

# Begegnung auf Augenhöhe

## Partizipationsverfahren und Beschwerdemanagement für Kinder

Maria Nußbaumer

**P**artizipationsfähigkeit ist eine wichtige Voraussetzung zur aktiven Teilhabe an gesellschaftlichen Prozessen. Elementare Bildungseinrichtungen leisten einen Beitrag zur frühen politischen Bildung, indem sie Kindern vielfältige kindgemäße Möglichkeiten zur Beteiligung, Gestaltung und Mitbestimmung geben.“ So steht es im 2009 veröffentlichten bundesländerübergreifenden BildungsRahmenPlan.

Partizipation und die Möglichkeit, Wünsche zu äußern, ist ein Recht aller Kinder. Doch auch Beschwerde und Kritik anbringen zu dürfen, kann mit zielorientierten Überlegungen und Methoden viel bei Kindern bewirken. In einer Einrichtung kann sich ein Kind nur beim Personal beschweren, die Eltern sind ja nicht vor Ort. Vielleicht ermöglicht den Kindern bereits ein „Beschwerdekasten“ im Eingangsbereich oder eine „Kindersprechstunde“ bei der pädagogischen Leitung, selbstwirksam zu sein und sich mit ihrer Meinung ernst genommen zu fühlen. Als Beschwerdeverfahren, das speziell für kleine Kinder konzipiert ist, wird „die gezielte Steuerung von der Aufnahme einer Beschwerde bis zur Beseitigung der Beschwerdeursache“ definiert (Schubert-Suffrian/Regner 2014).

Neben geplanten und gut überlegten Verfahren, Beschwerden anzubringen, steckt auch im alltäglichen Gruppengeschehen viel Potenzial, um Kinder demokratisch zu fördern. Schließlich ist „Partizipation der Schlüssel zu Bildung und Demokratie“ (Hansen/Knauer 2013 – nachfolgend als HK zitiert) sowie eine Vorbereitung auf das spätere gesellschaftliche Leben.

### Verschiedene Ausdrucks- und Beschwerdearten

Wenn man sich mit dem Thema „Partizipation und Beschwerde“ beschäftigt, denkt man zunächst an Mitteilungen von Kindern, die ihre Wünsche wahrnehmen, dafür ein-

stehen und sich schon gut verbal ausdrücken können. Diese lassen sich in einer Kinderkonferenz, einem Kinderparlament, mithilfe eines Symbol-Fragebogens oder in Gesprächsdialogen nachhaltig in das Bildungsgeschehen, in die Planung von Aktivitäten bzw. in die Raumgestaltung etc. miteinbeziehen.

Doch wie äußert ein unterdreijähriges Kind seine Bedürfnisse und Anliegen? Welche Bereiche gibt es, in denen ein Krabbelstufenkind mitbestimmen und mitentscheiden könnte? Ein Beispiel:

*Emily (2) zieht im Rollenspielbereich ihre Puppe für einen Spaziergang warm an. Mühevoll streift sie Wollsocken und eine Mütze über. Den Puppenwagen sucht Emily dort, wo er üblicherweise steht. Doch sie findet ihn nicht an seinem Platz, sondern bei Theresa (3), die darin ihre Legosteine transportiert. Enttäuscht wendet sich Emily an die Pädagogin und erklärt hilflos: „Theresa hat mein Wagent weggenommen!“*

Es geht nicht darum, was Emily in dieser sie überfordernden Situation als Antwort hört. Vielmehr geht es darum, eine positive Beschwerdekultur zuzulassen und ihr Klagen nicht als Petzen abzutun. Reagiert die Pädagogin mit einem feinen Ohr und respektiert Emilys Verhalten, kann dieser kleine Moment für Emily und ihr zukünftiges Beschwerdeverhalten sehr wertvoll sein.

Grundsätzlich gilt es, zwei Formen von Beschwerden zu unterscheiden (Schubert-Suffrian, Regner 2014):

- **Verhinderungsbeschwerden:** Sie sollen verhindern, dass andere Personen eine (als solche empfundene) Grenzüberschreitung fortsetzen. Die Sofortmaßnahme „Stopp-Signal“ hat sich immer direkt an die/den Verursachende/n zu richten.
- **Ermöglichungsbeschwerden:** Es soll eine Veränderung oder eine neue Situation herbeigeführt werden, damit etwas Neues entstehen kann. Solche Beschwerden sind sachbezogen (z. B. zu lange Wartezeit beim



Hinausgehen betreffend) oder verhaltensbezogen (z. B. die Weigerung, in eine Gruppe mit anderen Kindern/Pädagoginnen zu wechseln).

Bei Kleinkindern sind Verhinderungs- und Ermöglichungsbeschwerden oft eher nonverbal zu beobachten und Dialoge nur eingeschränkt möglich.

Selbstverständlich gibt es im jungen Alter bereits Mitentscheidungsthemen, die zu Beginn aber hauptsächlich das Leben der Kinder betreffen, z. B. in der Pflege: Das Kind darf selbst entscheiden, ob, wann und von wem es gewickelt werden will. Auch beim Thema „Schlafen/Ruhen“ ist die Partizipation des Kindes möglich, indem es selbst bestimmen kann, ob, wann und wie lange es schläft.

Die Essenssituation bietet ebenfalls viele Möglichkeiten für Kleinkinder, sich aktiv einzubringen: Sie dürfen sich selbst die Jause auf ihre Teller legen oder die Suppe heraushöpfen. So entscheiden sie mit, was und wie viel sie essen möchten. Diese und weitere Beispiele orientieren sich an pädagogischen Vorbildern wie Emmi Pikler und Magda Gerber (vgl. HK).

Gerade diese nonverbalen Signale gilt es wahrzunehmen. Und auch wenn eine unmittelbare Reaktion in der aktuellen Situation im institutionellen Bildungsalltag oft schwierig ist, so kann dies der entscheidende Grundstein dafür sein, dass ein Kleinkind später seine Meinung sagen wird. Denn es hat schon früh positive Erfahrungen damit gemacht (vgl. HK).

### Recht auf Fehler, Recht auf Beschwerde

Es sind die scheinbar unscheinbaren Alltagssituationen, die über die Haltung der Pädagoginnen in Bezug auf die gelebte Beschwerdekultur und über die Partizipationsmöglichkeiten der Kinder Auskunft geben.

Die Kinder sollen sehen, dass auch Erwachsene Fehler machen können und dürfen. Für Pädagoginnen ist es in der Regel selbstverständlich, das Verhalten von Kindern zu beobachten, zu bewerten und Rechenschaft zu verlangen.

Im pädagogischen Beschwerdemanagement geht es darum, dies den Kindern genauso zu ermöglichen. Das pädagogische Fachpersonal hört also nicht nur zu, wenn ein Kind aus eigenem Antrieb eine Beschwerde hervorbringt, sondern wird selbst aktiv und schafft für die Kinder genug Gelegenheiten, um ihre Beschwerden und Wünsche mitteilen zu können (vgl. HK).

Fest steht, dass Kinder ein Recht darauf haben, sich zu beschweren – auch über Erwachsene, die in ihrem Leben eine Rolle spielen. Das kann der Opa sein, der schon wieder die falsche Jause eingepackt hat, oder die Busfahrerin, die immer von den Kindern den Guten-Morgen-Gruß verlangt, ohne selbst zu grüßen, oder aber auch die Pädagogin, die seit Tagen darauf vergisst, das versprochene Buch aus der Bibliothek zu holen. Erwachsene werden zu Vorbildern, wenn sie die kindliche Kritik an ihrem Verhalten gelassen entgegennehmen und den Kindern gegenüber Fehler zugeben. So können vielfältige Entwicklungschancen für alle Beteiligten entstehen – in Bezug auf Vielfalt (Diversität) und Widerstandsfähigkeit (Resilienz).

Vor allem bei pädagogischen Fachkräften braucht es dafür eine hohe Kompetenz zur Selbstreflexion und die Offenheit dafür, dass es im pädagogisierten Alltag „menscheln“ darf. Niemand ist perfekt oder sollte dies sein (müssen).

### Nimm mich ernst!

Für Kinder ist es wichtig, über ihre Rechte und die verschiedenen Verfahrenswege diesbezüglich Bescheid zu wissen. Indem sie individuell begleitet und unterstützt werden, lernen sie sich einzumischen und zu beschweren (vgl. HK). Gerade ältere Kinder lassen sich gut in die Planung entsprechender Maßnahmen miteinbeziehen, etwa durch die einfache Frage: „Was könntest du tun, wenn dir etwas nicht gefällt?“ So erfahren sie, was es bedeutet, eine eigene Meinung zu haben, zu bilden und zu äußern.

Dass Kinder und Jugendliche sich heute viel selbstverständlicher und selbstbewusster in der Welt bewegen als je zuvor, ist nicht zu übersehen. Dies ist ein Aufruf an alle elementaren Bildungseinrichtungen, den Kindern das Wort zu geben.

Sie „kommen mit einem großen sozialen Verlangen und einer Vielzahl an Fähigkeiten auf die Welt und ihr erstes und vorrangiges Bedürfnis ist es, dazugehören und sich wertvoll zu fühlen“ (Jesper Juul 2012).

Beantworten wir ihre Bedürfnisse doch ganz einfach, indem wir ihre Wünsche anerkennen, ihre Meinung anhören und ihre Beschwerden respektieren. ■



### Literatur

Hansen, Rüdiger/Knaus, Rainer (2013). Beschwerden erwünscht! Wie Kindertageseinrichtungen Beschwerdeverfahren für Kinder umsetzen können, in: TPS – Theorie und Praxis der Sozialpädagogik 9/2013. Seelze: Friedrich.

Juul, Jesper (2012). Wem gehören unsere Kinder? Dem Staat, den Eltern oder sich selbst? Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Schaben-Schiffan, Franziska/Regner, Michael (2014). Beschwerdeverfahren für Kinder, in: Kindergarten Heute – Praxis kompakt. Freiburg: Herder.

### Hinweis

Ein Partizipations-Fragebogen für Vorschul-Kinder findet sich – ebenso wie Formulare, Dokumente und andere Hilfsmittel der Frühpädagogik und Didaktik – auf der von der Autorin angebotenen Webseite: [www.kindergogik.at](http://www.kindergogik.at)

### Maria Nußbaumer

Jahrgang 1986, Ausbildung zur Kindergartenpädagogin und Erzieherin an der BAKP Salzburg. Von 2005 bis 2014 als Kindergartenpädagogin tätig, seit letztem Krabbelstaben-Lehrjahr in Mondsee/ÖÖ. Absolventin des Hochschullehrgangs „Bildung in der frühen Kindheit“ an der Pk der Goethe Uni.

