

Hinter jeder Beschwerde steckt  
ein unerfülltes Bedürfnis

## Beschwerde- verfahren für Kita-Kinder entwickeln

# KITAWERK<sup>+</sup>

EVANGELISCH-LUTHERISCHES  
KINDERTAGESSTÄTTENWERK LÜBECK gGmbH



Ein Modellprojekt des Evangelisch-Lutherischen  
Kindertagesstättenwerks Lübeck gGmbH, des  
Verbands Evangelischer Kindertageseinrichtungen  
in Schleswig-Holstein e.V. und der Bildungslotsen

 VERBAND  
EVANGELISCHER  
KINDERTAGESEINRICHTUNGEN  
IN SCHLESWIG-HOLSTEIN E.V.

  
[www.bildungslotsen.de](http://www.bildungslotsen.de)

#### Herausgeber:

Evangelisch-Lutherisches Kindertagesstättenwerk Lübeck gGmbH (Kitawerk Lübeck),  
Bäckerstr. 3-5, 23564 Lübeck

#### Projektträger:

Evangelisch-Lutherisches Kindertagesstättenwerk Lübeck gGmbH in Zusammenarbeit mit dem Verband Evangelischer Kindertageseinrichtungen in Schleswig-Holstein e.V. (VEK) und den Bildungslotsen.

#### Projektleitung, Konzept und Durchführung:

Michael Regner (Bildungslotsen)  
Franziska Schubert-Suffrian (VEK)

#### Projektmitarbeit:

Dorothea Wolf (Fachberatung Evangelisch-Lutherisches Kindertagesstättenwerk Lübeck gGmbH)

#### Redaktion der Broschüre:

Michael Regner (Bildungslotsen)  
Franziska Schubert-Suffrian (VEK)  
Inga Waldeck (Gemeindediakonie Lübeck e. V.)

#### Gestaltung:

Jule Demel, [www.juledemel.de](http://www.juledemel.de)

#### Druck:

Quint Druck + Medien GmbH, Reinsbek  
Produktion klimaneutral, Druckfarben auf Pflanzenölbasis, Material aus 100% Altpapier

#### Fotonachweis:

Kitawerk Lübeck, Bildungslotsen, VEK, privat, Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung in Schleswig Holstein, Foto Ministerin Alheit © Olaf Bathke

Das Projekt wurde unterstützt durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung in Schleswig-Holstein.

Modellzeitraum 2013 bis 2015

# Inhalt

Vorwort .....	4
Einleitung .....	5
Beschwerden der Kita-Kinder – Ein Beschwerdeverfahren entwickeln. ....	6
Definition Beschwerden .....	6
Definition Beschwerdeverfahren .....	7
Das Modellprojekt .....	8
Die beteiligten Einrichtungen .....	8
Die Projektziele .....	9
Umsetzung der Projektidee .....	9
Beschwerden der Kinder in den Projekteinrichtungen .....	10
Beschwerden wahrnehmen und anerkennen .....	12
Eigene Lösungen finden .....	13
Die strukturelle Ebene .....	14
Einblicke in die ganz unterschiedlichen Projektschwerpunkte der Kitas .....	16
Beschwerden wahrnehmen und Dialoge gestalten (Kita St. Gertrud) .....	16
Krippenkinder beschwerten sich anders... Beschwerdeverfahren für Kinder im Alter von null bis drei Jahren entwickeln (Kita Haus in der Sonne) .....	18
„Ich will da alleine spielen“ – Raum-Strukturen durch Kinderbeschwerden überdenken (Kita St. Lorenz) .....	21
Die Eltern ins Boot holen (Kita Luther) .....	23
Was hat das eigentlich mit uns als Fachkräften zu tun? (Kita Dreifaltigkeit) .....	26
Die rechtliche Ebene .....	28
Besonders heikel: Beschwerden über Fachkräfte .....	28
Zusammenfassung .....	29
Nachwort .....	30

# Vorwort



Kristin Alheit

Liebe Leitungskräfte, liebe Fachkräfte,  
sehr geehrte Damen und Herren,

Kinder sollen altersgemäß an allen sie betreffenden Angelegenheiten beteiligt werden. Sie sollen „partizipieren“. Jetzt sollen sie auch noch das Recht haben, sich beschweren zu dürfen! Wo soll das noch hinführen? Das werden sicher einige Fachkräfte wie auch Eltern mal leise oder laut aussprechen. Es ist meist nicht angenehm, wenn sich andere über einen selbst beschweren. Und doch ist das Recht, sich zu beschweren, seit dem 1. Januar 2012 im Sozialgesetzbuch VIII festgeschrieben. Dort heißt es: „Die Erlaubnis ist zu erteilen, wenn [...] 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“. Ziel des Gesetzes ist die Eindämmung von Machtmissbrauch jeglicher Art und deshalb ist es besonders wichtig, dieses Recht der Kinder im Alltag umzusetzen.

Aber was brauchen Kinder, damit sie sich über Dinge, die ihnen missfallen, oder Erwachsene/andere Kinder, die sie in irgendeiner Weise verletzen, beschweren können? Wie können pädagogische Fachkräfte in Kitas Kinder darin unterstützen, sie stärken, sich zu beschweren? Damit Kinder sich über gravierende Übergriffe anderer beschweren können, müssen sie in der Familie und im Alltag der Kita erfahren, dass sie es dürfen und dass es jemanden gibt, der ihnen hilft.

Da es bisher noch keine erprobten Beschwerdeverfahren für Kinder von null bis sechs Jahren gab, auf die das pädagogische Fachpersonal hätte zurückgreifen können, wurde das Modellprojekt des Evangelisch-Lutherischen Kindertagesstättenwerks Lübeck gGmbH aus meinem Haus gefördert. Dass diese Verfahren nunmehr in einer Broschüre veröffentlicht werden und dadurch auch anderen Kitas zugutekommen, ist ein zusätzlicher Gewinn.

Ich wünsche Ihnen und den Kindern, dass Sie viele Anregungen erhalten um ein gutes Verfahren in Ihrer Einrichtung zu etablieren.

Kristin Alheit  
Ministerin für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und  
Gleichstellung in Schleswig-Holstein

# Einleitung

Jede Person hat auf die eine oder andere Art schon einmal mit dem Thema „Beschwerden“ zu tun gehabt. Nur selten ist dieser Begriff dabei positiv besetzt.

Nicht unbedingt gute Startvoraussetzungen für die Umsetzung eines vom Bundeskinderschutzgesetz seit 2012 vorgeschriebenen „Beschwerdeverfahrens für Kita-Kinder“. Hinzu kommt, dass die Entwicklung und Einführung eines solchen Verfahrens für die meisten Kindertageseinrichtungen bedeutet, sich auf Neuland zu begeben. Denn bundesweit fehlen meist noch Konzepte und Erfahrungen, auf die zurückgegriffen werden kann.

Unter diesen Voraussetzungen machten sich ab Anfang 2014 fünf ganz unterschiedliche Kindertageseinrichtungen des Evangelisch-Lutherischen Kindertagesstättenwerks Lübeck gmbH (Kitawerk Lübeck) in einem Modellprojekt unter unserer Leitung auf den Weg, neue Möglichkeiten der Beschwerdeverfahren gemeinsam mit den Kindern zu entwickeln und auszuprobieren.

Die Ergebnisse dieses nicht immer störungsfreien Weges sind in der nachfolgenden Dokumentation zusammengefasst. Die unterschiedlichen Erfahrungen der Projekt-Kitas sollen ermutigen, eigene Umsetzungsmöglichkeiten weg von starren festgeschriebenen Verfahren zu entwickeln und dabei eine eigene positive Haltung gegenüber den Beschwerden der Kinder zu gewinnen.

Das vom Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung in Schleswig-Holstein unterstützte und dem Kitawerk Lübeck, dem Verband Evangelischer Kindertageseinrichtungen in Schleswig-Holstein e.V. (VEK) und den Bildungslotsen verantwortete Projekt will dabei gangbare Wege aufzeigen und Anregungen zur Umsetzung auch für andere Einrichtungen liefern.



Franziska Schubert-Suffrian (VEK)  
Michael Regner (Bildungslotsen)



Franziska  
Schubert-Suffrian

Erzieherin, Heilpädagogin, Dipl.-Sozial-Pädagogin, ist Stellvertretende Geschäftsführerin und Koordinierende Fachberaterin im Verband Evangelischer Kindertageseinrichtungen in Schleswig-Holstein e.V. und freiberuflich sowohl in der Fort- und Weiterbildung als auch als Coach und zertifizierte Mediatorin tätig. Autorin von Fachpublikationen, langjährige Berufserfahrung als Kita-Leitung.

Arbeitsschwerpunkte: Partizipation, Beschwerdeverfahren, Lernwerkstatt und Beobachten und Dokumentieren in Kindertageseinrichtungen, Team- und Einzelcoaching

[f.schubert-suffrian@freenet.de](mailto:f.schubert-suffrian@freenet.de)  
[www.vek-sh.de](http://www.vek-sh.de)



Michael Regner

ist freiberuflich sowohl in der Fort- und Weiterbildung als auch in der Organisationsentwicklung sowie als Coach und Trainer tätig. Langjährige Berufserfahrung in der Kinder- und Jugendarbeit, Ausbildung zum professionellen Coach und zertifizierten Mediator, Autor von Fachpublikationen.

Arbeitsschwerpunkte: Partizipation, Beschwerdeverfahren, Lernwerkstatt und Beobachten und Dokumentieren in Kindertageseinrichtungen, Team- und Einzelcoaching

[bildungslotsen@me.com](mailto:bildungslotsen@me.com)  
[michael.regner@web.de](mailto:michael.regner@web.de)  
[www.bildungslotsen.de](http://www.bildungslotsen.de)

# Beschwerden der Kita-Kinder – Ein Beschwerdeverfahren entwickeln

**Häufig werden Beschwerden mit Petzen, sich wichtigmachen oder nörgeln verwechselt. Bei einem zweiten Blick auf die Unmutsäußerungen wird aber auch deutlich, dass ein „sich beschweren“ bedeutet, Anliegen oder Bedürfnisse deutlich zu machen, Lösungsideen anzugehen und mit anderen aktiv Aushandlungsprozesse zu gestalten. Damit weisen Beschwerden nicht nur auf Kritikpunkte oder Verbesserungswürdiges hin, sondern haben auch ein erhebliches pädagogisches Potenzial für jede Kindertageseinrichtung.**

## Definition Beschwerden

Der Duden definiert eine Beschwerde als „Klage, mit der man sich [an höherer Stelle] über jemanden, etwas beschwert“.

(Duden online, www.duden.de, letzter Zugriff 4. Januar 2015)

Lotta (knapp drei Jahre alt) steht morgens weinend im Gruppenraum der Kita St. Gertrud. Beim Trösten fragt die Fachkraft sie, was denn passiert sei. „Ich bin gerade um die Ecke gelaufen zu Frau Bäcker, und dann war der Papa weg.“ Im weiteren Gespräch macht Lotta deutlich, dass sie traurig ist, weil sie sich gar nicht von ihrem Papa verabschieden konnte.

Beschwerden im Bereich von Erwachsenen werden als Äußerungen von Unzufriedenheit verstanden, die gegenüber einem Unternehmen oder deren Vertretern mit der Absicht geäußert werden, auf ein als schädigend empfundenenes Verhalten hinzuweisen und eine Verbesserung der Situation, die Beseitigung der Beschwerdeursache oder eine Wiedergutmachung zu erreichen (vgl. Strauss / Seidel – Beschwerdemanagement, S. 49ff.).

### Diese Definition beinhaltet drei Aspekte:

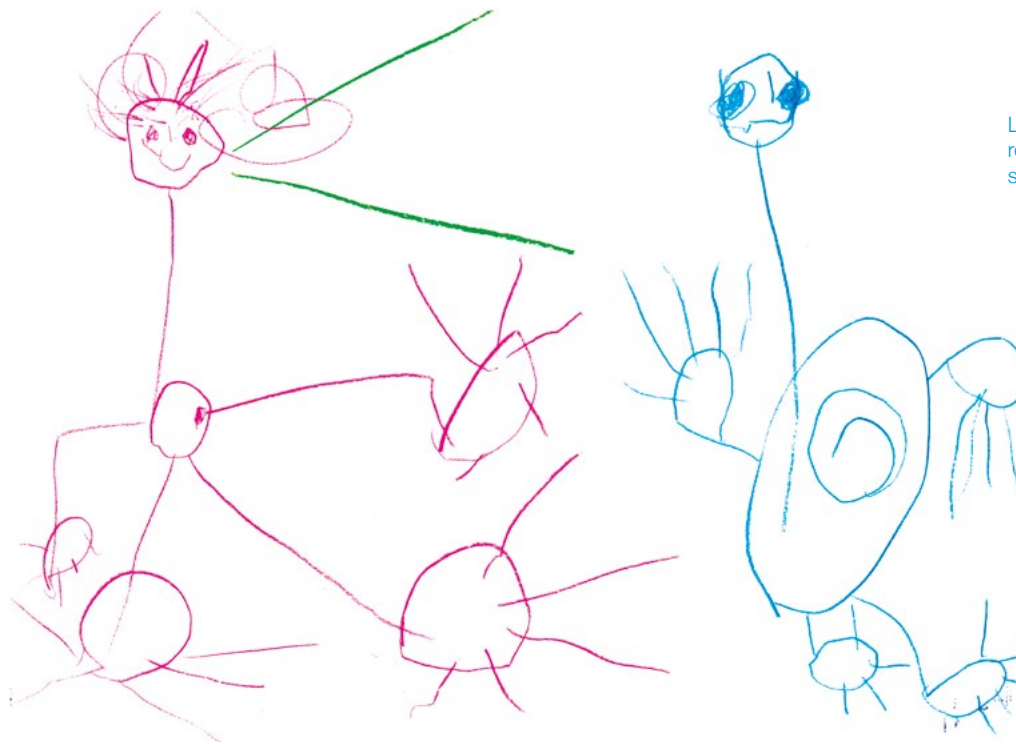
1. Die Äußerung eines als schädigend empfundenenes Verhaltens
2. gegenüber der verursachenden Stelle
3. mit der Absicht, eine Verbesserung der Situation, die Beseitigung der Beschwerdeursache oder eine Wiedergutmachung zu erreichen.

Eine Beschwerde in diesem Sinn wird an den Beschwerdeverursacher gerichtet und hat das Ziel, eine Veränderung zu bewirken. Damit unterscheiden sich Beschwerden vom Petzen, Lästern, Maulen und Nörgeln.

Auch Lotta macht auf ein „als schädigend empfundenenes Verhalten“ aufmerksam und möchte eine Verbesserung der Situation erreichen. Bei der Äußerung gegenüber der verursachenden Stelle (Papa) braucht sie die Unterstützung und Begleitung durch die Fachkraft. Gemeinsam mit der Erzieherin entwickelt Lotta die Idee, mit dem Papa zu „schimpfen“ und ihm dann ein Bild zu malen, zur Erinnerung daran, nicht ohne Verabschiedung zu gehen.

Kita- oder Krippen-Kinder, wie zum Beispiel Lotta, zeigen die Abweichung zwischen ihrer Erwartung und der erlebten Situation oder ein „als schädigend empfundenenes Verhalten“ häufig anders als Erwachsene. Von Kindern in diesem Alter kann und muss nicht erwartet werden, dass sie die Beschwerde direkt äußern. Es ist vielmehr die Aufgabe der Fachkräfte, ein wie auch immer gezeigtes Unwohlsein, eine Unzufriedenheit oder einen Veränderungswunsch wahrzunehmen und darauf zu reagieren. Das heißt, ein Kind muss sich nicht in einem vorgegebenen Rahmen beschweren können, sondern es ist die Aufgabe der Fachkräfte, jedem Kind die Äußerung seiner Bedürfnisse und ein „gehört werden“ zu ermöglichen.

Für die pädagogische Arbeit in der Kita ist der zentrale Aspekt das nicht erfüllte Bedürfnis, welches hinter der, wie auch immer geäußerten, Beschwerde steckt. Die Auseinandersetzung mit den Beschwerden der Kinder ist damit immer eine Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Mädchen und Jungen.



Lottas Erinnerungsbild für ihren Vater: „Nicht ohne Raus-schmeißen gehen“

## Definition Beschwerdeverfahren

Im Alltag erfahren Kinder immer wieder, dass ihre Äußerungen von Seiten der Erwachsenen nicht ernst genommen werden. Sie erleben, dass in vielen Situationen über ihre eigentlichen Anliegen, Bedürfnisse und Wahrnehmungen hinweggegangen wird.

„Ich komme nie dran.“ „Die gucken immer auf Toilette.“ Solche oder ähnliche Äußerungen ebenso wie das (Beschwerde-)Verhalten von Kindern (verweigern, verstecken, zurückziehen, hauen, o. ä.) zu beleuchten und sich gemeinsam auf die Suche nach dem, was hinter der Beschwerde steckt zu begeben, war im Projekt der erste Schritt in Richtung eines Kita-Beschwerdeverfahrens.

Ein Beschwerdeverfahren für die Kita zu entwickeln bedeutet dabei, gezielt Maßnahmen umzusetzen, die dazu führen, dass Beschwerden, aber auch Anliegen und Verbesserungsvorschläge der Kita-Kinder aufgenommen, bearbeitet und reflektiert werden können.

Für die Implementierung eines Beschwerdeverfahrens reicht es nicht aus, den Umgang mit den Beschwerden der Kinder und die strukturelle Umsetzung einmalig festzuschreiben. Vielmehr geht es darum, einen Teamprozess zu initiieren, der die Beschwerden als Entwicklungschance sowohl für die Kinder selbst als auch für die pädagogischen Fachkräfte versteht. Weiterhin sollte dieser Prozess es ermöglichen, die eigene Dialogfähigkeit sowie die Regeln und Strukturen der Kita immer wieder neu an den Bedürfnissen der Kinder auszurichten.

Dabei stehen in allen Modellprojekt-Einrichtungen nicht die zu entwickelnden Verfahren und Ablaufpläne im Vordergrund, sondern die Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen der Kinder (und auch mit den Bedürfnissen der Erwachsenen). Dies bedeutet in der Praxis, nicht alle Beschwerdeursachen werden (sofort) beseitigt oder alle Wünsche erfüllt. Entscheidend ist es, den Kindern zu signalisieren, dass ihre Anliegen und Bedürfnisse erst einmal grundsätzlich wahr- und ernst genommen werden. Im zweiten Schritt können dann gemeinsam Lösungen gesucht und Lösungswege erprobt werden. Dabei sind die Fachkräfte in der Rolle des Moderators/der Moderatorin. Sie erfüllen nicht den Wunsch oder finden die Lösung, sondern ermöglichen den Kindern ihre eigenen, ganz individuellen Wege. Die bewusste Wahrnehmung der Fachkraft und ihre Reaktion auf die wie auch immer geäußerte Beschwerde des Kindes nimmt dabei eine entscheidende Rolle ein.

# Das Modellprojekt

## Die beteiligten Einrichtungen



### Evangelische Integrative Kita Haus in der Sonne

Die Einrichtung Haus in der Sonne liegt im Stadtteil Kücknitz/Herrenwyk in einem naturbelassenen Umfeld nahe der Trave und ist eingebunden in die Kirchengemeinde Kücknitz. Im Stadtteil leben Familien mit ganz unterschiedlichen sozialen und kulturellen Lebenswirklichkeiten.

In fünf integrativen Gruppen und einer Krippen-Kleinstgruppe werden 80 Kinder im Alter von ein bis sechs Jahren von einem interdisziplinären Team (pädagogische Fachkräfte, Therapeuten/innen und Psychologen/innen), bestehend aus 16 Mitarbeitenden, betreut.



### Evangelisch-Lutherische Kita St. Lorenz-Travemünde

Die Kita St. Lorenz liegt im Stadtteil Travemünde. Sie befindet sich in einer ruhigen Einbahnstraße mit Ein- und Mehrfamilienhäusern und ist eingebettet in die Kirchengemeinde St. Lorenz/Travemünde.

In zwei Familiengruppen und zwei Elementargruppen werden aktuell 74 Kinder im Alter von ein bis sechs Jahren von neun pädagogischen Mitarbeiterinnen betreut. Zum Team gehören auch eine Hauswirtschaftskraft und ein Hausmeister.



### Evangelisch-Lutherische Kita St. Gertrud

Die Kita befindet sich im Stadtteil St. Gertrud in der Nähe des Stadtparks und des Lauerholzes und ist eingebettet in die Kirchengemeinde St. Gertrud. In einer Familiengruppe mit 16 Kindern und einer Elementargruppe mit 21 Kindern werden Jungen und Mädchen im Alter von 1,5 bis sechs Jahren von fünf Fachkräften betreut.



### Evangelisch-Lutherische Kita und Familienzentrum Dreifaltigkeit

Die Kindertagesstätte Dreifaltigkeit befindet sich im Stadtteil Kücknitz/Roter Hahn und ist eingebunden in die Kirchengemeinde Kücknitz. In sechs Gruppen (einer Krippen-, einer Familien- und vier Elementargruppen) werden 102 Kinder im Alter von null bis sechs Jahren betreut. Eine weitere Halbtagsgruppe befindet sich außer Haus auf dem Bauspielplatz Roter Hahn e.V.

Neben der Leiterin der Kindertagesstätte und des Familienzentrums sowie ihrer Stellvertretung sind zehn Erzieher/innen, fünf Sozialpädagogische Assistenten/innen und eine Kinderpflegerin als pädagogische Fachkräfte in der Einrichtung tätig.



### Evangelisch-Lutherische Kita Luther

Die Kita Luther liegt im Stadtteil St. Lorenz direkt neben der Lutherkirche und ist eingebettet in die Kirchengemeinde Luther-Melanchthon. In zwei Elementargruppen und zwei Krippengruppen werden Kinder von ein bis sechs Jahren betreut. Im offenen Angebot haben die Kinder Gelegenheit, alle Räume und Spielmöglichkeiten des Hauses zu nutzen.

Neben der Leiterin arbeiten in der Kita insgesamt fünf Erzieherinnen und vier sozialpädagogische Assistentinnen.



## Die Projektziele

Das Projekt „Beschwerdeverfahren für Kita-Kinder entwickeln“ umfasst folgende Ziele:

- Beschwerden werden als konstruktive und erwünschte Kritik in der Kita verstanden.
- Die Sensibilität der Fachkräfte für die Sichtweisen und Äußerungen der Kinder ist erhöht.
- Die unterschiedlichen Haltungen zu den Beschwerden im Team sind ausgetauscht und die Kolleginnen und Kollegen haben sich auf Beschwerderechte der Kinder verständigt.
- Die Kinder sind über ihre Beschwerderechte und die Möglichkeiten, sich zu beschweren, informiert.
- Ein verlässliches Verfahren zur Aufnahme von Beschwerden ist gemeinsam mit den Kindern entwickelt und eingeführt.
- Die Wege der Beschwerdebearbeitung sind verbindlich geklärt.
- Abläufe und Strukturen sind für Kinder transparent und nachvollziehbar dargestellt.
- Strukturen zur Reflexion der Beschwerden und ihrer Bearbeitung sind mit den Kindern und unter den Erwachsenen implementiert.

## Umsetzung der Projektidee

Parallel zu einem Fachtag zum Thema „Beschwerdeverfahren in der Kita“ fragte das Kitawerk Lübeck im Herbst 2013 in ihren 37 Einrichtungen das Interesse nach einer Projektteilnahme ab. Schließlich wurden von der Projektleitung fünf Kindertageseinrichtungen ausgewählt. Diese Kitas starteten zeitlich versetzt von Februar bis August 2014 mit einer zweitägigen Fortbildung.

Im Rahmen dieser Fortbildungstage wurden die ersten Beschwerderechte der Kinder erarbeitet, die Wege der Beschwerdebearbeitung festgelegt und Methoden diskutiert, die die Entwicklung eines Verfahrens zur Aufnahme von Beschwerden gemeinsam mit den Kindern ermöglichen. Eng begleitet von den Referentinnen und Referenten und der Fachberatung des Kitawerks Lübeck starteten die einzelnen Einrichtungen dann die ersten Implementierungsschritte.

Nach verschiedenen Praxiserfahrungen haben die Kitas die zur Verfügung stehenden Coaching-Tage mit den Referentinnen und Referenten ganz unterschiedlich genutzt. Einige Einrichtungen griffen auch auf das Angebot des Kita-Werkes zurück, Prozesse durch die Fachberatung begleiten zu lassen.

Im Rahmen von zwei Austauschtreffen aller beteiligten Einrichtungen haben die Kolleginnen und Kollegen die Gelegenheit genutzt, von den Erfahrungen der anderen Kitas zu profitieren.

Die Projektergebnisse wurden an zwei Fachtagen vorgestellt: Zunächst intern den Kolleginnen und Kollegen des Kitawerks (November 2014) und in einem zweiten Schritt der breiten interessierten Öffentlichkeit (Februar 2015).

# Beschwerden der Kinder in den Projekteinrichtungen

**Während der beiden Fortbildungstage haben die Fachkräfte die Beschwerden der Kinder, die sie während der letzten Wochen in der Einrichtung wahrgenommen haben, auf Moderationskarten notiert. Diese Beschwerden wurden dann gemeinsam gesichtet und sortiert.**

*„Im Alltag ist mir aufgefallen, wie viele Beschwerden von den Kindern kommen. Wenn man erst mal anfängt, darauf zu achten. An einem Tag habe ich mir mal vorgenommen die Beschwerden der Kinder zu zählen. Am Ende des Kita-Tages waren es dann 27 Beschwerden, die ich wahrgenommen hatte. Die meisten von ihnen betrafen Essen, Kleidung und Spielzeug“,* berichtet Eva Warta aus der Kita Dreifaltigkeit in einem Interview.

Neben ganz individuellen Beschwerden in den einzelnen Kitas kamen folgende Beschwerden in allen Einrichtungen vor:

- Beschwerden über das Essen – dabei ging es immer um die Auswahl und Zusammenstellung und um die Regeln bzw. Selbstbestimmungsrechte der Kinder bei den Mahlzeiten (Entscheidung über die Reihenfolge der Speisen, die Probierpflicht, die Selbstbestimmung, ob, was, wann und wie viel gegessen werden darf/muss, Tischsitten).
- Beschwerden über die Bekleidungswahl/Bekleidungsvorschrift durch die Erwachsenen: Dabei ging es sowohl um die Wahl der Bekleidung im Außenbereich (Regenhosen-, Jacken-, Mützen-, Schal- usw. -pflicht: ja oder nein) als auch im Haus. Hier betrafen die Beschwerden vor allem das Thema Hausschuhe.
- Beschwerden über die Verteilung von Ressourcen: Dabei wurden die Fahrzeuge im Außenbereich aber auch die Verteilung von Spielzeug- und Verbrauchsmaterial (z. B. Kleberollen) in Gruppen- oder Fachräumen genannt.
- Beschwerden darüber, den Spielort nicht selbst bestimmen zu können, häufig bezogen auf draußen oder drinnen („Ich will raus gehen bzw. jetzt nicht raus gehen.“).
- Beschwerden über die Toilette: Zum einen über die Sauberkeit (Geruch, „Danebenkleckern“) und zum anderen über den Umgang der Kinder/Erwachsenen im Toilettenbereich miteinander (Türen aufreißen oder zuhalten, darüber schauen usw.).
- Beschwerden über verbale Grenzverletzungen („Der hat gesagt, ich bin doof.“) und körperliche Übergriffe (hauen, beißen, hänseln, kaputt machen von Gegenständen...).
- Beschwerden über Ausgrenzungen – „Die lassen mich nicht mitspielen.“ „Sie hat gesagt, sie lädt mich nicht mehr zum Geburtstag ein.“

Bei allen genannten Beschwerden stehen sowohl die Fachkräfte als auch andere Kinder gleichermaßen als „Beschwerdeursache“ im Fokus. Diese sieben Beschwerdeanlässe lassen sich in verschiedenen Äußerungsformen auch bei Kindern im Krippenalter oder bei Hortkindern beobachten.

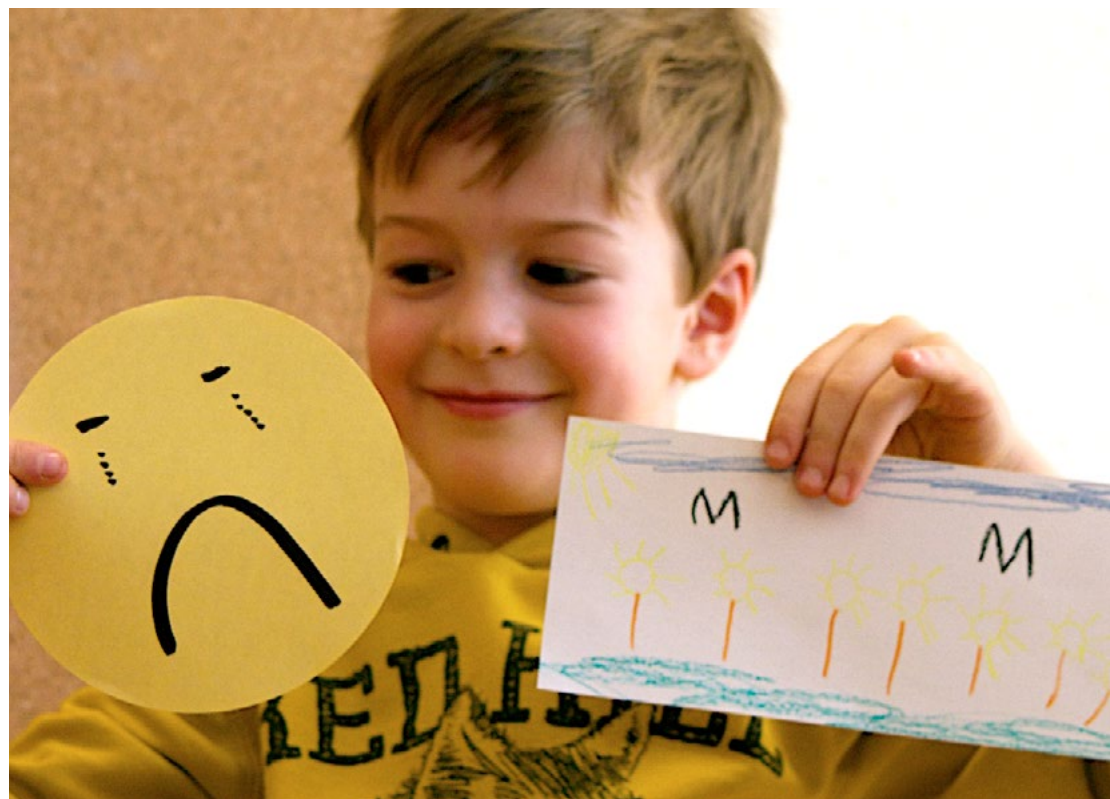
Bei genauerer Analyse der genannten Beschwerden können zwei verschiedene Beschwerdeformen bzw. Beschwerdeziele herausgearbeitet werden:

Zum einen **Verhinderungsbeschwerden** mit dem Ziel, das Verhalten eines anderen Kindes oder Erwachsenen zu stoppen. „Hör auf damit. Du überschreitest meine Grenze!“

Zum anderen **Ermöglichungsbeschwerden**, die etwas Neues erreichen wollen, wie z. B. eine gerechtere Verteilung, mehr Selbstbestimmung oder eine veränderte Regel.

Um den Einstieg für die Fachkräfte zu erleichtern, haben sich die einzelnen Teams im Rahmen des ersten Fortbildungstages entschieden, welche Beschwerdeformen bzw. -ziele sie zuerst in den Blick nehmen wollen. Drei Einrichtungen haben sich für den Schwerpunkt „Ermöglichungsbeschwerden“ und zwei Teams für den Schwerpunkt „Verhinderungsbeschwerden“ entschieden.

Ich beschwere mich!



# Beschwerden wahrnehmen und anerkennen



Worum geht es dir?

Im Modellprojekt ist immer wieder deutlich geworden, dass das Wahrnehmen von Beschwerden eine große Herausforderung darstellen kann. Der Kita-Alltag mit seinen stetig steigenden Anforderungen an die Fachkräfte lässt oft nur wenig Zeit, um sich auf einzelne Situationen einzulassen, genau hinzuhören oder hinzusehen. Darüber hinaus wird Unzufriedenheit von Kindern häufig nicht als eindeutige Beschwerde geäußert, sondern eher indirekt bzw. „verpackt“ signalisiert. Die Kinder in den Einrichtungen benennen in vielen Fällen keine konkrete Situation oder Ursache, sondern signalisieren eher ein (allgemeines) Unwohlsein („Mir ist langweilig!“) oder machen personenbezogene Aussagen („Die großen Mädchen sind voll doof!“). Nonverbal zeigen sie ihr Unwohlsein, indem sie sich beispielsweise zurückziehen, weinen, zuschlagen oder anderweitig körperlich agieren. Diese Äußerungen bzw. diese Verhaltensweisen müssen dann in einem dialogischen Prozess zwischen Kindern und Erwachsenen erst „ausgepackt“ und konkretisiert werden, um daran weiterarbeiten zu können. Dies kann nur gelingen, wenn die Fachkräfte sensibel auf die wie auch immer gezeigten Beschwerden der Kinder eingehen. Erst wenn die kleinen und großen Beschwerden der Kinder im Kitaalltag bewusst von den Fachkräften wahrgenommen und aufgegriffen werden, können

die Kinder lernen, eigene Beschwerden und Anliegen konkreter zu äußern.

Im Dialog mit dem Kind geht es also zunächst darum, seine Beschwerde bewusst wahrzunehmen und als eine berechtigte Äußerung stehen zu lassen. Dies ist dann die Grundlage dafür, gemeinsam herauszufinden, worum es dem jeweiligen Kind ganz konkret geht.

Im Modellprojekt haben sich die Fachkräfte aller Einrichtungen intensiv mit ihrer Rolle, die sie im Dialog mit den Kindern haben, auseinandergesetzt.

# Eigene Lösungen finden

Wenn für das Kind selbst und für den Erwachsenen klar ist, worum es geht, kann der zweite Schritt, eine Lösung zu finden, angegangen werden. Im Modellprojekt wurde schnell deutlich, dass im Dialog mit den Kindern die Versuchung groß ist, einen schnellen (Lösungs-) Vorschlag zu bieten. Diese Form der Reaktion kennen viele Erwachsene auch aus eigener Erfahrung: „Mach das doch so... oder so...“. Aus dem eigenen Erleben kennen sie aber auch das Gefühl, dass diese Vorschläge bzw. Ratschläge nur sehr selten hilfreich sind. Das gleiche gilt für die Dialoge mit Kindern. Die Rolle der Fachkraft ist hier zu moderieren. Welche Lösungsidee hat das Kind? Was braucht es, um diese Lösung umsetzen zu können? Diese Fragen standen auch im Modellprojekt im Vordergrund. Priorität hatte also weniger das eigentliche Lösungsergebnis, sondern der Prozess und die Erfahrung der Kinder, kompetent zu sein und eigene Ideen umsetzen zu können.

Dieses Vorgehen der Fachkräfte hat in der Praxis der Modelleinrichtungen dazu geführt, dass sich die Kinder selbstbewusster und zielstrebig für ihre Interessen einsetzen. Es ließ sich auch beobachten, dass sich das Verhalten der Kinder untereinander im Projektverlauf verändert hat. Die Kolleginnen und Kollegen beschreiben, dass sie bei Konflikten unter Kindern nicht mehr so oft zur Unterstützung geholt wurden. Immer häufiger wurden kleinere Meinungsverschiedenheiten oder Probleme von den Kindern selbständig gelöst.

Neben dieser Dialogebene zwischen dem einzelnen Kind und der Fachkraft spielt auch das weitere strukturelle Vorgehen eine Rolle. Was passiert mit dem Anliegen des Kindes, wenn seine Beschwerde beispielsweise Gruppen- oder Hausregeln betrifft, die von der einzelnen Fachkraft nicht ohne Rücksprache mit den anderen Kolleginnen und Kollegen oder der Leitung verändert werden können? Für diese Beschwerden wurden in einem zweiten Schritt von jeder Modelleinrichtung Verfahren entwickelt, die die Anliegen der Kinder aufnehmen und verlässlich weiter bearbeiten.



Ich sag', was ich frühstücken will!

# Die strukturelle Ebene

**Im Projekt haben die Einrichtungen neben der bewussten Wahrnehmung der Beschwerde durch die Fachkräfte drei grundsätzliche weitere Schritte zur Orientierung für die Teams und Kinder erarbeitet:**

1. Aufnehmen der Beschwerden
2. Bearbeiten der Beschwerden
3. Rückversicherung und Reflexion des Prozesses

**Dieses strukturelle Vorgehen erleichtert es Kindern und Erwachsenen, den Umgang mit Beschwerden im Alltag zu verankern. Ob und wie mit Beschwerden umgegangen wird, ist damit nicht mehr nur abhängig von der einzelnen Situation oder der einzelnen Fachkraft, es ist ein klar im Kita-Alltag verankertes Vorgehen.**

## 1. Aufnehmen der Beschwerden


Das sensible Wahrnehmen und Reagieren der pädagogischen Fachkräfte unterstützt die Kinder dabei, ihre Beschwerden zu äußern und zu konkretisieren. Wenn nicht unmittelbar eine Lösung gefunden werden kann, ist es notwendig, die Beschwerden der Kinder in irgendeiner Weise festzuhalten und sichtbar zu machen. In der Praxis haben die Projekt-Kitas dafür beispielsweise unterschiedlich gestaltete Beschwerdewände, offene Beschwerdekästen oder Beschwerdebücher eingerichtet. Hier können die Kinder ein Symbol für ihr Anliegen anpinnen, hineinlegen oder einkleben. Dabei hat die Praxis gezeigt, dass es sinnvoll ist, den Kindern die Möglichkeit zu geben, ein Foto von sich selbst mit dazu zu hängen. So wird für alle deutlich, wessen Anliegen aushängt. Für die Kinder ist es wichtig, dass alle Beschwerden, die dort hängen, bearbeitet werden. Dabei geht es nicht darum, in jedem Fall eine Lösung zu finden, die die Beschwerdeursache komplett beseitigt. Entscheidend ist in, dass das Anliegen jedes Kindes gesehen und gemeinsam und verlässlich an einer Lösung gearbeitet wird.

## 2. Bearbeiten der Beschwerden

In den Modelleinrichtungen ließen sich vier Arten von Beschwerden beobachten:

- Beschwerden, die das Verhalten anderer Kinder betreffen: Diese können oft direkt in der konkreten Situation mit den Mädchen und Jungen bearbeitet werden. Dabei gilt es von Seiten der Fachkräfte, eine moderierende Rolle einzunehmen, die den Kindern eine eigene Lösungsfindung ermöglicht, ohne sie im Prozess allein zu lassen.
- Beschwerden über Angebote, Ressourcen, Regeln oder Strukturen auf Stammgruppenebene: Diese können mit der Kinder-Gruppe oder den betroffenen Kindern und den zuständigen Fachkräften geklärt werden.
- Beschwerden, deren Ursachen die Gesamt-Kita betreffen: Diese Beschwerden, die zum Beispiel die Essenssituation, die Regelungen bei der Bekleidung der Kinder oder die Pflege betreffen, müssen auf der Ebene des Gesamtteams, zum Teil unter Einbeziehung von Eltern und Träger, besprochen und verlässlich geregelt werden.
- Beschwerden, die das Verhalten oder Entscheidungen von einzelnen Erwachsenen betreffen, brauchen einen individuell zu klärenden Rahmen (Schutzkonzept).

In der Praxis ist auch deutlich geworden, dass ein Großteil der Beschwerden in der aktuellen Situation bearbeitet werden kann und muss. „Der geht nicht weg.“ „Die geben keine Bausteine ab.“ Solche oder ähnliche Beschwerden von Kindern bedürfen meist einer sofortigen Aushandlung. Andere Unzufriedenheitsäußerungen wie beispielsweise „Das ist voll ungerecht, ich komme nie dran“ oder „In unserer Toilette stinkt es immer“ sollten in der Kindergruppe beispielsweise im Morgenkreis besprochen und geklärt werden. Bei einem Teil der Kinderbeschwerden ist es aber auch erforderlich, dass sich alle Fachkräfte der Kita auf eine gemeinsame Linie verständigen. Um diese Beschwerden der Kinder bearbeiten zu können, müssen sich alle pädagogischen Fachkräfte zunächst darauf einigen, welchen konkreten „Spielraum“ die Kinder in diesem Bereich haben. Gerade bei Beschwerden, Regeln oder Selbstbestimmungsmöglichkeiten von Kindern gehen die Meinungen der Fachkräfte häufig auseinander.



Dabei ist es notwendig, die Diskussion über einzelne Themenbereiche so lange zu führen, bis über die jeweiligen Beschwerderechte der Kinder im Team der pädagogischen Fachkräfte ein Konsens erreicht wird (vgl. Regner / Schubert-Suffrian: Partizipation in der Kita. S. 63f).

Neben der Klärung der Beschwerderechte sollte auch die Frage im Team besprochen werden, wann bzw. in welchem Rahmen die aufgenommenen Beschwerden von Erwachsene weiter bearbeitet werden.

### 3. Rückversicherung und Reflexion des Prozesses

Ob eine Beschwerde erfolgreich bearbeitet wurde, hängt letztlich von der Beurteilung des Beschwerdeführers ab. In der Projektpraxis heißt dies, dass das jeweilige Kind entscheidet, ob das Bild oder Symbol z. B. von der Beschwerdewand abgenommen werden kann. Neben der Rückversicherung bietet dieser Projektschritt die Möglichkeit, noch einmal gemeinsam mit den Kindern einen bewussten Blick auf den Prozess zu richten. „Was war der Ausgangspunkt? Welche Wege sind wir gegangen? Wie können wir beim nächsten Mal vorgehen?“ So wird der Prozess allen noch einmal verdeutlicht und das Gelernte kann sich verfestigen. Die Reflexion ermöglicht es den Kindern, den unmittelbaren Sinnzusammenhang zwischen ihrer Beschwerde, dem Prozess der Bearbeitung und der Problemlösung noch einmal selbst herzustellen.

Für die Kinder ist das, worüber sie sich beschweren, bedeutsam und damit Anlass für hochmotivierte Selbstbildungsprozesse. Sie lernen, sich für etwas einzusetzen und sie erleben, dass sie wichtig für die Gemeinschaft sind. Sie erfahren, dass sie Einfluss haben auf das, was um sie herum geschieht. Dabei nehmen sie ihre eigenen Bedürfnisse bewusster wahr, lernen sie zu äußern und zur Grundlage für ihre Entscheidungen zu machen. Nur wer weiß, was er braucht, hat auch die Chance, es zu bekommen. Dabei sind die Bedürfnisse des Einzelnen nicht austausch- oder verhandelbar. Aber die Mittel, dieses Bedürfnis zu befriedigen, sind vielfältig.

Beschwerdeverfahren für und mit Kindern zu entwickeln, bedeutet sich gemeinsam auf den Weg zu machen, die Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrzunehmen und sie zum Ausgangspunkt des pädagogischen Handelns zu machen. Dieses führt fast zwangsläufig zu einer Reflexion von bestehenden Kita-Strukturen und -Abläufen sowie zu einer Reflexion des Verhaltens der einzelnen Fachkräfte. Diskussionen beispielsweise über das, was es zum Frühstück gibt, und die Fragestellung, wer wann über die Bekleidung der Kinder entscheidet, führen immer auch zu grundsätzlichen Fragestellungen in Bezug auf die Werte und Normen der einzelnen Fachkraft und der Kita. Diese zu diskutieren und gemeinsam Lösungen zu entwickeln, war ein entscheidender Prozess im Modellprojekt.

Grundlage ist eine partizipative Haltung der Erwachsenen, die Kindern das verbindliche Recht zugesteht, ihre Meinungen, Anliegen und Beschwerden zu äußern und zu vertreten. Das Beschwerdemanagement geht damit einen partizipativen Weg konsequent weiter: Nicht nur die Rechte, sondern auch die Unzufriedenheit der Kinder werden zum Gegenstand von gemeinsamen Prozessen im Kita-Alltag. So werden die Kinder ermächtigt, sich verantwortlich für die eigenen Bedürfnisse und Belange einzusetzen, ein entscheidender Teil des aktiven Kinderschutzes in der Kita.

# Einblicke in die ganz unterschiedlichen Projektschwerpunkte der Kitas

## Beschwerden wahrnehmen und Dialoge gestalten | Kita St. Gertrud



Loni schlägt die Beschwerdetrommel

„Ich hab mich beschwert! Ich hab mich beschwert! Ich hab mich beschwert!“, ruft Loni, 3,4 Jahre alt, und trommelt dazu mit einem Löffel auf dem Kochtopf aus der Puppenecke. Vorher hatte sie ein Stück Klopapier und ihr Foto im Beschwerdekasten ihrer Gruppe aufgehängt. Zuerst nur mit lautem Rufen und jetzt durch Trommeln auf Kochtöpfen versucht sie die Aufmerksamkeit der anderen Kinder zu bekommen.

Die Kinder der Kita St. Gertrud haben in ihrer Gruppe überlegt, wie sie mit Beschwerden umgehen könnten und gemeinsam eine Lösung entwickelt: Jedes Kind, das eine Beschwerde hat, hängt ein Symbol oder Bild für die Beschwerde und das eigene Foto im Beschwerdekasten auf und sagt dann den anderen Kindern direkt, was stört.

Als Loni auch durch das Kochtopftrommeln nicht den gewünschten Effekt erzielt, schaut sie fragend die Erzieherin Lisa Garske an. Zusammen überlegen beide, wie Loni am besten die Aufmerksamkeit aller Kinder bekommen kann. Loni hat schließlich die Idee, eine Handtrommel aus dem Musikschrank zu holen. Sie fängt an zu trommeln und ruft dabei immer wieder: „Ich hab mich beschwert!“ Die anderen Kinder schenken

ihr jetzt endlich die volle Aufmerksamkeit. Als alles ruhig ist, kann Loni ihre Beschwerde loswerden: „Benutzt nicht so viel Klopapier!“

Beschwerden werden im Alltag häufig negativ bewertet. Sich beschweren bedeutet aber auch, wie in Lonis Fall, ein Anliegen, ein Bedürfnis deutlich zu machen. Loni hat ein Interesse, das sie verfolgt. Und dies sogar noch, als Hindernisse auftauchen. Sie bleibt dran und kann ihren Unmut schließlich allen gegenüber äußern. Sie kann sogar begründen, warum sie nicht möchte, dass die Kinder mehr Klopapier als nötig verbrauchen. „Papier wird aus Bäumen gemacht und dann sind alle Bäume weg!“ So wird die Beschwerde von Loni zur Grundlage eines aktiven Aushandlungsprozesses unter den Kindern und mit den Erwachsenen.

Loni hat bereits in einer Reihe von vorangegangenen Situationen im Projekt Beschwerdeverfahren erfahren, dass sie wichtig ist für die Gemeinschaft und dass ihre Anliegen ernst und wichtig genommen werden. Dabei wurde ihr immer wieder die Möglichkeit gegeben, ihre Anliegen zu äußern und selbst oder in Zusammenarbeit mit den pädagogischen Fachkräften und Kindern versucht, Lösungen zu finden. So hat sie Kompetenzen entwickelt, ihre Anliegen zu vertreten und sich Gehör zu verschaffen. Dies bedeutet für die pädagogischen Fachkräfte in der Kita St. Gertrud nicht, alle Beschwerdeursachen (sofort) zu beseitigen oder alle Kinder-Wünsche zu erfüllen. Entscheidend ist es, den Kindern zu signalisieren, dass ihre Anliegen und Bedürfnisse erst einmal grundsätzlich berechtigt sind und ernst genommen werden.

„Nachdem wir unseren Beschwerdekasten mit den Kindern eingeführt und das Vorgehen besprochen hatten, passierte erst mal eine ganze Zeit gar nichts. Es hat fast zwei Wochen gedauert, bis endlich ein Gegenstand, ein Blatt Papier, im Kasten lag. Obwohl kein Kind sein Foto an die Klammer gehängt hatte, war es den Kindern wichtig, im Morgenkreis über die Beschwerde zu sprechen. Wie sich herausstellte, war das Papier nur Müll und durch Zufall in der Kiste gelandet. Aber Leus (4,4 Jahre alt) möchte sich jetzt trotzdem beschweren. Er findet es doof, nie Bausteine abzubekommen. Als Symbol möchte er einen Bauklotz in die Beschwerdekiste legen und sein Foto an der Klammer festmachen. Als Lösung schlugen die Kinder vor, vor dem Spielen die Bausteine gerecht zu verteilen, so dass alle Kinder Steine abbekommen. Am nächsten Tag berichtet Leus im Kreis, dass er nun zufrieden ist mit der Verteilung der Bauklötze“, berichtet Lisa Garske.



Arda malt für den Beschwerdekasten



Das dialogische Verhalten der Fachkräfte und ihre fragende Haltung sind wie in diesem Beispiel die Grundlage dafür, dass jedes einzelne Kind seine Anliegen und Bedürfnisse zum einen als berechtigt wahrnehmen kann und zum anderen lernt, Aus-handlungsprozesse zu gestalten.

Für die Kinder ist es zunächst gar nicht so einfach, ihre Anliegen und Beschwerden zu äußern, wie die Beobachtungen aus der Kita St. Gertrud zeigen. Sie brauchen die Unterstützung der Fachkräfte, ihr glaubwürdiges Interesse und ihre wertschätzenden Reaktionen. Einrichtungen wie Beschwerdewände können dabei nur ein Hilfsmittel sein.

„Arda, ein Junge aus meiner Gruppe, fand es richtig doof, dass unsere Hochebene gesperrt wurde. Die Kinder haben nämlich die Lärmschutzdecke ‚abgepuhlt‘ bis irgendwann fast die halbe Decke herunter hing. Arda hat da oben aber sehr gerne gespielt. Damit die Hochebene wieder bespielt werden konnte, hat er sie aufgemalt und das Bild dann in den Beschwerdekasten gehängt. Seine Idee war, dass die Decke erst mal repariert werden muss, bevor man dort wieder spielen kann. Also hat Arda mit Klebe die größten Stücke der Decke wieder geklebt. Danach hat er die Regel eingeführt, dass die Kinder an der Decke nicht mehr puhlen dürfen. ‚Die Decke wird in Ruhe gelassen!‘ hat er zu den anderen Kindern gesagt. Und weil er sich nicht sicher war, ob die Kinder diese Regel einhalten, hat er auch noch ein weiteres Verbot eingeführt, dass keine Kissen mehr vor das Gitter gelegt werden dürfen. Damit er immer auch von unten beobachten kann, ob das klappt mit der Regel. Seine beiden Regeln wurden von den anderen Kindern akzeptiert und funktionieren bis heute“, erzählt Garske.

Die Beschäftigung mit den Beschwerden der Kinder verlangt von der Leitung und dem Team ein hohes Maß an Reflexionsfähigkeit. Dazu gehört die Bereitschaft, das eigene pädagogische Handeln zu hinterfragen und Kindern auch im Prozess der Lösungsfindung eine aktive Teilhabe zu ermöglichen. Dabei ist der achtsame Umgang mit Beschwerden keine zusätzliche Aufgabe oder zeitlich begrenztes Projekt, sondern grundsätzliche Denk- und Handlungsweise im Kita-Alltag.

„Unser Beschwerdekasten hat zwei Monate nach der Einführung dann eine gestalterische Veränderung bekommen. Über

dem Beschwerdekasten haben die Kinder zu Anfang einen Stern mit einem bösen Gesicht aufgehängt. Jetzt sollte dieser Stern weg. Die Kinder haben gesagt: ‚Beschwerden sind nicht nur immer was total Doofes, sondern eine Beschwerde hat ja auch was Gutes. Weil danach kommt ja auch was Neues, was für mich gut ist, also hat jede Beschwerde auch einen Gewinn‘“, so Lisa Garske.

„Als Fazit können wir bisher sagen, dass wir das Gefühl haben, dass die Kinder ihre Anliegen und Beschwerden öfter ansprechen.

„Als Fazit können wir bisher sagen, dass wir das Gefühl haben, dass die Kinder ihre Anliegen und Beschwerden öfter ansprechen.“

Also, dass sie öfter den Mut haben, Beschwerden zu äußern. Dass wir Erzieher aber auch im Laufe des Projektes immer mehr Gehör dafür entwickelt haben. Wir haben gelernt, die Beschwerden auch im Alltag wahrzunehmen. So, dass man beim Vorbeigehen einfach mal die Ohren dafür offen hat, wo Beschwerden sind. Außerdem hören wir jetzt auch die Beschwerden, die von den Kindern manchmal ganz anders geäußert werden. Dass ‚Mir ist langweilig‘ auch eine Beschwerde ist. Das kann nämlich heißen: ‚Das, was ihr gerade hier so an Spielzeug habt, ist überhaupt nicht akzeptabel für mich‘. Dass wir als Fachkräfte auch solche Sätze hören und versuchen da Veränderungen zu schaffen.“

Insgesamt haben die Kinder viel mehr gelernt, eigene Lösungswege zu finden. Für sich, aber auch mit anderen. Viele Kinder haben deutlich an Selbstsicherheit und Stärke gewonnen. Sie haben mehr Mut entwickelt, die Dinge nicht nur im Kreis, sondern auch mal zwischendurch anzusprechen. Manchmal hat das sogar Auswirkungen auf die Situation zu Hause. Timon, ein Kind bei uns, hat zum Beispiel gesagt, er würde gerne den Briefkasten zu Hause als Beschwerdekasten umwandeln, damit er sich bei seiner Mama auch mal beschweren kann“, fasst Garske zusammen.

## Krippenkinder beschweren sich anders... Beschwerdeverfahren für Kinder im Alter von null bis drei Jahren entwickeln

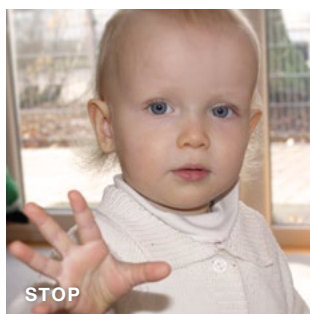
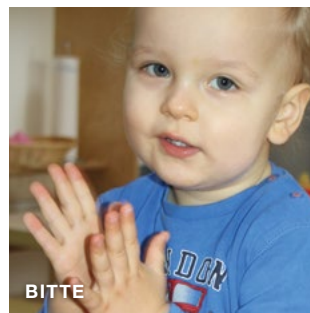
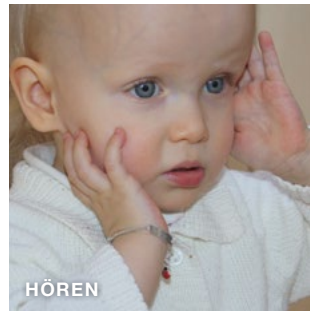
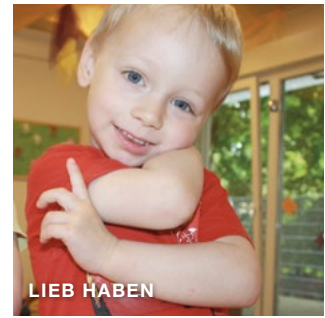
### Kita Haus in der Sonne

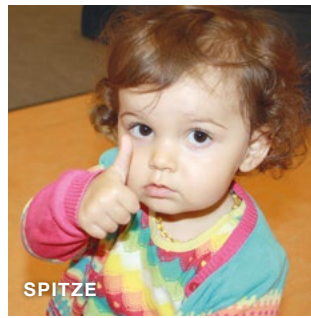
„Für mich als Krippenerzieherin war nach den beiden Fortbildungstagen zuerst die große Frage: Wie soll ich das denn machen? Für den Elementarbereich hätte ich super viele Ideen, aber für die Krippenkinder?“

Zuerst habe ich überlegt, wie ich den Kindern eine Hilfe geben kann, damit sie sich generell besser mit mir und auch untereinander in Verbindung setzen können. Mehr als das, was die Kinder untereinander verstehen oder ich in ihr Verhalten interpretiere. Ein Schwerpunkt der Krippenarbeit im Haus in der Sonne ist die vorsprachliche Kommunikation. Aus diesem Grund nutzen wir unterstützend zur Sprache die Babyzeichen und -Gebärden.

Die Möglichkeit, diese Gebärden im Projekt zu erweitern und etwas Neues dazu zu entwickeln, weckte bei mir großes Interesse. (...) Die Babyzeichensprache ist angelehnt an die Gebärdensprache, aber an vielen Stellen vereinfacht. Um die Beschwerden der Krippenkinder sichtbar machen zu können, haben wir ein besonderes Augenmerk auf Zeichen wie ‚Stopp‘ oder ‚Ich brauche Hilfe‘ und ‚Ich möchte das nicht‘, gelegt. Um die Kinder dabei zu unterstützen, ihre Bedürfnisse da ganz deutlich ausdrücken. (...) Ich würde sagen, dass ‚Stopp‘ die wichtigste Gebärde ist, die wir haben. Das setzen die Kinder ganz bewusst untereinander, aber auch Erwachsenen gegenüber ein. Auf Aussagen von Erwachsenen wie: ‚Ach komm mal auf den Arm.‘ oder ‚Ach, bist Du süß, komm mal her.‘ stellen sich die Kinder schon richtig aufrecht hin, sagen ‚Popp!‘ und halten deutlich abwehrend die Hand hin. So machen sie eindeutig klar, dass sie das nicht möchten. Es ist für mich jedes Mal toll zu sehen, wenn sich die Kinder so selbstbewusst behaupten können. (...)

Die beiden jüngeren Krippenkinder schauen sich auch gerne nur die Fotos von den Gebärden an, die wir bei uns aufgehängt haben, üben dann die passenden Gebärden dazu und erzählen sich das gegenseitig. So wachsen sie hinein in eine Atmosphäre von Mitbestimmung. Dabei hat bei uns nicht jedes Wort eine Gebärde, weil das einfach zu viel ist. In einem Satz benutze ich meistens eine Gebärde, bei den größeren Kindern sind es teilweise auch zwei. Meistens die Hauptworte. Manchmal weiß ich dann auch die Gebärde nicht gleich. Und dann sage ich den Kindern etwas und betone das Hauptwort ohne eine Gebärde dazu zu machen. Dann entsteht sofort Unruhe bei den Kindern. Sie wiederholen das Hauptwort und gestikulieren alle mit den Händen, weil ich ihnen keine Gebärde zu meinem Satz gebe. Und dann gucken wir zusammen im Buch nach, was es bedeutet. Oder wir müssen uns, wenn wir nichts finden, was ausdenken.“ Aus einem Interview mit Eva Schneider, Fachkraft im Krippenbereich der Kita Haus in der Sonne.





Der Umgang mit Kleinkindern ist oft gekennzeichnet durch einen „wortlosen“ Aushandlungsprozess zwischen den Bedürfnissen des Kindes und den Interessen, Zielen und Vorgaben der Erwachsenen. Beschwerdeverfahren für den Bereich der Kinder im Alter von null bis drei Jahren bedeuten in erster Linie die Gestaltung der Beziehung zum einzelnen Kind. Dabei geht es darum, achtsam auf die Bedürfnisse des Kindes zu reagieren.

Dieser schon in der Pikler-Pädagogik<sup>1</sup> beschriebene Ansatz, auf die Bedürfnisse und die Kommunikationsformen jedes einzelnen Kindes sensibel und wertschätzend einzugehen, wird von den Krippenkolleginnen der Kita Haus in der Sonne im Rahmen des Projektes noch ergänzt. Mit dem Einsatz der Babyzeichensprache bekommen die Kinder zusätzliche Möglichkeiten, sich leichter untereinander und mit den Erwachsenen zu verständigen. Zwei Bereiche sind im Haus in der Sonne durch die Signale der Kinder besonders in den Fokus der Aufmerksamkeit geraten: Zum einem die Essensituation und zum anderen Beschwerden über die Begrenzung der Räumlichkeiten:

„Die Beschwerde, dass Kinder die Gruppe verlassen wollten, war bei einigen ganz deutlich. Wenn die Gruppentür zu war, und die Kinder nicht raus konnten, weil sie noch nicht an den Griff kamen, dann gab es schon eine lautstarke Beschwerde. Mit an die Tür bollern und schreien. Es war schon ganz deutlich, dass diese Kinder den Gruppenraum verlassen wollten. (...) Bei uns stellte sich dann heraus, dass die Kinder oft nur bei Herrn Schütt-Rittens [Kita-Leiter, Anm. d. R.] gucken wollten, weil der so eine tolle Gitarre da hängen hat. Deshalb haben wir erst mal angefangen, für jeden Erzieher eine Gebärde zu entwickeln. Damit die Kinder zeigen konnten, wohin sie wollten. Jeder von uns Fachkräften hat sich eine Gebärde ausgedacht, die zu einem passt. Bei der Sekretärin tippen wir mit den Fingern, als säße sie am Computer. Herr Schütt-Rittens hat den Handschlag, als würde man Gitarre spielen. Ich trage zur Arbeit immer nur einen Zopf. Bei mir fassen sich die Kinder an den Hinterkopf. So hat sich das immer weiter entwickelt. Dann habe ich gedacht, nur die Personen sichtbar zu machen, das reicht vielleicht nicht aus. Da die Kinder generell auch ein großes Interesse an Fotos und Bildern haben, habe ich ihnen dann einfach die Fotos von den Räumen gezeigt und gefragt, wo sie spielen wollen. Daraus hat sich nach und nach eine ganze Wand mit Bildern entwickelt, die sich die Kinder anschauen und aus der sie auswählen können. Außerdem haben wir jetzt einen festen Besuchs-Tag, an dem die Kinder frei auswählen, wo sie spielen wollen. Die etwas Größeren signalisieren manchmal auch außerhalb des Besuchstages, dass sie woanders spielen wol-

„Ich würde sagen, dass ‚Stopp‘ die wichtigste Gebärde ist, die wir haben.“

len. Auf meine Frage, wo sie dann spielen möchten, gehen die Kinder schon ganz automatisch zu der Foto-Wand und zeigen, wohin sie wollen“, erzählt Eva Schneider

Die Ergänzung durch die Fotos fand auch noch im Bereich Essen weitere Anwendung. Den Kolleginnen fielen neben den Beschwerden über die Begrenzung des Raumes auch Unmutsäußerungen der Kinder während des Frühstücks auf. Die Kinder mochten ihr von zu Hause mitgebrachtes Frühstück manchmal nicht. Den größeren Reiz hatte in vielen Fällen das Frühstück des Nachbarn.

„Dann wurde auch schon mal über den Tisch gegriffen und sich in der Brotdose des Nachbarn bedient“, so Lina Wittgrefe. Gemeinsam haben die Krippenkolleginnen daraufhin überlegt, wie das Frühstück für alle Krippenkinder bedürfnisorientierter gestaltet werden kann. Die erste Veränderung war, dass das Frühstück nicht mehr von jedem Kind selbst mitgebracht wurde. Ab sofort gab es ein gemeinsames Frühstück. Damit die Kinder bei der Auswahl der Speisen mitbestimmen konnten, haben die Kolleginnen Fotokarten mit den Nahrungsmitteln, die zur Wahl stehen, angefertigt. Die Kinder entscheiden jetzt jeden Morgen, was es zum Frühstück gibt. Dafür wählen immer drei der Kinder die jeweiligen Nahrungsmittel wie Brot oder Brötchensorte, Brotaufstrich, Obst und Gemüsesorten aus. Die Fachkraft legt jeweils zwei Fotokarten aus einem Bereich auf den Tisch und lässt die Kinder wählen. „Die Fotokartei und die Auswahl der Speisen funktionieren inzwischen richtig gut. Die Kinder probieren immer wieder neue Lebensmittel aus, die dann mit in die Kartei aufgenommen werden. Sie haben total viel Spaß daran, gemeinsam das Frühstück auszuwählen“, so Eva Schneider.



Wir wählen unser Frühstück selbst aus

<sup>1</sup> Vergl. Kasten Seite 20

### Was ist die Babyzeichensprache?

Die Babyzeichensprache dient der Verständigung von Erwachsenen mit Kleinkindern oder Babys. Sie ist eine unterstützende Methode für die Kommunikation mit dem noch nicht sprechenden Kind. Durch den Gebrauch einfacher, auf der ‚Deutschen Gebärdensprache‘ beruhender Handzeichen werden die Interaktion und das gegenseitige Verstehen unterstützt. Die Zeichen werden dabei parallel zur normalen Sprache vom Erwachsenen und Kind eingesetzt. Jedes Zeichen symbolisiert einen Gegenstand, eine Tätigkeit oder eine Eigenschaft aus dem Alltag. Die Babyzeichensprache wurde vor allem für hörende Babys und Kleinstkinder entwickelt. Sie kann aber auch bei Kindern mit verzögerter Sprachentwicklung die Kommunikation erleichtern.



#### **Buch-Tipp zum Weiterlesen:**

Vivian König: Das große Buch der Babyzeichen  
Mit Babys kommunizieren bevor sie sprechen können  
Verlag Karin Kestner, 9. Auflage, Schauenburg 2014

### Die achtsame und beziehungsvolle Pflege nach Emmi Pikler

Emmi Pikler, ungarische Kinderärztin (1902–1984), hat der aktiven Beteiligung der Kinder gerade im Bereich der Pflege besondere Bedeutung beigemessen. Nach Ansicht Emmi Piklers sollten Erwachsene die Pflegesituation als respektvolles, kooperatives Miteinander und als beteiligenden Dialog mit dem Kind gestalten.

Gonzalez-Mena und Widmeyer Eyer konkretisieren auf der Grundlage der Pädagogik Emmi Piklers „Zehn auf einer Philosophie des Respekts basierende Prinzipien“, von denen zwei die partizipative Haltung deutlich hervorheben:

„1. Beteiligen Sie Säuglinge und Kleinkinder an Dingen, die sie betreffen. Arbeiten Sie nicht an ihnen vorbei und lenken Sie sie nicht ab, um die Aufgabe schneller zu erledigen. (...)“

5. Respektieren Sie Säuglinge und Kleinkinder als würdige Menschen. Behandeln Sie sie nicht wie Objekte oder niedliche kleine Menschen, die nichts im Kopf haben und manipuliert werden können“, (Gonzalez-Mena / Widmeyer Eyer 2008, S. 33)



#### **Buch-Tipp zum Weiterlesen:**

Gonzalez-Mena, Janet / Widmeyer Eyer, Dianne:  
Säuglinge, Kleinkinder und ihre Betreuung, Erziehung und Pflege  
Arbor Verlag, 1. Auflage, Freiburg 2008

Die kontinuierliche Bearbeitung von Beschwerden ermöglicht es, die Einrichtungsstrukturen immer wieder an den Bedürfnissen der Kinder neu auszurichten. In der Praxis bedeutet das nicht, auf den individuellen Wunsch der Kinder hin alles Bisherige über den Haufen zu werfen. Vielmehr bedeutet es, den Alltag mit Hilfe der Beschwerden der Kinder auf den Prüfstand zu stellen und sich bewusst für oder gegen eine Veränderung zu entscheiden.

Die Kolleginnen der Kita St. Lorenz haben sich nach der Reflexion der Beschwerden und Wünsche der Kinder auf den Weg gemacht, die Strukturen ihrer Einrichtung neu zu überarbeiten. *„Für mich ist es immer noch ein Umdenken. Bei den Kolleginnen und den Kindern bewegt sich so viel. Ich ertappe mich als Leitung manchmal, dass ich den perfekten Plan in der Tasche habe und sagen möchte: Wir machen das so! Aber darum geht es ja nicht. Es geht immer wieder darum, sich zurück zu nehmen. Ich sage mir dann immer wieder: Wir gucken und hören jetzt, was die Kinder wollen“*, so Maike Tobies, Leiterin der Kita St. Lorenz.

Gemeinsam sammelte das Team Themenbereiche, in denen es immer wieder zu Beschwerden der Kinder kam. Schnell kristallisierte sich das erste Thema „die Wahl der Spielorte“ heraus. *„Wir hatten es bisher nämlich so, dass die Kinder eigentlich fest in ihren Gruppen gespielt haben. Das Außengelände, unseren Bewegungsraum und auch einen Schlaf- und Ruheraum konnten die Kinder ohne uns nicht nutzen“*, beschreibt Maike Tobies.

Als ersten Schritt im Rahmen des Projektes nahm sich das Team vor, den von den Kindern geäußerten Bedarf zu bearbeiten und die Räume zu öffnen. Dafür mussten sich die Kolleginnen zunächst darauf einigen, ob und wie viele Kinder allein in Räumen sein dürfen. Auch die konkrete Umsetzung musste genau unter die Lupe genommen werden. Wie sollte z. B. entschieden werden, welche Kinder wann dran sind und wann und wie abgewechselt wird? Im Team werden Konsenslösungen für diese ersten grundlegenden Fragen erarbeitet. Die neue Struktur wurde dann den Kindern vorgestellt. Veränderungen sollten nach einer Ausprobierphase mit den Kindern neu geplant und umgesetzt werden.

In Zukunft sollte eine festgelegte Anzahl von Kindern allein die Turnhalle, den Schlafraum und das Außengelände nutzen dürfen. Um den Kindern einen möglichst selbstbestimmten Umgang mit der Wahl der Räume zu ermöglichen, hatten die Fachkräfte die Idee, an der jeweiligen Eingangstür eine Hakenleiste anzubringen. Die Anzahl der Haken entspricht der jeweiligen Kinderzahl, die diesen Raum (oder das Außengelände) allein nutzen dürfen.

*„An diese Haken haben wir dann kleine weiche Gummibänder gehängt, die die Kinder sich um den Arm machen können, wenn ein Gummiband vorhanden ist. Wenn keins da hängt, können sie da halt nicht rein, weil der Raum voll ist. Und darüber hängt immer ein Foto von dem Raum, für den das gilt. Angefangen haben mit dem Bewegungsraum, da können sechs Kinder spielen. Im Schlafraum vier Kinder und draußen fünf“*, beschreibt Erzieherin Anja Westen.

Bei der Planung wurde unter den Fachkräften viel über ihre Haltung und ihr individuelles Bild vom Kind diskutiert. Was können wir den Kindern zutrauen? Wie viele und welche Regelungen müssen wir im Vorfeld festlegen und was können wir gemeinsam mit den Kindern erarbeiten? Diese Fragestellungen haben zu kontroversen Diskussionen aber auch zu einer Annäherung der einzelnen Fachkräfte und einem gegenseitigen besseren Verstehen geführt. Entscheidend für die Tragfähigkeit der Entscheidungen dabei war, dass die Beschwerderechte der Kinder im Team-Konsens beschlossen und damit von allen mitgetragen werden können (vgl. Regner/Schubert-Suffrian, Partizipation in der Kita, S.63f.).

„Also, ich muss sagen, in unserer Kita ging so ein kleines Pulverfass auf.“

*„Bei der Umsetzung haben wir dann festgestellt, dass die Kinder die neuen Möglichkeiten sehr gut annehmen und sich an die Regeln für die Bereiche halten. (...) Wir als pädagogische Fachkräfte haben gemerkt, dass es unsere Ängste und Befürchtungen sind, die wir eigentlich loslassen können“*, so Anja Westen

Nach einer Ausprobierphase einigte sich das Team dann auf eine Erhöhung der Kinderzahlen. Alle Kolleginnen konnten von positiven Erfahrungen berichten und befürworteten eine Ausweitung des Prozesses. *„Das war für das Team ein ganz spannender Prozess. Von diesen Befürchtungen, die wir zuerst hatten – bis zu einem Loslassen.“*



Hakenleiste für den Schlafraum: Hier dürfen vier Kinder spielen



Ein Beschwerdekasten wird gestaltet

*Nach der Probephase konnten wir den Prozess sogar noch erweitern und mehr Kinder selbstständig in den Räumen spielen lassen“, so Maike Tobies.*

Wichtig war es für das Team, selber die Erfahrungen machen zu können und sich in ihrem eigenen Tempo vorzutasten, ohne (externe) Vorgaben erfüllen zu müssen.

*„Besonders schön zu beobachten waren die Offenheit und die Neugierde der Kinder dem Thema gegenüber. Also, ich muss sagen, in unserer Kita ging so ein kleines Pulverfass auf. Der Wunsch nach den unbeobachteten Spielphasen war sehr groß. Und schon in den ersten Gesprächen hat sich gezeigt, dass die Kinder ein ganz großes Interesse daran hatten, dass sie in Räume kamen, wo keine Mitarbeiter sind. Sie hatten dadurch auch unheimlich viele eigene Ideen, wie das dann gehen kann. (...) Durch diese ganzen Prozesse ist auch die Konfliktfähigkeit der Kinder gestärkt worden und natürlich dementsprechend auch das Selbstbewusstsein. Die Kinder müssen es jetzt auch einfach aushandeln, wenn die Gummibänder vielleicht mal für die Räume belegt sind und sie sich untereinander einigen müssen. Dabei müssen wir Pädagogen lernen, dass wir uns auch zurückhalten“, so Erzieherin Anke Brodersen*

*„Wir haben uns gut auf den Weg gemacht und die Möglichkeit der Beschwerde wird von den Kindern zunehmend genutzt. Viele positive Veränderungen sind dadurch entstanden. Wir konnten schon nach kurzer Zeit feststellen, dass die Kinder ganz anders miteinander umgehen. Sie nehmen die Bedürfnisse von anderen Kindern ganz anders wahr und gehen anders mit ihnen um. Und auch unser Blickwinkel und unsere Haltung zum Kind haben sich verändert. Wir trauen den Kindern jetzt mehr zu. Und ich glaube, das Wort ‚Wertschätzung‘ hat eine ganz andere Qualität bekommen“, zieht Kita-Leiterin Maike Tobies ein positives Projektfazit.*

Ein veränderter Umgang der Fachkräfte mit den Beschwerden der Kinder hat auch immer Auswirkungen auf die Kita-Eltern. Die Erfahrungen im Projekt zeigen, dass die Eltern die Ziele des Projektes, ihren Kindern die Möglichkeit zu geben, sich selbstbewusst für ihre Anliegen und Bedürfnisse einzusetzen, teilen. Unterschiedliche Ansichten gibt es aber bei der Frage, an welcher Stelle und in welcher Situation die Kinder die Möglichkeit bekommen, sich bei der eigenen Lösungsfindung auszuprobieren. Im Projekt waren die Beschwerde- bzw. Selbstbestimmungsrechte der Kinder in den Bereichen Kleidung, Essen, Schlafen oder Wickeln die strittigsten Punkte zwischen Fachkräften und Eltern.

Um die Kinder nicht in einen Loyalitätskonflikt zwischen den Vorgaben von Eltern („Du ziehst auf jeden Fall deine Regenhose an, egal was deine Erzieherin sagt.“) und denen der Fachkräfte zu bringen, ist es wichtig, die Eltern frühzeitig mit in Boot zu holen. Bei allen Kinder-Beschwerden, die grundsätzliche Selbstbestimmungsrechte betrafen, wurden im Projekt deshalb immer zunächst die Eltern informiert und um Einverständnis gebeten. Erst dann erhielten die Kinder die Erlaubnis, in diesen Bereichen selbst zu bestimmen.

„An den beiden Teamtagen im Februar 2014 haben wir gemeinsam die Beschwerden der Kinder gesammelt. Dabei gab es viele Beschwerden über die Selbstbestimmung bei der Kleidungswahl. Deshalb haben wir uns dann entschieden, den Kindern in diesem Bereich grundsätzlich mehr Rechte zuzugestehen.“

Konkret haben wir im Teamkonsens folgende Regeln festgelegt:

- Bei mehr als 15°C Außentemperatur dürfen die Kinder selbst entscheiden, was sie anziehen.
- Ein Mindestmaß an Kleidung (Unterwäsche) ist erforderlich.
- Drinnen-Schuhe nur drinnen, Draußen-Schuhe nur draußen.
- Bei mehr als 15°C können die Kinder selbst entscheiden, ob sie barfuß raus gehen.
- Die Kinder dürfen selbst auswählen, welche Schuhe sie aus dem vorhandenen Schuhwerk anziehen.
- Die Kinder dürfen bei jeder Temperatur selbst entscheiden, ob sie Handschuhe, Schal oder Mütze tragen.
- Die pädagogischen Kräfte entscheiden über den Sonnenschutz der Kinder.
- Die Kinder dürfen selbst entscheiden, was sie im Haus anziehen: Hausschuhe, Stopper-Socken oder ob sie barfuß gehen.

Im März haben wir unsere Ideen dann dem Elternbeirat vorgestellt und das erste Okay erhalten, starten zu können. Bei dem

anschließen Elternabend, leider nur mit sehr geringer Beteiligung, haben wir dann das Projekt den Eltern vorgestellt“, berichtet Andrea Bold, Leiterin der Kita Luther.

Dies bedeutete konkret, die Mütter und Väter auf einen Elternabend zunächst über die grundsätzlichen Ziele zu informieren, die die Fachkräfte mit der Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens bezwecken. In einem zweiten Schritt wurden dann die einzelnen Bereiche der Selbstbestimmung (zum Beispiel: Schuhe tragen drinnen und draußen) besprochen. Dabei informierte die Kita die Eltern ausführlich über die Gründe für die Team-Entscheidung und die geplanten Handlungsspielräume der Kinder.

### „Bei mehr als 15°C Außentemperatur dürfen die Kinder selbst entscheiden, was sie anziehen.“

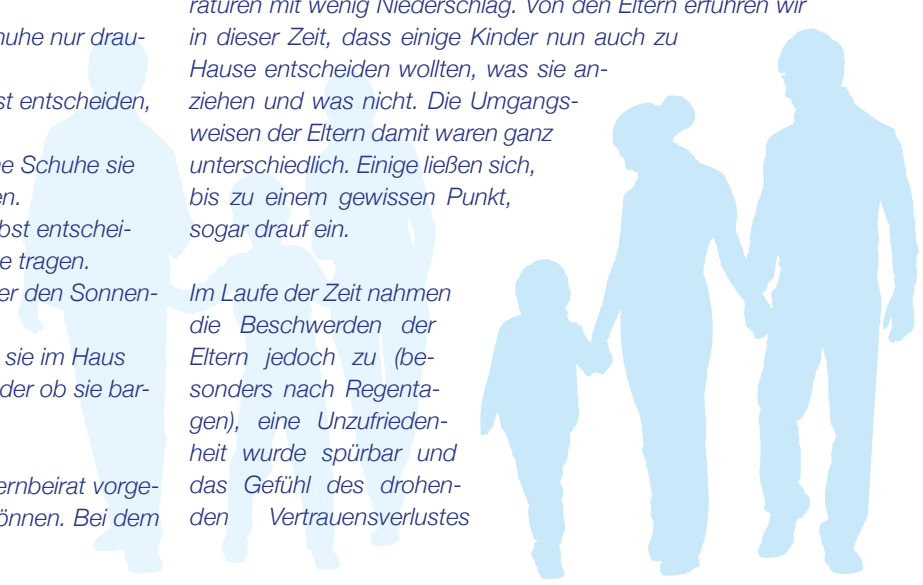
„Bei der anschließenden Diskussion äußerte sich eine Mutter deutlich negativ. Andere Mütter und Väter machten Zweifel deutlich, ob ihre Kinder die

Bekleidungsfrage für sich entscheiden können. Trotzdem haben die Eltern uns grundsätzlich ihr Vertrauen ausgesprochen. Wir konnten also mit den Kindern in einer Probephase starten. Mit den Eltern haben wir an diesem Abend auch vereinbart, im Austausch zu bleiben und regelmäßig Rückmeldungen zu geben“, so Andrea Bold.

„Ab Ende März haben wir das Konzept dann mit den Kindern umgesetzt. Dafür gab es jetzt ein Thermometer auf Kinderhöhe an der Hauswand. Die Kinder haben täglich auf das Thermometer gesehen. Die Kolleginnen im Gruppendienst konnten richtig aufatmen. Sie waren erleichtert darüber, nicht mehr ständig über Regenhosen und Jacken diskutieren zu müssen. Und die Kinder konnten ihr Glück kaum fassen. Schon nach relativ kurzer Zeit konnten sie aus unserer Sicht gut und verantwortlich selbst entscheiden, was sie anziehen wollten.“

Das Wetter spielte zunächst auch mit, wir hatten milde Temperaturen mit wenig Niederschlag. Von den Eltern erfuhren wir in dieser Zeit, dass einige Kinder nun auch zu Hause entscheiden wollten, was sie anziehen und was nicht. Die Umgangsweisen der Eltern damit waren ganz unterschiedlich. Einige ließen sich, bis zu einem gewissen Punkt, sogar drauf ein.

Im Laufe der Zeit nahmen die Beschwerden der Eltern jedoch zu (besonders nach Regentagen), eine Unzufriedenheit wurde spürbar und das Gefühl des drohenden Vertrauensverlustes





Barfuß oder Schuhe – wenn es warm genug ist, entscheiden wir selbst

*machte sich im Team breit. Um den (leider meist vor der Kita-Tür) geäußerten Elternunmut bearbeiten zu können, haben wir im Juli kurzfristig einen Elternabend für die Eltern einberufen, die Klärungsbedarf hatten. Ziel war es, von den Eltern zu erfahren, was sie brauchen, um das Konzept weiterhin mitzutragen zu können. Der Elternabend fand dann mit Unterstützung unserer Fachberaterin, Frau Wolf, mit ca. zwölf Elternteilen statt.*

*Die Eltern hatten dabei zunächst die Möglichkeit, die Regeln, die sie problematisch sehen, zu ‚bepunkten‘. Wider Erwarten waren es nur drei Bereiche die von den Eltern bepunktet wurden. Gleichzeitig wurde aber auch deutlich, dass bei vielen Eltern der Eindruck entstanden war, dass es bei uns in der Kita ‚regellos‘ zugeht und jedes Kind machen kann was es will. Daraufhin machten die pädagogischen Fachkräfte noch einmal deutlich, dass sie jederzeit wie gewohnt ihre Fürsorgepflicht wahrnehmen. Im Verlauf des Abends haben wir dann die als problematisch empfundenen Regeln gemeinsam überarbeitet.*

*In Zukunft dürfen die Kinder nicht mehr mit Lederschuhen in den Pfützen spielen und ob unterhalb von 15°C eine Mütze getragen wird, liegt jetzt wieder im Ermessen der pädagogischen Fachkräfte. Die Kinder dürfen aber weiterhin bei über 15°C selbst entscheiden, was sie anziehen. Sie haben zusätzlich die Möglichkeit, beispielsweise einen wärmeren Pullover ö. ä. aus dem Wechselkleidungssortiment zu nehmen. So konnte die Zusammenarbeit mit den Eltern wieder auf einen guten Weg gebracht werden“,* beschreibt Andrea Bold.

Durch diesen Prozess konnten die Befürchtungen und Erwartungen der Eltern besprochen und durch die „Ausführungsbestimmungen“ in einen tragfähigen Konsens gebracht werden. Diese gemeinsam entwickelten ergänzenden Bestimmungen sollten bis zum Herbst gelten und an einem bereits verabredeten Termin reflektiert werden. Nach dem Elternabend wurden die nicht anwesenden Elternteile mit Aushängen und in Gesprächen über die Vereinbarungen informiert.

Ein Beschwerdeverfahren für Kita-Kinder zu implementieren, beinhaltet auch, sich mit den Beschwerden der Eltern ausei-

inanderzusetzen. Dabei ist es nicht immer einfach, sich diesen zu stellen. Durch das beschriebene Vorgehen war es den Fachkräften möglich, die Balance zu halten, zwischen den Wünschen und Erwartungen von Eltern und dem eigenen pädagogischen Anspruch. Dabei hat das pädagogische Team die Eltern im Gespräch nicht überredet, sondern mit ihnen gemeinsam tragfähige Lösungen gefunden. In den Gesprächen ging es vor allem darum, die Sorgen und Bedürfnisse von Eltern wahrzunehmen und pädagogische Ansätze und Hintergründe zu erklären, um damit das Verständnis auf Seiten der Eltern zu erleichtern.

Konfrontationen lassen sich in der Zusammenarbeit mit Eltern nicht immer vermeiden. Aufgabe der Fachkräfte ist es, die Klärung von Konflikten anzugehen mit dem Ziel eine Win-win-Situation zu erreichen und keine Verlierer zu produzieren.

Dabei kann eine Konfrontation auch als positiv gesehen werden. Zum einen läuft ein möglicher Konflikt nicht im Hintergrund ab, sondern wird direkt benannt und kann damit auch direkt bearbeitet werden. Zum anderen signalisieren kontroverse Diskussionen das hohe Interesse der Eltern an ihren Kindern und an der Kita-Arbeit.

*„Neben den eher kritischen Elternstimmen gab es aber auch eine ganze Reihe von Eltern, die das, was wir umgesetzt haben, toll fanden und uns ermutigt haben weiter zu machen“,* berichtet Erzieherin Sabine Schnabel.

Die Kindergartenmutter Frau Mikulsky, deren Sohn Tom seit drei Jahren die Einrichtung besucht, fasst ihre Eindrücke folgendermaßen zusammen: *„Ich glaube, dass es in der jetzigen Zeit für viele Eltern schwierig ist. Es muss alles schnell gehen. Viele Eltern haben morgens keine Zeit und dann ziehen sie ihr Kind schnell an. Es ist oft keine Zeit oder kein Raum dazu da, zu gucken, was möchte eigentlich mein Kind. (...)*

*Manchmal ist dann das, was ich als Erwachsene will, schon schwer wahrzunehmen und zu erfüllen und dann rutschen die Kinder nach hinten. Auf jeden Fall finde ich es total gut, mit dem*



Projekt dem entgegenzuwirken und den Kindern die Chance zu geben, herauszufinden, was sie selbst wollen.

Wenn eine Mutter nicht hinhört, dann hat ihr Kind vielleicht gelernt, noch mal und noch mal zu sagen, ‚Ich hab jetzt aber eine Beschwerde‘ oder ‚Ich möchte gehört werden‘. Das finde ich gut, dass sie das durch das Beschwerdemanagement in der Kita üben. Das ist dann einfach ein guter Ansatz, dass man die Kinder stark macht, zu sagen: ‚Das möchte ich und das fühle ich‘.

(...) Von den Möglichkeiten, beim Anziehen selbst zu bestimmen, hat mein Sohn zu Hause eher nichts erzählt. Aber als ich davon gehört habe, da habe ich über mich nachgedacht. Weil ich so eine Frostbeule bin. Ich neige dazu, des Öfteren mal zu sagen: ‚Tom, zieh das mal an. Dir muss doch kalt sein‘. Er sagt dann immer: ‚Nee, nee, mir ist aber viel zu warm‘. Für mich war das eine Chance, mich selbst noch mal zu reflektieren. Noch mal zu sagen: Mensch, ‚übertreib‘ mal als Mutter nicht, sondern sieh auch mal, dass jeder ein anderes Empfinden für Kälte oder Wärme hat. Dann denke ich selber über mich nach, ob das so gescheit ist, meinem Sohn ständig was ‚anzuplünnen‘. Er bewegt sich ja meistens auch und steht nicht nur rum. Eigentlich glaube ich, dass Tom schon ganz gut weiß, was er braucht, damit es ihm gut geht. Spätestens wenn er im nächsten Jahr in die Schule kommt, ist das ja auch gut so, dass er dann sagen kann: ‚Jetzt ziehe ich mich selbst an, wie ich das denke.‘“

Mal schauen, ob das Thermometer heute auf 15°C klettert



## Was hat das eigentlich mit uns als Fachkräften zu tun?

### Kita und Familienzentrum Dreifaltigkeit

Beschwerdeverfahren für und mit Kindern zu entwickeln, bedeutet, sich gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen auf den Weg zu machen, die Bedürfnisse und Anliegen der Kinder bewusst wahrzunehmen und sie zum Ausgangspunkt des pädagogischen Vorgehens zu machen.

Dieses führt fast zwangsläufig zu einer Reflexion von bestehenden Kita-Strukturen und Abläufen, sowie zur Reflexion des Verhaltens der einzelnen Fachkräfte. Die Diskussionen beispielsweise über das, was es zum Frühstück gibt oder die Fragestellung, wer wann über die Bekleidung der Kinder entscheidet, führt immer auch zu grundsätzlichen Diskussionen über die Werte und Normen der einzelnen Fachkräfte und auch der Eltern.

In der Projektpraxis ist darüber hinaus in allen Einrichtungen auch eine Diskussion über das eigene Beschwerdeverhalten im Team entstanden „Wo und wie können wir uns eigentlich beschweren und welche Prozesse setzen dann ein?“ Aber auch die Seite des eigenen individuellen Beschwerdeverhaltens wurde in den Einrichtungen reflektiert. „Wie beschwere ich mich als Fachkraft eigentlich?“ Dabei wurde das Projekt auch zum Lernfeld für jede einzelne Kollegin und jeden einzelnen Kollegen.

Bei Meinungsverschiedenheiten und Konflikten entlädt sich die Spannung häufig dadurch, dass über die anderen geredet oder auch geschimpft wird. Dabei wird oft in die Beurteilungen und in Spekulation über Motive mehr Energie investiert, als in das persönliche Gespräch und die Verständigung mit den Betroffenen. Um Gespräche anzugehen und dabei die eigenen Bedürfnisse und Sichtweisen deutlich zu machen, brauchen auch Erwachsene eine Portion Mut. Häufiger kommt es aber zur Vermeidung des direkten Austausches über die eigenen Bedürfnisse, in der Hoffnung, dass sich die Probleme früher oder später schon von selbst lösen werden. Der Wunsch, der Andere möge von selbst merken, dass sein Verhalten nicht in Ordnung ist, ist verständlich – aber in den meisten Fällen unrealistisch. Um solche Herausforderungen angehen zu können, brauchen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Unterstützung ihrer Kolleginnen und Kollegen sowie die Erfahrung, dass Probleme in der Einrichtung konstruktiv gelöst werden.

In der Kita und dem Familienzentrum Dreifaltigkeit wurde über die anderen Projektbereiche hinaus der Umgang mit den Bedürfnissen der Erwachsenen zum Anlass genommen, eine Beschwerdekultur zu entwickeln, die nicht das Nörgeln, oder die „Psycho-Hygiene“ in den Vordergrund stellt, sondern konstruktive Wege des Aushandelns von unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen.

„Im Projektverlauf haben wir gemerkt, dass wir die Kinder im Blick haben, die Eltern haben wir auch ganz gut ins Boot geholt. Jetzt geht es mal an uns im Team“, berichtet Manuela Brocks, Leiterin der Kita und des Familienzentrums Dreifaltigkeit.

„Wie gehen wir eigentlich mit den Beschwerden untereinander um? Es gibt bei uns auch Beschwerden über das Verhalten von Kollegen oder der Leitung, wie in den meisten anderen Kitas. Um daran arbeiten zu können, haben wir erst mal beschlossen, dass es in unserem großen Haus mit sechs Gruppen in Zukunft drei gewählte Gruppensprecherinnen für die Kita und eine für die Mitarbeiterinnen des Familienzentrums geben soll.“

Mareike Rüsich, Erzieherin und Gruppensprecherin beschreibt weiter: „Diese Wahl war nicht unbedingt einfach. Wir mussten dafür erst mal klären, dass es nicht die Aufgabe der Gruppensprecherinnen ist, der Sündenbock für alle Beschwerden zu sein, oder eine Lösung für alles zu finden, was so anfällt. Das haben wir aber zum Glück inzwischen alles gut geklärt. Wir

„Durch die Auseinandersetzung mit dem Thema haben wir alle gelernt, ein Stück offener mit unseren Beschwerden umzugehen und dabei auch mehr Vertrauen in die Kolleginnen entwickelt.“

Gruppensprecherinnen treffen uns einmal im Monat, um die uns zugetragenen Beschwerden zu besprechen. Dabei geht es beispielsweise darum, dass eine Kollegin zu mir gekommen ist und gesagt hat: ‚Unser Teewagen ist immer weg‘. Oder ‚Die andere Kollegin hinterlässt in meinen Gruppenraum immer voll das Chaos‘. Als Gruppensprecherin nehme ich das mit und bespreche das mit den anderen Gruppensprechern. Dann gucken wir zuerst: Ist das ein Thema nur für die Gruppe, ist es ein Thema für das ganze Team oder ist es eben ein Thema, wo wirklich nur noch die Leitung helfen kann“.

„Durch diesen Prozess wurden die Kolleginnen untereinander offener und trauten sich immer öfter, kleinere Ärgernisse oder auch bestehende Konflikte anzusprechen. Um diese bearbeiten zu können, war es uns wichtig, die Beschwerden erst mal zu sortieren: Was sind eher organisatorische Fragen, die neu geregelt werden müssen? Für diese entwickeln wir mit den Gruppensprechern dann Lösungsideen. Manche Beschwerden weisen aber auch auf einen Konflikt zwischen Kolleginnen hin. Dann versuchen die Gruppensprecher die betreffende Kollegin zu motivieren, den Konflikt anzusprechen. Zur Unterstützung bei klärenden Gesprächen stehen andere Kolleginnen, ich als Leitung und unsere Fachberatung zur Verfügung“, berichtet Manuela Brocks.



Gruppensprecherinnen bei der Teamdiskussion

In den Diskussionen der Kitamitarbeitenden wurde auch deutlich, dass transparente Abläufe und Entscheidungen sowie eine wertschätzende und fehlerfreundliche Haltung der Fachkräfte entscheidend sind, um die Beschwerdeursache zu beseitigen. Wertschätzung und Fehlerfreundlichkeit tragen zu einer offenen Atmosphäre bei, in der Probleme, Beschwerden oder Meinungsverschiedenheiten angesprochen und bearbeitet werden können.

Beschwerden als ein Lernfeld und eine Chance zu sehen, um Handlungsweisen, Regeln und Strukturen immer wieder zu überprüfen, kann nur gelingen, wenn

1. Beschwerdeursachen sachlich ohne „Verursachermotivation“ analysiert,
2. Ursachen herausgearbeitet und
3. geeignete Maßnahmen eingeleitet werden können.

Dieser „Dreiklang“ setzt eine Kita-Kultur voraus, in der die einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich weitgehend frei von Ängsten und ohne die Gefahr, Vorwürfe oder Schuldzuweisungen zu erleben, äußern können.

Die Grundfrage im Umgang mit den Beschwerdeursachen ist nicht „Wer war das?“, sondern vielmehr „Was können wir gemeinsam tun, damit das in Zukunft vermieden werden kann?“ Für diese Auseinandersetzung braucht ein Team Zeit, um gemeinsame Spielregeln zu entwickeln, beharrliches Dranbleiben und eine Leitung, die ohne Sanktionen auf offengelegte Fehler reagiert. Diese Vorgehensweise in einem Team zu entwickeln, hat letztlich auch eine Bedeutung für den pädagogischen Kontext, denn die Umgangsformen und Problemlösestrategien der Erwachsenen haben immer auch Vorbildfunktion für die Kinder in der Einrichtung.

*„Wir haben gemerkt, am Anfang waren ganz viele Beschwerden da. Bei unserem ersten Treffen hat die eine Stunde fast gar nicht gereicht, weil so viel zu besprechen war. Und jetzt, ein paar Treffen später, merken wir, dass das gar nicht mehr so*

*viel ist. Nach einer halbe Stunde sind wir schon durch. Einfach, weil jetzt viele Beschwerden, die schon immer da waren, geklärt sind. Jetzt kommen auch einfach nicht mehr so viele Beschwerden, weil sich unsere persönliche Haltung geändert hat, dadurch, dass wir an dem Thema ‚Beschwerden‘ so intensiv gearbeitet haben“*, berichtet Mareike Rüsck.

*„Durch die Auseinandersetzung mit dem Thema haben wir alle gelernt, ein Stück offener mit unseren Beschwerden umzugehen und dabei auch mehr Vertrauen in die Kolleginnen entwickelt. Durch die Gruppensprecher bekommen unsere Beschwerden jetzt mehr Zeit und Aufmerksamkeit. Weil in Ruhe über Probleme diskutiert werden kann, und weil wir gemeinsam nach einer optimalen Lösung suchen. Früher war das anders. Wir haben uns geärgert und waren vielleicht über eine längere Zeit schlecht gelaunt. Oder wir haben uns ärgerlich an unsere Leitung gewandt und von ihr eine Lösung verlangt. Und das am besten sofort. Im Laufe des Projektes haben wir nach und nach gelernt, selbst mehr Verantwortung für unsere eigenen Bedürfnisse und Beschwerden zu übernehmen“*, beschreibt Eva Warta.

# Die rechtliche Ebene

Das Bundeskinderschutzgesetz macht die Erteilung einer Betriebserlaubnis seit Anfang 2012 für alle Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe von der Sicherung der Rechte der Kinder und deren Möglichkeiten zur Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten abhängig. Für das Bundeskinderschutzgesetz ist die Verankerung von Beschwerde- und Mitwirkungsrechten wesentlicher Bestandteil eines präventiven Konzepts, das die Bedürfnisse der Kinder und damit den aktiven Kinderschutz zum pädagogischen Handlungsfeld macht. Es geht davon aus, dass Kinder, die sich selbstbewusst für ihre Rechte und Bedürfnisse einsetzen können und sich wertgeschätzt und selbstwirksam fühlen, besser vor Gefährdungen geschützt sind.

Durch diese gesetzliche Regelung ist neben der Sicherung der Rechte der Kinder, die Einrichtung eines Beschwerdeverfahrens zur Verpflichtung für jede Kindertageseinrichtung (von der Krippe bis zum Hort) geworden.

## **Sozialgesetzbuch Aches Buch Kinder- und Jugendhilfe (SGB VIII)**

### **§ 45 Erlaubnis für den Betrieb einer Einrichtung**

„(...)

(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 (...)

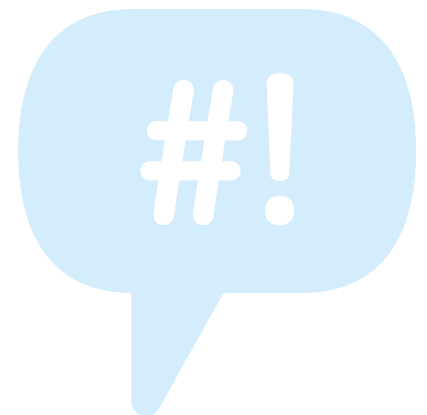
3. zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Einrichtung geeignete Verfahren der Beteiligung sowie der Möglichkeit der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten Anwendung finden. (...)

## Besonders heikel: Beschwerden über Fachkräfte

Auch wenn pädagogische Fachkräfte das nicht beabsichtigen, kann es vorkommen, dass sie unbeabsichtigt die Grenzen eines Kindes verletzen oder es beschämen. Insofern gehört zur Entwicklung eines Beschwerdeverfahrens in der Kita immer auch die Bereitschaft aller Teammitglieder, zur Verhinderung von Grenzverletzungen beizutragen – in Bezug auf das eigene Verhalten und das der Kolleginnen. Selbst- und Teamreflexion, sowie eine fehlerfreundliche Kultur in der Einrichtung tragen dazu entscheidend bei.

Eine besondere Herausforderung stellen Situationen dar, in denen sich Kinder bei der Leitung oder einer Erzieherin über eine andere pädagogische Fachkraft beschweren. Hier ist es die Pflicht der Leitung, umfassende Informationen zu sammeln und je nach Situation – und ggf. zusammen mit dem Träger – über das weitere Vorgehen zu entscheiden. Wenn es sich bei dem Beschwerdeanlass nicht um einen Übergriff oder eine strafrechtlich relevante Form von Gewalt handelt, sondern um eine unabsichtliche Grenzverletzung, geht es darum, zunächst auf der Team-/Leitungsebene nach Lösungen zu suchen. Hier

ist besonderes Feingefühl gefordert, um einerseits die Interessen der Kinder im Blick zu behalten und andererseits der Kollegin ohne Gesichtsverlust eine Chance zur Verhaltensänderung zu ermöglichen.



# Zusammenfassung

**„Kinder, die sich selbstbewusst für Ihre Rechte und Bedürfnisse einsetzen, sich wertgeschätzt und selbstwirksam fühlen, sind besser vor Gefährdungen geschützt.“**

**(Bundeskinderschutzgesetz 01/2012)**



Im Bundeskinderschutzgesetz wird der Zusammenhang zwischen Partizipation, Beschwerdemöglichkeiten und dem Kinderschutz deutlich hervorgehoben. Die Einrichtung von Beschwerdemöglichkeiten erleichtert es Kindern, ihre Bedürfnisse immer wieder als grundsätzlich berechtigt wahrzunehmen und erlebte Grenzverletzungen sichtbar zu machen. Die Entwicklung und kontinuierliche Umsetzung eines Beschwerdeverfahrens für Kita-Kinder ist daher ein wichtiger Beitrag zur Gewaltprävention und Teil eines institutionellen Kinderschutzkonzeptes.

Die Stärkung der Kinder und die Förderung einer Beschwerdekultur gibt jedem einzelnen Kind die Möglichkeit, sich aktiv am „gesellschaftlichen“ Zusammenleben in der Kindertagesstätte zu beteiligen. Kinder erleben so, dass ihre Kompetenzen und Meinungen gefragt sind und ihre Äußerungen Wirkung zeigen. Solche Demokratieerfahrungen können einen wichtigen Beitrag dazu leisten, dass Kinder auch langfristig gewaltfreie Lösungen als machbar einzuschätzen. Ein Aspekt der gerade in der aktuellen gesellschaftlichen Situation an Bedeutung gewinnt.

Die wesentliche Voraussetzung dafür, dass Kinder Beschwerden und empfundene Grenzverletzungen äußern, ist, dass sie den Erwachsenen Vertrauen entgegen bringen. Das bedeutet, dass ein Beschwerdeverfahren immer an die Beziehung der Kinder und Erwachsenen gekoppelt ist. Ein (scheinbar) noch so effektives Verfahren kann von den Kindern ungenutzt bleiben, wenn die Beziehungsebene nicht stimmig ist.

In den von uns begleiteten Kitas haben die Fachkräfte beschrieben, dass sich ihre Beziehung zu den Kindern im Verlauf des Prozesses verändert hat. Eine tragfähige Beziehung ist also nicht nur Grundlage, sondern auch das Ergebnis der gemeinsamen Auseinandersetzung mit den Beschwerden

der Kinder. Eine Kollegin brachte es so zum Ausdruck: „Ich schaue jetzt ganz anders auf die Kinder. Durch die gemeinsame ‚Forschung‘ nach den Bedürfnissen bin ich viel näher dran. Es ist ein tolles Gefühl, wenn wir zusammen ein Problem gelöst haben. Und ich finde, das ist so ein richtiges Zusammenspiel. Die Kinder strahlen dann auch und sind mächtig stolz, genau wie wir.“

In dem zurückliegenden gut einjährigen Prozess ist es gelungen, dass sich die Fachkräfte, Kinder und in vielen Fällen auch die Eltern in den beteiligten Kindertageseinrichtungen auf Beschwerden und die dahinter liegenden Bedürfnisse eingelassen haben. Beschwerden und Kritik verloren dabei viel von ihrer Bedrohlichkeit. Sie sind zu einer zu bewältigenden Größe geworden. Gemeinsam haben alle Teams die Erfahrung gemacht, dass die Umsetzung eines Beschwerdeverfahrens funktionieren kann. Ob und in wie weit das Projekt nachhaltige Wirkung auf die einzelnen Kinder und die Fachkräfte hat, hängt maßgeblich von einer Weiterführung des begonnenen Weges ab.

Die nachhaltige Implementierung von Beschwerdeverfahren als ein wichtiger Baustein des Kinderschutzes kann nur gelingen, wenn spürbar bessere Rahmenbedingungen gerade bezogen auf den Fachkraft-Kind-Schlüssel in den Einrichtungen geschaffen werden können. Gleichzeitig ist es notwendig, kontinuierliche Begleitung (z. B. durch Fachberatung, Fortbildungen, Supervision etc.) sicherzustellen und die gewonnenen Erkenntnisse im Rahmen der Ausbildung für sozialpädagogische Fachkräfte und im Rahmen von Weiterbildungen in die Fläche zu tragen.

# Nachwort



Dörte Eitel

Liebe Leserinnen und Leser,

mit diesem Bericht schließt das Kitawerk Lübeck als Träger das Projekt „Beschwerdeverfahren für Kita-Kinder entwickeln“ offiziell ab. Man könnte aber auch sagen: Mit diesem Bericht geben wir den Startschuss für hoffentlich viele Kitas in Schleswig-Holstein und ganz Deutschland, sich mit Beschwerden von Kita-Kindern auseinander zu setzen, ein Beschwerdeverfahren für die eigene Kita zu entwickeln und damit aktiv zum Kinderschutz beizutragen.

Fünf unserer Kitas blicken auf ein spannendes Jahr zurück: Die Teilnahme an dem Projekt hat die fachliche Auseinandersetzung mit Beschwerden in allen fünf Einrichtungen ein großes Stück vorangebracht und vor allem eines bewirkt: eine veränderte Haltung der Fachkräfte und einen veränderten Fokus auf die Kinder. Schien der Begriff „Beschwerde“ zu Beginn des Projektes überwiegend negativ belegt zu sein, so haben wir im Laufe des Jahres gelernt: Kinder in ihren Beschwerden ernst zu nehmen, heißt, ihnen Kompetenzen zuzusprechen, ihnen altersgemäß Verantwortung zu übertragen, die eigene Rolle als Fachkraft neu in den Blick zu nehmen und im Team miteinander auszuhandeln.

Dieser Weg unterstützt unsere Arbeit in den Kitas hinsichtlich unseres Kinderschutzauftrages: Das Selbstvertrauen der Kinder wird gestärkt, die Kinder werden ermutigt, ihre Bedürfnisse zu äußern, sie lernen, dass sie an der Alltagsgestaltung teilhaben und auch selbst Veränderungen bewirken können. Bei den Fachkräften wird darüber hinaus die Wachsamkeit für grenzüberschreitendes Verhalten gestärkt.

Als evangelischem Träger von insgesamt 38 Kindertagesstätten in Lübeck liegen uns diese Ziele sehr am Herzen. Wir möchten uns klar positionieren zu einer achtsamen, wertschätzenden, die Persönlichkeit des Kindes und seine Rechte stärkenden Pädagogik. Uns ist es wichtig, unsere Einrichtungen darin zu unterstützen, der Vielfalt der Kinder und Familien gerecht zu werden und ihnen jeden Tag aufs Neue Vertrauen und Wertschätzung entgegenzubringen. Strukturen und Haltungen, die die Wahrnehmung individueller Gefühle und Bedürfnisse der Kinder befördern, sind ein Weg dahin.

Wir danken dem Ministerium für Soziales, Gesundheit, Wissenschaft und Gleichstellung in Schleswig-Holstein für die finanzielle Unterstützung. Sie ist ein wichtiges Signal für die Wertschätzung der Arbeit in den Kitas. Ein großer Dank geht auch an den VEK und die Bildungslotsen: Franziska Schubert-Suffrian und Michael Regner haben das Projekt mit großer fachlicher Kompetenz entwickelt, geleitet und in den Einrichtungen umgesetzt.

Aus unserer Sicht sind die wesentlichen Aspekte einer pädagogischen Auseinandersetzung mit dem Thema „Beschwerdeverfahren für Kita-Kinder“ im Rahmen dieses Projektes hervorragend gelungen. Wir möchten deshalb allen Lesern Mut machen, sich mit ihren Teams ebenfalls auf den Weg zu machen und sich in diese Auseinandersetzung zu begeben.

*Dörte Eitel*

Dörte Eitel  
Geschäftsführerin Kitawerk Lübeck

# Literatur

Gonzalez-Mena, Janet / Widmeyer Eyer, Dianne:  
Säuglinge, Kleinkinder und ihre Betreuung, Erziehung und Pflege.  
Arbor Verlag, 1. Auflage, Freiburg 2008

Regner, Michael / Schubert-Suffrian, Franziska:  
Partizipation in der Kita.  
Verlag Herder, 2., überarb. Auflage, Freiburg 2013

Sozialgesetzbuch VIII auf dem Stand des Bundeskinderschutzgesetzes  
-Gesamttext und Begründung-  
Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe AGJ (Hg.)  
eingearbeitete Änderungen auf der Basis des Bundeskinderschutzgesetzes vom 22.12.2011  
(BGBl. I S. 2975; Bundesrats-Drucks. 826/11)  
Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe - AGJ 18. Auflage, Berlin 2012

Strauss, Bernd / Seidel, Wolfgang:  
Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe.  
Hanser Verlag, 4., vollständig überarb. Aufl., München 2007

## Zum Weiterlesen:

Schubert-Suffrian, Franziska / Regner, Michael:  
Beschwerdeverfahren für Kinder. kindergarten heute – praxis kompakt,  
Verlag Herder, Freiburg 2014.

König, Vivian:  
Das große Buch der Babyzeichen. Mit Babys kommunizieren, bevor sie  
sprechen können.  
Verlag Karin Kestner, 9. Auflage, Schauenburg 2014

Gonzalez-Mena, Janet / Widmeyer Eyer, Dianne:  
Säuglinge, Kleinkinder und ihre Betreuung, Erziehung und Pflege.  
Arbor Verlag, 1. Auflage, Freiburg 2008

# KITAWERK<sup>+</sup>

EVANGELISCH-LUTHERISCHES  
KINDERTAGESSTÄTTENWERK LÜBECK gGmbH

Evangelisch-Lutherisches  
Kindertagesstättenwerk Lübeck gGmbH

Bäckerstraße 3-5  
23564 Lübeck

Telefon 0451 - 880 67-270  
info@kitawerk.de  
www.kitawerk.de