

B – Beiseite räumen, besprechen
E – Ernst nehmen
S – sachlich, sicher
C – Chaos
H – Haltung
W – Wertschätzung
E – Empathie
R – Rückmeldung, Reflexion, Routine, ruhiger Raum
D – Dankbarkeit
E – Ergebnis

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen die Kinder und damit auch ihre Familien. Bei mehr als 60 Kindern kommen in unserer Einrichtung also alltäglich viele Menschen zusammen. Damit diese Menschen ihren gemeinsamen Alltag gut miteinander bestreiten können, sind viele Faktoren wichtig – einer davon ist eine offene Kommunikation. Dazu gehört es auch, sich gegenseitig Unbehagen oder Unzufriedenheit mitteilen, also auch sich beschweren, zu können. Seidel und Strauss (2007) definieren den Begriff „Beschwerde“ folgendermaßen:

Beschwerden auf Erwachsenenebene werden unter anderem als Äußerungen der Unzufriedenheit verstanden. Die Definition beinhaltet drei Kriterien:

- Die Äußerung eines als schädigend empfundenen Verhaltens,
- gegenüber der verursachenden Stelle,
- 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 und Nörgeln.

Vgl. Seidel, W./Strauss B. (2007): Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe. 4., vollständig überarb. Aufl. München: Hanser. S. 49ff. zitiert nach: Beschwerden von Kita-Kindern - Pädagogische Fachbegriffe - kindergarten heute. Abgerufen auf www.herder.de am 08.05.2025)

Damit diese Äußerungen einen angemessenen Rahmen, Raum und Ohr bekommen, benötigt es in Einrichtungen wie den Sandflöhen ein Beschwerdemanagement. Damit dabei alle Beteiligten im Kitakontext den für sie angemessenen Raum bekommen, müssen die unterschiedlichen Perspektiven der Eltern und Kinder betrachtet werden:

Beschwerdeverfahren – Perspektive Eltern

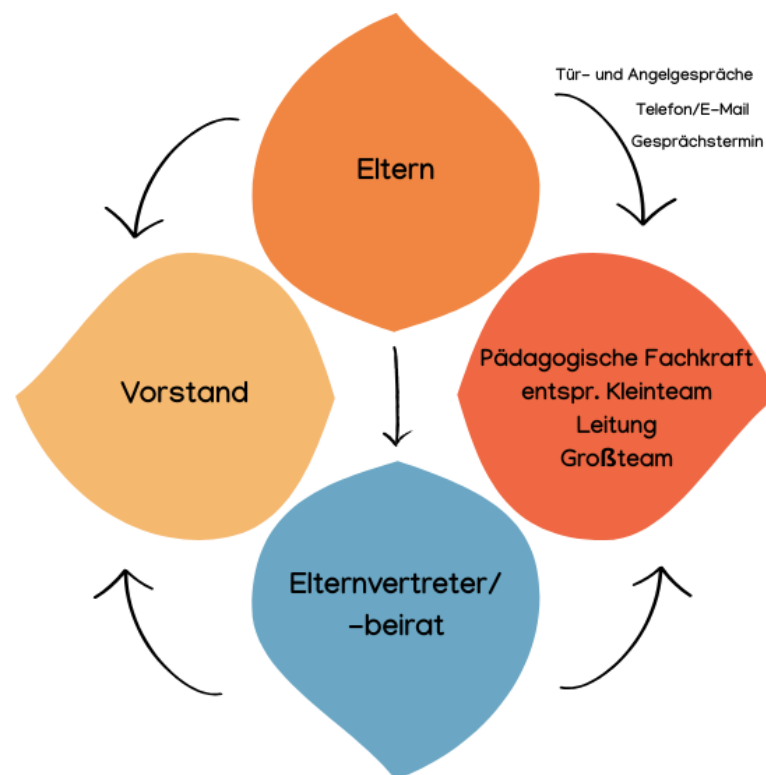
Als Elterninitiative legen wir besonderen Wert auf die Erziehungs- und Bildungspartnerschaft zwischen pädagogischen Fachkräften und den Erziehungsberechtigten Personen der Kinder. In dieser Partnerschaft sollen sich alle Parteien einbringen können und sich auch mit Sorgen, Ängsten und Vorschlägen gehört fühlen. Die Erziehungsberechtigten sind hierbei Experten für ihr Kind, die pädagogischen Fachkräfte Experten für das Feld der (früh-)kindlichen Bildung.

Im Sinne der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft legen wir Wert auf ein wertschätzendes, freundliches und offenes Miteinander. Im alltäglichen Zusammenkommen ist dabei stets Raum für Fragen und Anmerkungen, dafür stehen pädagogischen Fachkräfte, in den Rollen der Bezugs- und/oder Gruppenerzieher*innen vor allem in sog. „Tür- und Angelgesprächen“ in den Bring- und Abholsituationen zur Verfügung.

Sollte dieser Rahmen nicht ausreichen oder es Bedarf für ein längeres Gespräch geben, ist es jeder Zeit möglich einen Termin für ein gesondertes Gespräch oder Telefonat zu vereinbaren.

Generell ist es bei größeren Anliegen jederzeit möglich auch telefonisch oder per E-Mail Kontakt aufzunehmen.

Weitere Ansprechpartner sind zudem Leitung, Elternvertreter, Elternbeirat und Vorstand.



Ein „Beschwerdeformular“ dient als Möglichkeit ein Anliegen zu kommunizieren. Das Formular wird von uns ausgehändigt und kann über den Briefkasten bei uns eingereicht werden.

Zudem ist der Einsatz einer allgemeinen Elternbefragung durch Vorstand und Team möglich.

Anliegen, die in der Kita entstanden sind und sie betreffen, werden hier vor Ort besprochen und unter Rücksichtnahme aller Beteiligten vertraulich behandelt.

Wo Eltern und Erwachsene bereits eine Stimme haben, muss bei Kindern als Schutzbefohlenen im Entwicklungsprozess häufiger genau hingehört und -geschaut werden. Hier liegt es in der Verantwortung der pädagogischen Fachkräfte Signale der Kinder lesen und deuten zu können und sie schließlich dazu zu befähigen, sich als

Individuum eigenständig und selbstwirksam für sich selbst und andere einzusetzen und einzustehen.

Beschwerdeverfahren – Perspektive Kinder

Ein zentrales Merkmal gelebter Partizipation ist es, Kindermeinungen zu hören und ernst zu nehmen. Dazu gehören nicht nur Wünsche von Kindern, sondern auch Ihre Sorgen, Ängste und Beschwerden.

Wir möchten gewährleisten, dass Kinder eine Stimme haben, die gehört wird und auch durch ihre Beschwerden an unserem gemeinsamen Alltag aktiv teilhaben können.

Das Fundament dieses gemeinsamen Alltags sind Beziehung und Bindung. Beide Faktoren bilden die Basis auf der Kinder Vertrauen in unser Team fassen und befähigen sie, sich zu trauen, sich mit ihren Beschwerden an uns zu wenden.

Wir stehen den Kindern zur Ansprache in unterschiedlichen Situationen zur Verfügung, sind stets präsent und greifen nach sorgfältiger Abschätzung auch pro-aktiv in beobachtete Situationen ein. So möchten wir gewährleisten, dass jedes Kind sich bei Bedarf in kürzester Zeit an eine Vertrauensperson wenden kann. Dazu zählen informelle Situationen je nach Bedarf im Alltag, aber auch Momente des Zusammenkommens, wie etwa im Morgen- oder Herzenskreis, während und nach Essenssituationen, in der Ruhezeit oder in Kinderkonferenzen. Vor allem 1:1 Begleitungen können vertrauliche Rahmen für entsprechende Gespräche bieten; so etwa Wickelsituationen, bei der Unterstützung von Umziehsituationen oder beim Vorlesen.

Andere Möglichkeiten, Gefühle auszudrücken oder sich zu „beschweren“ orientieren sich an die unterschiedlichen Entwicklungsstände im Haus; für Kinder die bereits schreiben können, besteht die Möglichkeit sich in Form einer Beschwerdebox zu äußern, in den Gruppen hängen jeweils altersentsprechende Abbildungen zu Gefühlen, so dass mit deren Hilfe spontan Gefühle ausgedrückt und als Gesprächsanlässe genutzt werden können, z.B. „Seelenvögel“, Gefühlskarten, Emotionsuhren. Im Alltag nutzen wir zudem unterschiedliche Medien und Methoden in unserer Arbeit; etwa in Form von Büchern, z.B. „Pip und Posy“ oder „Blöde Ziege – Dumme Gans“ oder das Üben von Konflikten in Form von Streitgeschichten in unserem Bilderbuchtheater unter zu Hilfenahme von Puppen.

Zudem bemühen wir uns im Alltag bewusst Gegenimpulse zu setzen, z.B. durch gemeinsame Dankbarkeits- und Achtsamkeitsrituale, warme Duschen, gegenseitigen und wertschätzendem Umgang von Seiten der Erwachsenen untereinander und mit den Kindern (etwa in Form von positivem Feedback).

Die Haltung mit der wir diese Beschwerden, Anmerkungen, Wünsche und andere Äußerungen der Kinder annehmen, nimmt das Kind ernst. Wir stehen ihm und seinen Gefühlen und Bedürfnissen offen und mit positiver Grundhaltung gegenüber und begegnen dem Kind einfühlsam auf „Augenhöhe“. Es spielt keine Rolle, über wen das Kind sich beschwert – auch Beschwerden über Erwachsene müssen ernst genommen, besprochen und ergründet werden.

Dabei dient unser Mediationsmodell als Grundlage für unser gemeinsames Miteinander und Umgehen (s. S. X). Gemäß diesem, verhalten wir uns in Beschwerdesituationen die z.B. Konflikte zwischen Kindern zur Grundlage haben. Wir spiegeln die Situation, verbalisieren Gefühle und arbeiten die jeweiligen Anteile am Konflikt heraus um die Situation zu begleiten.

Wir ermutigen und bestärken die Kinder stets, sich mit ihren Sorgen, Anliegen und Gefühlen an uns zu wenden. Gerade im Rahmen des von uns angewendeten Mediationsmodells lernen die Kinder ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse, sowie die ihres Gegenübers zu erkennen, benennen und wahrzunehmen. Dabei unterstützen und befähigen wir die Kinder zu einem fürsorglichen und empathischen Miteinander. Vertrauen die Kinder sich gegenseitig etwas an, dass sie belastet, bestärken wir sie präventiv, auf ihr „Bauchgefühl“ zu hören – „gute“ Geheimnisse fühlen sich auch gut an, „schlechte“ Geheimnisse lösen ein schlechtes Gefühl aus. Dann darf (und muss!) man darüber mit einer Vertrauensperson sprechen. In diesem Sinne, gibt es auch kein „petzen“. Sind Kinder besorgt oder es beschäftigt sie etwas, dann bestärken wir sie stets, sich damit an uns zu wenden und reflektieren weiterführend, entsprechend nach Entwicklungsstand des Kindes, die Beweggründe die dazu geführt haben, sich mitteilen zu wollen.

Besonders bewusst sind wir uns über unsere Vorbildfunktion; gerade von Erwachsenen, die wertschätzend miteinander Umgehen, ihre eigenen Grenzen und Bedürfnisse offen und klar kommunizieren, aufzeigen und auch die anderen einhalten und akzeptieren, erleben und lernen Kinder einen gesunden Umgang mit Bedürfnissen und Grenzen – Sie dürfen Nein sagen, ihre Meinung äußern und dürfen einfordern dabei gehört zu werden.

Erwachsene sollten ihren Schutzbefohlenen dabei nicht nur als gutes Vorbild dienen, sondern als sicherer Anlaufhafen für Sorgen und Ängste. Diese Ansprechpartner sucht ein Kind sich selbst aus. So kann etwa auch ein Elternteil als Sprachrohr (unter Beteiligung des jeweiligen Kindes) für sein Kind fungieren. Anliegen die in der Kita entstanden sind und sie betreffen, werden hier vor Ort besprochen und unter Rücksichtnahme aller Beteiligten vertraulich behandelt. Dabei sollten zunächst die Beteiligten ein Gespräch suchen. Dieses findet entsprechend des Mediationsprogramms statt. Je nach Bedarf kann eine weitere pädagogische Fachkraft hinzugezogen werden, das Thema vom Kleinteam behandelt werden oder schließlich unter zu Beteiligung der Leitung besprochen werden. Die beteiligten Eltern werden unter Rücksichtnahme auf die Privatsphäre aller beteiligten Kinder informiert.

Eine Beschwerde, die wertschätzend und konstruktiv behandelt wird und möglicherweise „gelöst“ werden, birgt stets die Chance auf eine Stärkung von Resilienz und Selbstwirksamkeit des Kindes.

- **Welche Strukturen und/oder Gremien sind dafür erforderlich?**

- Kita-Beirat (Fachkraft für Kinderperspektiven)
- Regelmäßiges Kleinteam
- Kinderkonferenzen
- Bensberger Mediationsmodell – Erste-Hilfe im Streit / Herzenskreis

Beschwerdeverfahren – Perspektive Mitarbeitende

Das Beschwerdeverfahren für Mitarbeitende dient der strukturierten, sachlichen und transparenten Bearbeitung von Anliegen, Beschwerden und Konflikten im Arbeitsalltag.

Es unterstützt eine offene Kommunikationskultur und trägt zur Sicherung der Arbeitsqualität sowie zur Weiterentwicklung der Einrichtung bei.

Unsere Einrichtung versteht Beschwerden als eine Chance zur Reflexion und Verbesserung der Zusammenarbeit. Dabei werden diese stets vertraulich und respektvoll behandelt. Somit hat die Äußerung einer Beschwerde auch keine Nachteile für die Mitarbeitenden. Die Bearbeitung erfolgt sachlich, lösungsorientiert und im Rahmen der organisatorischen Möglichkeiten.

Alle Mitarbeitenden unserer Einrichtung haben das Recht, Beschwerden vorzubringen- unabhängig von ihrer Funktion, ihrem Aufgabenbereich oder ihrem Beschäftigungsumfang.

Inhaltlich können Beschwerden sich auf folgende Themen beziehen:

- Arbeitsabläufe und organisatorische Rahmenbedingungen
- Zusammenarbeit und Kommunikation im Team
- Führung und Zuständigkeiten
- Konflikte
- Belastungssituationen
- Unangemessenes Verhalten im Arbeitsumfeld

Ablauf einer Beschwerde

1. Klärung im direkten Gespräch mit den Beteiligten
2. Einbindung der Leitung
3. Einbeziehung des Trägers (Vorstand)
4. Reflexionsgespräch

Beschwerden werden zeitnah geprüft und bearbeitet. Die betroffenen Mitarbeiter*innen erhalten eine Rückmeldung über das Ergebnis oder den aktuellen Stand des Verfahrens.

Maßnahmen werden ggf. im Rahmen der organisatorischen und wenn nötig, rechtlichen Möglichkeiten umgesetzt. Lösungen werden gemeinsam mit den betroffenen Mitarbeiter*innen gefunden.

Die Beschwerde kann über ein Formular erfolgen und muss von Beginn an vertraulich dokumentiert werden.

Erkenntnisse aus Beschwerden oder Anregungen können- in anonymisierter Form- zur Weiterentwicklung der Einrichtung, der Arbeitsstrukturen und der Zusammenarbeit genutzt werden.