sondern auch ernst genommen wird und reale Folgen hat.

Die Kita-Leiterin schlägt den Mädchen daher vor, zunächst gemeinsam mit ihnen ein Gespräch mit der Erzieherin zu führen. Ein solches Gespräch stellt durch die Teilnahme der Leiterin zumindest eine Teilöffentlichkeit her; es verbleibt nicht auf der Beziehungsebene zwischen den jeweils Betroffenen.

In dem gemeinsamen Gespräch am Nachmittag unterstützt die Leiterin die beiden Mädchen, der Erzieherin mitzuteilen, dass sie es ungerecht und gemein fanden, wie diese mit ihnen geschimpft hätte. Der Erzieherin gelingt es, in diesem Rahmen den Kindern zu berichten, dass sie seit einiger Zeit ihre kranke Mutter pflegt, oft in Sorge um sie und sehr angestrengt sei und deshalb wohl manchmal den Kindern gegenüber ungeduldig und gereizt reagieren würde. Sie bedankt sich bei den Kindern für ihre Rückmeldung und teilt ihnen mit, dass sie ihre Situation am nächsten Morgen in der Gruppenkonferenz allen Kindern offen legen werde.

### Grenzverletzungen durch Erwachsene

Wenn Kinder erleben, dass ihre Beschwerden derart verarbeitet werden, kann man hoffen, dass sie die an-



Foto: Volker Minkus

Sich beschweren, ist ein Kinderrecht und sollte als selbstverständlicher Bestandteil der pädagogischen Arbeit verstanden werden

gebotenen Verfahren auch nutzen, wenn sie, wie im folgenden Beispiel, schwerwiegendere Übergriffe erleben.

Die Kinder wissen aus der Kindersprechstunde, dass sie bei der Leiterin ein offenes Ohr finden. Wenn die Tür zu ihrem Büro offen ist, kommen immer wieder einmal Kinder herein, um ihr etwas zu erzählen oder einfach nur „Hallo!“ zu sagen. Heute schmiegt sich der vierjährige Dimitrij schüchtern an den Türrahmen und schaut hinein. „Hallo, Dimitrij, du kannst dich gerne zu mir setzen“, lädt die Leiterin den Jungen ein. Dimitrij setzt sich und nimmt sich einen Keks. Die Sache, die ihm eigentlich auf dem Herzen liegt, bringt er im Gespräch erst nach und nach zur Sprache. Es geht um eine der Praktikantinnen. Diese habe ihn neulich auf dem Spielplatz ausgeschimpft und dann so fest angefasst, dass ihm den ganzen Tag der Arm wehtat. „Und dann hat sie gesagt, dass ich das nicht erzählen darf“, sagt Dimitrij leise und sieht zu Boden.

In Fällen, in denen deutliche Grenzverletzungen durch Erwachsene stattgefunden haben, kann es sinnvoll sein, eine direkte Konfrontation zwischen Kind und Täter/in zunächst zu vermeiden. Hier liegt es in der Verantwortung der Kita-Leitung, gegebenenfalls auch personalrechtliche Konsequenzen zu ziehen. In einem Fall wie diesem, würde ein Praktikantengespräch notwendig sein, in dem der Praktikantin sehr deutlich ihre Grenzen aufgezeigt werden und geklärt wird, wie ein solches Verhalten in der Zukunft unterbunden werden kann. Aber auch, wenn die Kinder in solchen Fällen nicht unmittelbar miterleben, wie ihre Beschwerde verarbeitet wird, sind die pädagogischen Fachkräfte in der Pflicht, ihnen aufzuzeigen, dass und wie dies geschieht. So wird die Leiterin in diesem Beispiel Dimitrij zunächst mitteilen, wie sie bezüglich seiner Beschwerde handeln wird und ihm anschließend auch die jeweils daraus gezogenen Konsequenzen zeitnah bekannt geben. Kann die Praktikantin weiter beschäftigt werden, wird es

zudem sinnvoll sein, ein gemeinsames Gespräch folgen zu lassen.

### Den Umgang mit Beschwerden pädagogisch gestalten

Urban-Stahl empfiehlt zur Implementierung von Beschwerdeverfahren weiterhin, die Zugänglichkeit der Beschwerdewege sicherzustellen (vgl. Urban-Stahl 2013). In Kindertageseinrichtungen gilt für die Einführung von Beschwerdeverfahren, was stets gilt, wenn Kindern Rechte eingeräumt werden sollen: Damit die Kinder ihre Rechte wahrnehmen können, muss deren Umsetzung von den pädagogischen Fachkräften gewollt und pädagogisch gestaltet werden. Die Kinder müssen wissen, welche Rechte sie haben, welche Verfahrenswege ihnen zur Verfügung stehen und wie sie diese nutzen können. Sie müssen es lernen und dabei individuell begleitet und unterstützt werden, sich einzumischen und zu beschweren.

Janusz Korczak hat zu diesem Zweck gezielt pädagogische Situationen hergestellt, in denen er selbst vor dem Kindergericht des Kinderheimes angeklagt wurde. Durch die öffentlichen Verhandlungen über das Fehlverhalten des Heimleiters Korczak und die anschließende „Verurteilung“ (die Aussage: das Verhalten war falsch) erfuhren die Kinder, dass auch Erwachsene fehlbar sind und Kinder von ihnen Rechenschaft verlangen können. Hier wird deutlich, welche Herausforderung das Recht, mitzuentcheiden und sich zu beschweren, für pädagogische Fachkräfte bedeutet. Vielen Erwachsenen fällt es bereits schwer, von anderen Erwachsenen Kritik an ihrem (professionellen) Verhalten entgegen zu nehmen. Beschwerden von Kindern einzuholen, dürfte da kaum leichter fallen. Pädagogische Fachkräfte, die dies Kindern in Kindertageseinrichtungen ermöglichen wollen, müssen aber nicht nur in der Lage sein, deren Kritik weitgehend gelassen anzunehmen; sie müssen sie sogar dabei unterstützen, diese (öffentlich) zu äußern und in einer Auseinandersetzung mit den Fachkräften über die Inhalte der Beschwerde aufrecht zu erhalten. Dazu bedarf es auch einer methodischen Kreativität.

In der Hans Georg Karg-Kindertagesstätte in Nürnberg haben die Fachkräfte beispielsweise festgestellt, dass es den Kindern schwer fiel, in mündlichen Befragungen überhaupt Beschwerden über die Fachkräfte zu formulieren. Daher entwickelten sie eine Form der Kinderbefragung nach dem Muster einer Metaplan-Abfrage, durch die sie differenzierte Rückmeldungen über die Tätigkeiten der Fachkräfte erhielten. Dazu trugen sie zunächst mit den Kindern spielerisch zusammen, was die Erzieherinnen in der Kita alles machen müssen. Diese Tätigkeiten symbolisierten die Kinder auf Karten und ordneten sie zu thematischen Klumpen. Anschließend bewerteten die Kinder zunächst, welche dieser Tätigkeiten

der Fachkräfte ihnen „sehr wichtig“, „ein bisschen wichtig“ oder „gar nicht wichtig“ waren. Nach einer längeren Pause wurden sie noch einmal befragt, welche dieser Tätigkeiten die Fachkräfte „sehr gut“, „ein bisschen gut“ oder „ganz schlecht“ umsetzen würden. Stellte sich nun beispielsweise heraus, dass den Kindern eine Tätigkeit sehr wichtig war, die Fachkräfte diese aber aus ihrer Sicht ganz schlecht umsetzten, wurde das als Beschwerde gedeutet und gemeinsam nach einer Lösung gesucht. In der Kita werden nach diesem ersten erfolgreichen Versuch auf diese Weise regelmäßig Kinderbefragungen zu unterschiedlichen Themen durchgeführt.

### Wenn Kinder ihre Rechte (noch) nicht geltend machen können

Die methodische Kreativität, Kinder dabei zu unterstützen, Beschwerden vorzubringen, ist besonders in der Arbeit mit Kindern gefordert, die aufgrund ihres Alters oder einer Beeinträchtigung (noch) nicht in der Lage sind, eine Beschwerde über etwas, das ihnen widerfahren ist, zu äußern. Für unter Dreijährige oder schwerst mehrfach behinderte Kinder sind ein Meckerbriefkasten, der regelmäßige Tagesordnungspunkt „Beschwerden“ im Kinderparlament oder eine Kindersprechstunde bei der Leitung nur schwer bis gar nicht zugänglich. Aber auch jüngere Kinder (und schon Babys) oder schwerst mehrfach behinderte Kinder sind in der Regel in der Lage, ihren Unmut über das Verhalten einer Fachkraft ihnen gegenüber unmittelbar zum Ausdruck zu bringen. Diese nonverbalen Äußerungen gilt es wahrzunehmen und darauf zu reagieren. Doch wie kann solch eine unmittelbare Beschwerde bearbeitet werden, wenn eine Fachkraft sie übersieht oder übergeht?

Semra (2 Jahre) will sich selbst die Gummistiefel anziehen. Den linken Stiefel hat sie an den rechten Fuß gezogen, den anderen hat sie verkehrt herum in der Hand. Angela, die Erzieherin, möchte ihr helfen – es soll in den Garten gehen und fast alle anderen sind schon draußen. „Komm, lass mich dir helfen“, bietet Angela Semra an. Sie nimmt Semra den Gummistiefel aus der Hand. Semra beginnt wütend zu weinen. Angela versucht, Semra die Stiefel anzuziehen, aber Semra entwindet sich ihr immer wieder. Petra, die Kollegin von Angela, beobachtet diese Szene. „Lass mich mal helfen“, sagt sie zu Angela. „Ich glaube, Semra möchte sich die Stiefel alleine anziehen.“

Semra kann sich nur durch lautstarken Protest beschweren. In diesem Fall geht er an der Erzieherin vorbei, weil deren Wahrnehmung nur auf das Ergebnis von Semras Bemühungen (die Stiefel sind an den Füßen, damit Semra in den Garten gehen kann) fixiert ist. Wenn die Erzieherin sich hier durchgesetzt

hätte, wäre Semra kaum in der Lage gewesen, ihre Beschwerde über die ihr widerfahrene Behandlung anschließend an anderer Stelle vorzubringen. In diesem Fall muss das Beschwerdeverfahren unmittelbar in der Situation erfolgen, in der das Kind die Beschwerde vorbringt. Das kann eine unter den Fachkräften verabredete Kultur des „Sich-Einmischens“ ermöglichen. Angelas Kollegin Petra macht die Beschwerdeverarbeitung durch ihre unmittelbare Einmischung möglich. Semra erfährt dadurch, dass Angelas Verhalten nicht Petras Zustimmung erfährt und ihre Beschwerde etwas bewirken konnte. Angela gelingt es, ihrer Kollegin die Situation zu überlassen (auch wenn ihr das eigene Fehlverhalten vielleicht noch gar nicht ersichtlich ist), weil dieses Einmischen unter den Kolleginnen als Beschwerdeverfahren (nicht nur) in der Krippe verabredet ist.

Es geht also auch hier um eine Herstellung von Öffentlichkeit. Wenn Fachkräfte sich aus Sicht anderer Fachkräfte den Kindern gegenüber „falsch“ oder ungerecht verhalten, sollten die anderen sich einmischen und das auch vor den Kindern thematisieren dürfen.

### Eine große Herausforderung für jedes Team

Pädagogische Verhältnisse sind immer auch Machtverhältnisse – und damit immer auch von Gewalt bedrohte Verhältnisse. Man kann versuchen, Gewalt gegen Kinder formal einzudämmen, zum Beispiel durch gesetzliche Anforderungen, wie sie im § 45 SGB VIII formuliert sind. Ob dies gelingt, hängt letztlich aber davon ab, ob die Rechte der Kinder auch pädagogisch umgesetzt und im Alltag gelebt werden. Die Einführung formaler und strukturell verankerter Partizipations- und Beschwerdeverfahren ist ein wichtiger Schritt. Er kann aber nur wirksam werden, wenn es den pädagogischen Fachkräften gelingt, auch in konfliktreichen Situationen respektvoll mit den Kindern zu kommunizieren. Wenn sich Kinder über Fachkräfte beschwerten, müssen diese in der Lage sein, die emotionale Betroffenheit, die mit solchen Beschwerden meist verbunden sein wird, zurückzustellen und die Beschwerden der Kinder ernsthaft zu verarbeiten. Da kann es helfen, wenn in der Einrichtung eine fehlerfreundliche (!) Atmosphäre herrscht, die besagt: Es ist nicht schlimm, wenn sich jemand über andere beschwert; es gehört zum Leben in unserer Gemeinschaft, dass wir Fehler machen und anschließend darüber sprechen.

„Sich-beschweren“ zur Selbstverständlichkeit zu machen, kann Kinder vor Übergriffen schützen. Es entlastet aber gleichzeitig auch die pädagogischen Fachkräfte. Die Einführung von Beschwerdeverfahren ist ein möglicher Nachweis, wie es Pädagogik gelingen kann, Machtmissbrauch zu verhindern und Unterdrückung aufzuheben.

Dass dieses eine große Anforderung an Kindertageseinrichtungen darstellt, hat auch der Gesetzgeber gesehen und in § 8b (2) SGB VIII formuliert:

#### § 8b Fachliche Beratung und Begleitung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen

(2) Träger von Einrichtungen, in denen sich Kinder oder Jugendliche ganztägig oder für einen Teil des Tages aufhalten oder in denen sie Unterkunft erhalten, und die zuständigen Leistungsträger, haben gegenüber dem überörtlichen Träger der Jugendhilfe Anspruch auf Beratung bei der Entwicklung und Anwendung fachlicher Handlungsleitlinien

1. zur Sicherung des Kindeswohls und zum Schutz vor Gewalt sowie
2. zu Verfahren der Beteiligung von Kindern und Jugendlichen an strukturellen Entscheidungen in der Einrichtung sowie zu Beschwerdeverfahren in persönlichen Angelegenheiten.

Die Einführung von Partizipations- und Beschwerdeverfahren für Kinder und ihre pädagogische Umsetzung werden Kindertageseinrichtungen noch lange beschäftigen. Ulrike Urban-Stahl stellt fest, dass die Implementierung von Beschwerdeverfahren Zeit braucht und „als bewusst zu gestaltender, langfristiger Prozess zu begreifen“ (Urban-Stahl 2013, 24) ist. Doch es lohnt sich, diesen Weg zu gehen, da Partizipations- und Beschwerdeverfahren für Kinder auch vielfältige Entwicklungschancen für die ganze Kita und alle Beteiligten – Kinder und Erwachsene – bieten. „Beschweren erwünscht!“, heißt eben auch: Vielfalt erwünscht, verschiedene Positionen erwünscht, konstruktive Auseinandersetzungen erwünscht. ■

#### Literatur

- Bartosch, Ulrich (2011): *Missbrauchte Macht – Pädagogik als Unterdrückung*, in: Flocke, Vera; Schoneville, Holger (Hrsg.): *Differenz und Dialog. Anerkennung als Strategie der Konfliktbewältigung?*, Berlin, S. 123–137
- Hansen, Rüdiger (2008): *Beteiligung in Kindertageseinrichtungen – zwischen partizipativer Pädagogik und politischer Partizipation*. In: Waldemar Stange (Hrsg.): *Beteiligungsbausteine Band 5: Partizipation in Kindertagesstätte, Schule und Jugendarbeit*, Münster, S. 33–82
- Hansen, Rüdiger; Knauer, Raingard; Sturzenhecker, Benedikt (2010): *Kinder gestalten aktiv ihre Lebensumwelt. Modellprojekt 2009-2010. Abschlussbericht*, Düsseldorf/Kiel
- Hansen, Rüdiger; Knauer, Raingard; Sturzenhecker, Benedikt (2011): *Partizipation in Kindertageseinrichtungen. So gelingt Demokratiebildung mit Kindern!* Weimar, Berlin: verlag das netz
- Knauer, Raingard; Hansen, Rüdiger (2010): *Zum Umgang mit Macht in Kindertageseinrichtungen. Reflexionen zu einem häufig verdrängten Thema*, in: TPS – Theorie und Praxis der Sozialpädagogik, Ausgabe Nr. 8, S. 24–28
- Korcak, Janusz (1967): *Das Recht des Kindes auf Achtung*, Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht
- Urban-Stahl, Ulrike (2013): *Beschweren erlaubt! 10 Empfehlungen zur Implementierung von Beschwerdeverfahren in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe*. Berlin