

## Beschwerdeverfahren im Spatzennest

Wir verstehen Beschwerden als Gelegenheit zur Entwicklung und Verbesserung unserer Arbeit in unserem Haus. Kindertageseinrichtungen sind seit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes am 01.01.2012 verpflichtet, geeignete Verfahren der Beteiligung so wie der Beschwerde nachzuweisen.

Sich beschweren heißt ein Anliegen oder Bedürfnis deutlich machen. Beschwerden bieten die Chance, wertvolle Rückmeldungen zu erhalten und damit neue Sichtweisen auf die eigene Arbeit und die Wirkung auf andere Menschen zu gewinnen.

Voraussetzung dafür ist eine gute Beobachtung/Wahrnehmung von Geschehnissen, Gefühlen, Stimmungen und setzt aktives Handeln der Erzieher voraus. Das bedeutet, dass wir uns mit den Bedürfnissen von Mädchen und Jungen auseinandersetzen müssen. Ebenso sollte das Bild vom Kind, päd. Handeln, aufgestellte Regeln, und das Konzept immer wieder überdacht und reflektiert werden.

### Worüber und Wann dürfen sich die Kinder im Spatzennest beschweren

- In Konfliktsituationen
- Wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen
- Über unangemessene Verhaltensweisen der Fachkräfte
- Über alle Belange, die ihren Alltag betreffen (Angebote, Essen, Regeln, ...)

### Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck

- Die älteren Kinder haben bereits die Möglichkeit sich über die Sprache auszudrücken. Bei den jüngeren Kindern muss sensibel auf das Verhalten des Kindes geachtet werden.
- Durch Gefühle, Mimik, Gestik und Laute
- Durch ihr Verhalten (Verweigerung, Regelverletzung und Vermeidung)

➔ Beispiele: Hauen, Beißen, Verstecken oder Weinen

Durch die Schaffung eines sicheren Rahmens, eine verlässliche und vertrauensvolle Beziehung, in der sie erleben, dass sie ernst genommen und wahrgenommen werden – werden die Kinder dazu angeregt sich zu beschweren.

Die Beschwerden werden dann durch eine sensible Wahrnehmung und Beobachtung erkannt und dokumentiert.

Die Kinder können sich bei allen Erzieherin beschweren. Diese ist dann für die weitere Bearbeitung und Klärung zuständig. Es gibt Anliegen, welche nur mit einer weiteren Person, in einer Kleingruppe oder mit der gesamten Gruppe geklärt werden müssen.

### Die Kinder lernen dadurch

- Förderung des Selbstbildungsprozesses
  - Kinder lernen, sich für etwas einzusetzen
  - Sie lernen, dass sie für die Gemeinschaft wichtig sind
  - Ihre eigene Meinung laut auszusprechen
  - Sie erfahren, dass sie Einfluss auf die Welt haben
  - Sie nehmen ihre eigenen Bedürfnisse bewusster wahr

### Wie wird den Kindern gegenüber Respekt ausgedrückt

- Jedes Kind wird ernst genommen (wahrnehmen und Zeit nehmen)
- Die Wichtigkeit klären
- Die Kinder nach Lösungsideen fragen und gemeinsam eine Lösung finden und erarbeiten
- Durch Rückfragen versichern wir uns, ob wir die Beschwerde richtig verstanden haben
- Eventuell aufgeschobene Entscheidungen werden verlässlich weitergegeben und zu einem späteren Zeitpunkt besprochen

## Im Kindergarten

Den Kindern wird das „Beschweren“ im Morgenkreis von einer Erzieherin vorgelebt/vorgespielt, um deutlich zu machen was eine Beschwerde ist, dass diese ernst genommen und gemeinsame Lösungen für die Beschwerde gesucht werden.

Ebenso wird es mit den Kindern Gespräche über Beschwerden geben. Wir klären Fragen wie: Was ist eine Beschwerde? Wie und wo kann ich mich beschweren?

Hierbei werden die Ideen der Kinder dokumentiert.

Wurde eine Beschwerde erkannt oder ausgesprochen wird mit dem Kind geklärt, ob und wie es die Beschwerde klären möchte.

Ebenso wird die Beschwerde von allen Beteiligten eingeschätzt. Eventuell erfordert die Beschwerde eine sofortige Lösung.

### **Die Umsetzung:**

- Für die Kinder gibt es vorbereitete Beschwerdepapiere
- Die Kinder haben dort Platz, ihre Beschwerde zu malen
- Die Erzieherin schreibt die Beschwerde unten auf das Papier
- Das Kind macht sein Foto an das Beschwerdepapier, so wissen alle von wem die Beschwerde ist.
- Alle Beschwerdepapiere werden im Gruppenraum an der Heizung an einem vorbereiteten Fotokarton gesammelt. (Sichtbar für alle und flexibel abnehmbar zur Bearbeitung)
- Es wird ein weinender Smiley an der Beschwerde angebracht, dieser signalisiert die Beschwerde und dass es noch zu Bearbeiten ist. Ist eine Lösung gefunden, wird ein lachender Smiley angebracht, zur positiven Visualisierung.

Vor allem die jüngeren Kinder lernen im Morgenkreis ein Kuscheltier kennen. Dieses Kuscheltier soll den Kindern ein Medium werden, dem sie sich anvertrauen. Ihm Dinge erzählen können. Ihre Sorgen, Ängste, Probleme oder auch Wünsche.

Des Weiteren wird uns das Kuscheltier immer mal im Kreis, bei Abstimmungen oder Festen besuchen.

Die Erzieherin überlegt sich einen geeigneten Rahmen zur Bearbeitung der Beschwerde und trägt diese in den Kalender ein. Gemeinsam mit den Kindern werden Vorschläge und Lösungsmöglichkeiten gesammelt. Anschließend wird abgestimmt und die neuen Lösungen werden den Kindern sichtbar gemacht.

## In der Kinderkrippe

In der Krippe nimmt die sprachliche Beschwerdeführung einen eher untergeordneten Raum ein. Hier wird durch aktives Zuhören oder durch speziell gestellte Fragen auf Signale wie bewusstes Ignorieren oder Abwehr durch Anspannung des ganzen Körpers geachtet, um so individuell auf die Kinder eingehen zu können und Lösungen zu finden.

Für die etwas älteren Kinder, welche demnächst in den Kindergarten kommen wird das Thema Beschwerde kindgerecht vertieft.

Im Morgenkreis wird den Kindern eine Situation vorgespielt. Bei diesem Rollenspiel sehen die Kinder, wie sie einer Handpuppe ihre Sorgen erzählen können.

Mit den größeren Kindern kann man bereits darüber sprechen, wie es sich anfühlt, wenn man etwas nicht gut findet.

Die Antworten der Kinder werden gesammelt und dokumentiert.

Wurde eine Beschwerde erkannt wird gemeinsam überlegt, wie wir eine Lösung finden. Eventuell kann eine sofortige Lösung getroffen werden.

Die Handpuppe ist fester Bestandteil des Morgenkreises und besucht uns regelmäßig oder nach Bedarf.

Bei größeren Beschwerden, wird den Kindern an Hand von Bildkarten die Situation verbildlicht und greifbar gemacht. Ebenso lernen die Kinder mit Muggelsteinen abzustimmen und somit ihre eigene Meinung zu zeigen.

Beispiele für Beschwerden:

- Essen (Auswahl und Zusammenstellung)
- Bekleidungswahl
- Spielort
- Toilette und Hygiene
- Verbale Grenzverletzung (hauen, beißen)
- Ausgrenzungen („Lassen mich nicht mitspielen.“)

Gemeinsam mit den Kindern werden die Vorschläge und Ideen gesammelt, abgestimmt und für die Kinder sichtbar gemacht.

## **Die Reflexion:**

In der Reflexion stellen wir uns die Frage, ob sich die Lösung bewährt hat oder ob die Beschwerde eventuell neu bearbeitet werden muss.

Im Hinblick auf die Reflexion gibt es verschiedene Methoden, welche wir je nach Situation anwenden.

Eine Variante ist, dass die Kinder gefragt werden, wie sie die neue Lösung finden. Mit Klebepunkten (Smiley's) können sie die Lösung dann bewerten.

Eine Skala am Boden, auf welcher sich die Kinder positionieren können, verdeutlicht wie gut den Kindern die neue Lösung gefällt.

Eine weitere Variante ist, die Ampelabfrage. Jedes Kind bekommt die 3 Ampelfarben. So kann das Kind Stellung beziehen. Grün symbolisiert, dass das Kind die Lösung gut findet. Die Farbe Gelb ist unentschieden und die Farbe Rot zeigt, dass es die Lösung nicht gut findet.

Eine Methode, bei welcher die Kinder untereinander in Dialog kommen, ist das die Kinder mit einem Klemmbrett, Papier und Stift umhergehen und die anderen Kinder nach ihrer Meinung fragen. Hierzu können Fotos der Kinder und Smileys verwendet werden.

**Durch wertschätzenden, respektvollen Umgang und einer offenen Kommunikation entwickeln wir eine beschwerdefreundliche Haltung.**

**Auch Anregungen von Eltern werden ernst genommen und gemeinsam suchen wir nach verbindlichen Lösungen.**

**Unser Ziel ist es, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu sein.**