

Workshop: Wer beschwert sich (nicht)? Diskriminierungssensible Beschwerdeverfahren in der Kitapraxis

Referent*innen: Anne Backhaus & Berit Wolter

Protokollant*in: Helene Vork

TN-Zahl: 27

1. Was waren die zentralen Aussagen des Workshops?

Geeignete Beschwerdeverfahren müssen diskriminierungssensibel sein. Grundlegend dafür ist eine diskriminierungssensible Beschwerdekultur.

Diskriminierung kann als Inhalt oder als Hürde beim Beschweren eine Rolle spielen.

2. Was wurde lebhaft diskutiert?

Wie kann eine Beschwerdekultur eingeführt werden, gerade bei begrenzten Zeit- und Personalkapazitäten?

3. Welche Erkenntnisse wurden gewonnen, die beim Aktivwerden gegen Diskriminierung helfen?

Kein Pauschales Angebot für alle Kinder und Altersgruppen, sondern es muss individuell angepasst werden. Erzieher*innen müssen selbst Vorbilder sein. Eine rücksichtsvolle und wertschätzende Kultur in der Einrichtung sowie gute Beziehungen zwischen Eltern und Fachkräfte und unter einander sind wichtig. Beschwerden werden oft als „Stress“ wahrgenommen, das Team sollte sich aber auf einen konstruktiven Umgang einigen.

Wichtig: der Beschwerde Raum geben. Sonst werden nur „laute“ Beschwerden berücksichtigt, leisere aber nicht, die vielleicht noch emotional schwerwiegender sein können. Es braucht auch Sensibilität, dem Kind zu unterstützen, sein Unwohlsein zu artikulieren.

Individualität wurde von vielen betont: die Methode hat gut gezeigt, dass es verschiedene Angebote für verschiedene Kinder braucht.

Beschwerden über sehr schmerzhaft Themen sind oft leise. Jedes Angebot hat eine Schwelle, die ist aber wieder von den individuellen Eigenschaften und Umständen des Kindes und seinem Umfeld abhängig.

Haltung muss durch Verabredung im Team verfestigt werden, um verlässlich zu sein.

Wir sollten das eigene Wissen erweitern, um Anliegen überhaupt wahrnehmen zu können.

Wie dokumentieren wir Beschwerden in der Kita? Jede Beschwerde ernstnehmen und durch Beobachtung oder Berichte dokumentieren – das braucht aber Zeit und Raum!

Beschwerdekultur sollte im Team verankert werden und offen kommuniziert und vorgelebt werden, um den Kindern zu ermutigen, die Beschwerdeverfahren zu nutzen.

Kinder in die Entwicklung des Beschwerdeverfahrens einbinden – wie können wir alle mitnehmen?

„Prüfkriterium“: immer wieder fragen: Welche Kinder beschwerten sich nicht? Das Beschwerdeverfahren ist nie fertig, kann immer weiterentwickelt werden.

Bedenken: Es ist schwierig, unter den aktuellen Bedingungen genügend Zeit und Raum zu finden. Wo kommen Zeit und Raum her? Wie können wir unseren Ansprüchen gerecht werden? „Die Realität hinkt der Vision hinterher“

Von anderen Einrichtungen lernen, die es geschafft haben. Ressourcen freimachen.

Wenig ist besser als nichts! Auch 5 Minuten in jeder Teamsitzung oder das Sammeln von Beobachtungen aus den Gruppen können einen Prozess anstoßen

aber: Partizipation kann auch die Arbeitslast erleichtern (z.B. durch zufriedene Kinder)

Optional: Sonstige Anmerkungen der Protokollant*in

Feedback: die Breite der Fälle und ihre verschiedenen Perspektive haben gut verdeutlicht, wie individuell unterschiedlich Kinder und ihre Beschwerden sind, und dass es dafür eine hohe Aufmerksamkeit und vorurteilsbewusste Sensibilität braucht.

Frage des Qualitätsmanagements, eigentlich sollte das Beschwerdeverfahren auch ausgewertet werden (Meta-Ebene mitdenken)

Einige hätten sich mehr Zeit gewünscht, insb. für die zweite Kleingruppensession, wüssten aber auch nicht, wo gekürzt werden könnte. Einige haben sich dagegen ausgesprochen, die Anzahl der Rollen zu verkleinern, da gerade die Breite der Perspektiven sehr bereichernd war.