

## Beschwerden erwünscht!- Beschwerdemanagement in Kindertagesstätten

Beschwerden ist im deutschen Sprachgebrauch nicht unbedingt positiv besetzt. Es klingt nach „gewichtig“, ist das Gegenteil von „erleichtern“, und Beschwerden sind unangenehm konnotiert, etwas was man tunlichst vermeiden sollte, man beschwert sich nicht, und wir sollten möglichst verhindern, dass es zu Beschwerden kommt. Beschwerden führen sonst zu Streit. Und auch Streit ist negativ besetzt, dabei ist Streit immer Teil einer Lösung. Es kommt darauf wie gestritten wird. Ein sachlich, inhaltlich geführter Streit sorgt dafür, dass die Streitparteien voneinander wissen, vom Anliegen und dem Motiv des Anderen, er sorgt dafür, dass wir Argumente austauschen und Hintergründe erhellen, kurz voneinander erfahren.

Und: wer kennt nicht Sätze wie „Solange du deine Füße unter meinen Tisch stellst,....!“, - machtvolle Handlungsweisen von Erwachsenen gegenüber Kindern, die Beschwerden oder Nachfragen erst gar nicht zulassen. In diesen Momenten bleibt das Kind unmündig, es wird ihm nichts erklärt und auf seine Anliegen wird nicht eingegangen. Beschwerden ist daher aktiver Kinderschutz! Kinder, die sich beschweren, geben uns ein Signal: Hier stimmt etwas nicht! Ich fühle mich unwohl! Hier ist etwas gegen meine Bedürfnisse und Interessen.

Wir alle kennen furchtbare Berichte von Kindesmissbrauch in Internaten und Vereinen, wo Kinder sich nicht beschweren konnten, erst Jahre später im Erwachsenenalter wurde dies ermöglicht! Sie konnten sich als Kinder nicht beschweren, weil sie weder wussten, wie beschweren geht, noch ein Bewusstsein hatten, dass Beschwerden erlaubt ist, noch wussten, bei wem sie dies hätten tun können.

Um Kinder Selbstbewusstsein entwickeln zu lassen, müssen sie die Möglichkeit haben, sich zu beschweren, lernen dass es nichts Schlimmes ist, sich für sein Wohlbefinden einzusetzen und handelnd begreifen, dass sie etwas bewegen können. Das heißt nicht, dass jeder Beschwerden von Kindern statt gegeben werden muss und das jede Beschwerde berechtigt ist. Noch immer kommt es auf den Dialog, das

## KINDER - BILDUNG - KONZEPTE

Aushandeln von Interessen und Standpunkten und gegebenenfalls von Kompromissen an. Aber es ist wichtig, die Beschwerde des Kindes zunächst ernst zu nehmen.

In unseren Fortbildungen zu Beschwerdeverfahren und Beschwerdemanagement bieten wir Ihnen Klärung zu folgenden Inhalten an:

- Welche rechtlichen Rahmenbedingungen und Voraussetzungen für Beschwerden von Kindern gibt es? Dürfen, sollen, oder müssen wir das?
- Beschwerden erwünscht - was hat Beschwerdemanagement mit Kinderschutz zu tun?
- Was hat das Kind davon? Welchen Zusammenhang gibt es zwischen Beschwerdemöglichkeiten und Bildungsprozessen?
- Beschwerden macht selbstbewusst - welche Zusammenhänge bestehen zur Resilienzentwicklung?
- Auf dem Weg zum Kinder- und Familienzentrum: Beschwerdemanagement als Qualitätskriterium?
- Das müssen wir jetzt auch noch? - Warum Beschwerden eine Entlastung und keine zusätzliche Aufgabe für pädagogische Fachkräfte ist.
- Aber wie geht denn das? - Wir bringen ihnen einfach zu lernende Techniken und Handlungskompetenzen zum Thema mit
- Bei uns ist es aber anders - wir erarbeiten mit Ihnen Ihr ganz individuelles Beschwerdemanagement, so dass es für ihre Einrichtung passt
- „Und was ist mit uns?“ - Beschwerdemanagement für Mitarbeiter\*innen
- „Das ist jetzt schon so schwierig!“ - Umgang mit Beschwerdemanagement für Eltern
- „Danke für ihre Beschwerde!“ - Deeskalationsstrategien