

Beschwerdemanagement

in den städtischen Kitas am Beispiel

Kita „Haus der kleinen Forscher“

Grundlagen der pädagogischen Arbeit

Gesetzliche Grundlagen

1. SGB VIII-Kinder-und Jugendhilfegesetz

2. Kita-Gesetz des Landes Brandenburg
Grundsätze der elementaren Bildung

3. Bundeskinderschutzgesetz
Artikel 1 Gesetz zur Kooperation und Information
im Kinderschutz (KKG)

Weitere Grundlagen unserer pädagogischen Arbeit

- Qualitätskriterien des Landkreises Barnim
- Leitbild der Stadt Eberswalde für die städtischen Kitas
- Praxismaterialien für Kindertagesstätten und Schulen
- Leitlinien einer zeitgemäßen Familienbildung im Landkreis Barnim

UN-Kinderrechtskonvention

- 1. Alle Kinder haben die gleichen Rechte. Kein Kind darf benachteiligt werden.
- 2. Kinder haben das Recht gesund zu leben, Geborgenheit zu finden und keine Not zu leiden.
- 3. Kinder haben das Recht zu lernen und eine Ausbildung zu machen, die ihren Bedürfnissen und Fähigkeiten entspricht.
- 4. Kinder haben das Recht zu spielen, sich zu erholen und künstlerisch tätig zu sein.
- 5. Kinder haben das Recht, bei allen Fragen, die sie betreffen, mitzubestimmen und zu sagen, was sie denken.

- 6. Kinder haben das Recht auf Schutz vor Gewalt, Missbrauch und Ausbeutung.
- 7. Kinder haben das Recht, sich alle Informationen zu beschaffen, die sie brauchen und ihre eigene Meinung zu verbreiten.
- 8. Kinder haben das Recht, das ihr Privatleben und ihre Würde geachtet werden.
- 9. Kinder haben das Recht, im Krieg und auch auf der Flucht besonders geschützt zu werden.
- 10. Behinderte haben das Recht auf besondere Fürsorge, damit sie aktiv am Leben teilnehmen können.

Beschwerdemanagement

Partizipation
von Kindern, Eltern und
pädagogischem Personal

Partizipation beginnt in den Köpfen der Erwachsenen

- Die Erwachsenen müssen sich damit auseinander setzen, ...
 - ... was sie Kindern zutrauen und
 - ... wobei sie bereit sind, Kinder zu beteiligen.

- Partizipation liegt immer in der Verantwortung der Erwachsenen
 - ... dies bedarf der Reflexion der Autoritätsverhältnisse zwischen Erwachsenen und Kindern

Wobei sollten Kinder auf institutioneller Ebene mitbestimmen dürfen?

- Beteiligung bei Planungen/Durchführung von Angeboten

Mitbestimmung bei der Auswahl der Themen,
gemeinsame Zusammenkünfte

- Beteiligung bei der Raumgestaltung

Gemeinsame Gestaltung der Gruppenräume und
des Außenbereiches,
Räume in denen sie sich außerdem aufhalten
z. B. „erzieherfreie Zone“

➤ Beteiligung bei der Erarbeitung von Regeln

Bei den Mahlzeiten, Hygiene, gemeinsamen
Aktivitäten, Bekleidung
Verfahrensweise bei Zuwiderhandlungen/Verstößen

➤ Mit zunehmenden Alter sollten mehr Freiheitsgrade
in der Gestaltung des Tagesablaufs und der einzelnen
Angebote eingeräumt werden.

Wann „funktioniert“ Partizipation in der Kita

- Partizipationsförderung darf nicht auf einzelne Projekte oder Zeitpunkte beschränkt werden
- Es ist wichtig, dass den Kindern nach und nach Mitbestimmung in allen Bereichen der Kita ermöglicht wird:

Dazu ist es wichtig, dass die Pädagogen/innen nicht nur selbst prüfen, ob ein Vorhaben, eine Regelung, die Gestaltung einzelner Bereiche der Interessenlage der Kinder entspricht, sondern die Kinder sind dazu selbst zu befragen.

Die Umsetzung von Partizipation braucht...

- ... eine ausgewogene Mischung zwischen Struktur und Freiraum.
- ... die Möglichkeit Regeln, Strukturen, Material und Ausstattung immer wieder an den Wünschen und Bedürfnissen anzupassen.
- ... die Bedingungen, welche die aktive eigenständige Auseinandersetzung der Kinder mit der Umwelt anregen.
- ... die Möglichkeit zu wählen.

Welche Kompetenzen braucht das Team für die Beteiligung der Kinder

- Dialogfähigkeit und Transparenz von Entscheidungsprozessen innerhalb des Teams.
- Partizipation im Erzieherteam. Partizipation kann und sollte man lernen.
- Fragen des pädagogischen Personals:
 - Worüber sollen die Kinder mitbestimmen?
 - Worüber sollen sie auf keinen Fall mitbestimmen?
 - Mit welcher Form der Beteiligung kann das Team sich anfreunden?

- Kita als Lebensraum verstehen, den es gemeinsam zu gestalten gilt.
- Kindern ermöglichen, das Zutrauen zu sich selbst aufzubauen.
- Kindliche Bedürfnisse als selbstverständliche und berechnete Bedürfnisse wahrnehmen und achten.
- Aushandlungsprozesse zwischen den Bedürfnissen der Kinder und den Anforderungen der Erwachsenen gestalten.

Formen von Beschwerdemöglichkeiten in der Kita für Kinder

- Täglicher Morgenkreis
- Kinderbefragung altersentsprechend (Hort in schriftlicher Form, Fragebogen jährlich)
 - z.B.: Für kleinere Kinder in Form von unterschiedlichen Smileys
- Gemeinsames Aufstellen von Hausregeln, regelmäßige Auswertung, ob diese eingehalten werden
- Wahl eines Kinderrates, der sich regelmäßig trifft
- Wahl einer Vertrauensperson, welcher Ansprechpartner für die Kinder ist.(nach Altersgruppen)

Formen der Beschwerdemöglichkeiten für Eltern

- Elterngespräche
- Elternabende
- Kita-Ausschuss
- Elternbefragungen (schriftlich)
- Kummerkasten
- Leiterinnensprechstunde (monatlich)
- Beschwerdebogen

Folgende Konfliktsituation kann entstehen

(Eltern haben zuweilen eine andere Sicht auf das, was in der Kita geschieht, als ihre Kinder und das pädagogische Team. Es kann vorkommen, dass Kinder in der Kita selbst entscheiden sollen, die Eltern aber zu Hause andere Vorgaben machen. **Das kann zu Konflikten führen**, die ein Beschwerdemanagement in Kitas nötig machen.)

Beschwerdemöglichkeiten für Erzieher Erzieherinnen.

- Offene Kommunikation untereinander/miteinander
- Teamsitzungen
- Mitarbeitergespräche
- Leitung
- Träger

Auch Mitarbeiter haben Probleme, die sie manchmal nicht ohne Hilfe lösen können, deshalb sollte in jeder Kita auch ein Beschwerdemanagement für sie vorhanden sein. Ob und in welchem Umfang das bestehen soll, muss jede Kita für sich selbst erarbeiten. Es sollte dann, aber zum täglichen Kitaalltag gehören. Es sollte offen damit umgegangen werden.

Kita „Haus der kleinen Forscher“

- Gemeinsam haben wir im Team diesen Weg des Beschwerdemanagements für unsere Kita erarbeitet.
- Regelmäßige Besprechungen über den Umgang und bestimmte Verfahrensweisen als Qualitätskontrolle
- Muss sich auch in der Praxis bewähren sonst, Änderungen und neue Regeln erarbeiten

- Quellen Konzeption Kita “Haus der kleinen Forscher“
- Institut für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung e.V.
Eva Schmidpeter

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
Kornelia Modest