

# Beschwerden erwünscht

## Acht konzeptionelle Fragen zur Einführung von Beschwerdeverfahren für Kinder in Kitas

Seit 2012 verlangen die Landesjugendämter gemäß § 45 SGB VIII zumindest für die Erteilung neuer oder geänderter Betriebserlaubnisse für Kindertageseinrichtungen einen konzeptionellen Nachweis, wie dort u. a. sichergestellt wird, dass Kinder sich in persönlichen Angelegenheiten beschweren können. Der Beitrag beschreibt ein Verfahren, mittels dessen Fachkräfteteams für Kinder in Kitas Beschwerdeverfahren entwickeln können, die den Anforderungen des Paragraphen genügen.

**D**er Paragraph 45 SGB VIII wurde durch das Bundeskinderschutzgesetz geändert und soll nunmehr explizit zum Schutz von Kindern vor einem Machtmissbrauch von Fachkräften in pädagogischen Institutionen beitragen. Beschwerdeverfahren in Kitas müssen Kindern daher auf jeden Fall ermöglichen, sich auch über pädagogische Fachkräfte wirkungsvoll beschweren zu können. Das stellt die Fachkräfte vor hohe fachliche und persönliche Herausforderungen.<sup>1</sup>

Michael Regner und Franziska Schubert-Suffrian schildern in ihrem Aufsatz „Ich habe was zu sagen und werde gehört!“ (TPS 1/2015) wunderbar, wie Beschwerden von Kindern zu pädagogischen Sternstunden führen können. Trotz solch ermutigender Beispiele mag es manchen pädagogischen Fachkräften zunächst schwerfallen, Kindern das Recht zuzugestehen und sie gar zu ermuntern, sich über die Kita und insbesondere über die Fachkräfte selbst zu beschweren. Beschwerden und damit Kritik entgegenzunehmen, fällt selten leicht. Doch im Rahmen des Kinderschutzes geht es gerade darum, Kinder darin zu stärken, sich gegen etwas oder jemanden, von dem sie sich bedrückt fühlen, zur Wehr zu setzen. Um sich über einen möglichen Machtmissbrauch einer Fachkraft beschweren zu können, sollten Kinder zuvor erfahren haben, dass auch Erwachsene Fehler machen und dass es erwünscht ist, wenn sie darauf aufmerksam machen.

Die folgenden acht Fragen können Fachkräfteteams als Leitfragen dienen, um in ihrer Einrichtung Beschwerdeverfahren für Kinder einzuführen.

### 1. Worüber dürfen sich Kinder in Kindertageseinrichtungen beschweren?

Zunächst gilt es, sich die Reichweite des gesetzlich garantierten Beschwerderechts von Kindern bewusst zu machen. Kinder haben das Recht, sich in persönlichen Angelegenheiten zu beschweren, das heißt, alles vorzubringen, was sie stört, und Abhilfe einzufordern – unabhängig davon, ob eine solche Beschwerde von den Erwachsenen als berechtigt empfunden wird oder nicht. Das umfasst nicht nur Beschwerden über die Angebote, die Ausstattung oder die Versorgung sowie über Abläufe oder Regeln in der Kita, sondern auch über das Handeln (oder Nicht-Handeln) anderer Kinder, der Eltern oder der Fachkräfte: Finja will keine Laterne basteln; Mario wünscht sich, dass ein Nintendo angeschafft wird; Ayşe mag keine Pilze; Serdar und Paul möchten nicht mit allen anderen nach draußen gehen; Miriam will keine Matschhose anziehen; Gregor beklagt, dass die Mädchen ihn ärgern; Leon ist traurig, weil seine Mutter sich nicht von ihm verabschiedet hat; Franca findet es ungerecht, dass sie Hausschuhe tragen soll, während die Erzieherin Straßenschuhe anhat.

### 2. Wie bringen Kinder Beschwerden zum Ausdruck?

Hier geht es darum, sich vor Augen zu führen, wie Kinder ein Unbehagen äußern. Schon Babys können ihre Befindlichkeiten auf vielfältige Weisen ausdrücken: durch Mimik, Gestik oder Laute. „Kinder haben 100 Sprachen“, heißt es in der Reggio-Pädagogik; und man kann ergänzen: auch um sich zu beschweren. Allerdings werden aus den vielfältigen Unmutsäußerungen von Kindern erst Beschwerden,

die bearbeitet werden können, wenn die Fachkräfte sie wahrnehmen und als Beschwerden interpretieren. Und das ist oftmals gar nicht einfach: Finja weint; Mario zerreißt ein Bilderbuch; Aye sagt, sie habe keinen Hunger; Serdar und Paul verstecken sich vor der Erzieherin; Miriam kreischt ohrenbetäubend; Gregor schlägt andere Kinder; Leon sitzt still in einer Ecke; Franca spuckt die Erzieherin an. In solchen Situationen kann es geschehen, dass die Fachkräfte lediglich auf die Ausdrucksform reagieren, sie vielleicht sogar als „unerwünshtes Verhalten“ maßregeln, und dabei die Inhalte der Beschwerden übersehen, weil sie unklar und vielleicht auch unangemessen zum Ausdruck gebracht wurden.

### 3. Wie können Kinder dazu angeregt werden, sich zu beschweren?

Auch wenn bereits Babys ihr Unwohlsein ausdrücken können, ist es ein langer Lernprozess, Beschwerden zunehmend eindeutiger benennen, gezielter adressieren und beharrlicher vertreten zu können – insbesondere wenn sich die Beschwerden gegen Erwachsene richten. Dabei lernen Kinder in erster Linie sich (auf angemessene Weise) zu beschweren, indem sie sich beschweren. Pädagogische Fachkräfte können solche Bildungsprozesse von Kindern herausfordern und begleiten, wenn sie in der Kita eine lebendige Partizipationskultur aufbauen, in der Konflikte gern gesehen sind und es erwünscht ist, sich einzumischen und zu beschweren. Dazu kann es unter anderem hilfreich sein, dass die Fachkräfte Beschwerden der Kinder über andere Kinder nicht als „Petzen“ diffamieren; dass sie den Kindern eingestehen, keineswegs immer die richtige Lösung zu wissen, und sie um Unterstützung bitten; dass sie Meinungsverschiedenheiten unter den Fachkräften vor den Kindern offenlegen und konstruktiv austragen; dass sie ihr eigenes Handeln in Kinderversammlungen aktiv zur Diskussion stellen und Feedback von den Kindern einfordern; dass sie eigene Fehler gegebenenfalls eingestehen und sich entschuldigen.

### 4. Wo/bei wem können sich Kinder in der Kindertageseinrichtung und über die Kindertageseinrichtung beschweren?

Damit Kinder in Kindertageseinrichtungen sich wirkungsvoll beschweren können, müssen alle Beteiligten wissen, wo und bei wem sie das tun können. Damit jedes Kind eine Möglichkeit findet, seine Beschwerden vorzubringen, sollten in jeder Kita unterschiedliche Beschwerdestellen angeboten werden. Beteiligungsgremien wie Kinderversammlungen, Kinderparlamente oder ähnliches können als Beschwerdestellen fungieren, wenn Kinder hier Gelegenheiten



Sich für die Anliegen der Kinder ernsthaft zu interessieren, regt sie an, ihren Beschwerden Ausdruck zu verleihen

finden, eigene Themen einzubringen. Solche Gremien eignen sich beispielsweise für Beschwerden über die Angebote und Ausstattung einer Kita oder das Handeln anderer Kinder. Sie verfügen letztlich jedoch nicht über die Macht, Beschwerden über Fachkräfte wirksam zu verfolgen. Die einzige null- bis sechsjährigen Kindern zugängliche externe Beschwerdestelle, die dazu in der Lage wäre, sind die Sorgeberechtigten der Kinder. Sie sollten daher auf jeden Fall als mögliche Beschwerdestelle in ein Beschwerdeverfahren eingebunden werden, wenn auch nicht alle Eltern die Signale ihrer Kinder immer richtig deuten und es manchen schwerfallen mag, eine solche Beschwerde weiterzureichen. Die Einrichtungsleitung wäre als interne, übergeordnete Beschwerdestelle ebenfalls in der Lage, Fachkräfte gegebenenfalls zur Rechenschaft zu ziehen. Sie ist auch – zum Beispiel in regelmäßigen Kindersprechstunden – für viele, wenn auch nicht alle Kinder, erreichbar.

Aber selbst wenn diese und weitere Beschwerdestellen eingerichtet sind, können manche Kinder in manchen Situationen ihre Beschwerde nur unmittelbar gegenüber der sie gerade betreuenden Fachkraft zum Ausdruck bringen. Sie ist jedoch eine denkbar ungeeignete Beschwerdestelle, wenn sich die Beschwerde gegen einen möglichen Machtmissbrauch ebendieser Fachkraft richtet. Damit das Beschwerderecht der Kinder in solchen Situationen nicht außer Kraft gesetzt werden kann, können pädagogische

Fachkräfte sich verabreden, sich in Interaktionen zwischen einer anderen Fachkraft und einem Kind einzumischen, sobald sie den Eindruck haben, dass die Fachkraft eine Beschwerde eines Kindes (unbeabsichtigt oder gar bewusst) nicht wahr- oder ernst genug nimmt. Durch dieses Einmischen wird die Beschwerde des Kindes öffentlich, denn nun sind andere zugegen, „die sehen, was wir sehen, und hören, was wir hören“ (Arendt). Im Licht dieser Öffentlichkeit ist das Risiko geringer, dass die Beschwerde eines Kindes „unter den Teppich gekehrt“ wird.

### 5. Wie werden die Beschwerden von Kindern aufgenommen und dokumentiert?

Angesichts des Rechts von Kindern, sich über alles zu beschweren, was sie bedrückt, und der Vielzahl von Ausdrucksmöglichkeiten, die sie dafür nutzen, können pädagogische Fachkräfte alltäglich mit einer großen Anzahl von Beschwerden konfrontiert sein. Daher scheint es kaum praktikabel, alle Beschwerden in ein förmliches Beschwerdeverfahren münden zu lassen. Wenn Beschwerden von Kindern allerdings nicht unmittelbar bearbeitet werden können, sollte es obligatorisch sein, die Beschwerden so aufzunehmen und zu dokumentieren, dass sie nicht in Vergessenheit geraten. Sie sollten dann schriftlich und/oder mittels geteilter Symbole visualisiert und so verwahrt werden, dass sie allen Beteiligten – insbesondere den Kindern – leicht zugänglich sind.

### 6. Wie werden die Beschwerden von Kindern bearbeitet? Wie wird Abhilfe geschaffen?

Einmal aufgenommene Beschwerden dürfen nicht folgenlos bleiben. Jede Beschwerde muss geprüft und es muss entschieden werden, ob sie zurückgewiesen oder ob – auf welche Weise auch immer – Abhilfe geschaffen werden soll. Obliegt diese Entscheidung jedes Mal aufs Neue den pädagogischen Fachkräften, so verbleibt sie faktisch und in der Wahrnehmung der Kinder im willkürlichen Ermessen der Fachkräfte. Kinder können dann ihre Beschwerden nur als ohnmächtige Bittsteller äußern. Um sich wirkungsvoll auch über Fachkräfte beschweren zu können, bedürfen sie daher gekläarter Rechte, die sie kennen und auf die sie sich berufen können. Erst ein Rechkatalog, wie er beispielsweise in einer Kita-Verfassung festgeschrieben wird, sorgt dafür, dass Entscheidungen über Beschwerden auf einer verlässlichen rechtlichen Grundlage beruhen. Eine Kita-Verfassung kann zudem dafür sorgen, dass – auch den Kindern – transparent ist, mittels welcher Gremien und Verfahren über ihre Beschwerden entschieden wird.

### 7. Wie wird der Respekt den Kindern gegenüber im gesamten Beschwerdeverfahren zum Ausdruck gebracht?

Damit Beschwerdeverfahren von Kindern genutzt werden, müssen die Interaktionen zwischen Fachkräften und Kindern respektvoll gestaltet werden. Das drückt sich vor allem darin aus, dass Fachkräfte sich immer wieder Zeit nehmen, um den Kindern voller Aufmerksamkeit und Anteilnahme zuzuhören, ihre Beiträge feinfühlig wahrnehmen und ernsthaft beantworten, jede Beschwerde so zeitnah und transparent wie möglich bearbeiten und die Kinder im gesamten Prozess angemessen unterstützen.

### 8. Wie können sich pädagogische Fachkräfte gegenseitig darin unterstützen, eine beschwerdefreundliche Einrichtung zu entwickeln?

Pädagogische Fachkräfte äußern bisweilen die Sorge, dass sie einer (einrichtungsinternen) öffentlichen Behandlung von Beschwerden über sie selbst nicht gewachsen sein könnten. In der Tat können und sollen Beschwerden von Kindern auch dazu führen, dass sich Fachkräfte gegenüber Kindern und Kolleginnen für ihr Handeln rechtfertigen und gegebenenfalls auch Konsequenzen in Kauf nehmen müssen. Damit sie sich darauf einlassen können, müssen auch die Fachkräfte auf faire, geregelte Verfahren vertrauen können. Eine insgesamt fehlerfreundliche Haltung, regelmäßige Termine zur Reflexion der Partizipations- und Beschwerdepraxis im Team sowie gegebenenfalls Möglichkeiten zur Supervision unterstützen die Fachkräfte darüber hinaus.

### Fazit

Sich zu beschweren, ist ein Recht von Kindern, dass zu ihrem Schutz vor Machtmissbrauch von Fachkräften in pädagogischen Einrichtungen beitragen soll. Damit Kinder sich im Ernstfall über mögliche Grenzverletzungen und Übergriffe von Fachkräften beschweren können, muss ihnen diese Möglichkeit zunächst im Alltag vertraut werden. Dazu sind erhebliche Bildungsprozesse von Kindern, aber auch von pädagogischen Fachkräften erforderlich. ■

### Anmerkung

- 1 Ausführlicher in Hansen, R./Knauer, R. (2016): Beschwerdeverfahren für Kinder in Kindertageseinrichtungen. Annäherung an Standards für die Umsetzung des § 45 SGB VIII, in: Knauer, R./Sturzenhecker, B. (Hrsg.): Demokratische Partizipation von Kindern. Beltz Juventa, Weinheim und Basel.