

## **„BEBuB“: Beteiligen, Einmischen, Beschweren und Besserwerden. Ein neues Beschwerdebewusstsein und –verfahren.**

BEBuB in Kita, Schule, Hort, Heimerziehung und Jugendarbeit?

Andreas Schönefeld, Dezember 2015

Beim Thema Beschwerden, Beschwerdeverfahren, Beschwerdemanagement tun wir uns sehr „schwerer“. Hier gibt es noch keine ausgereiften, erprobten Verfahren. Hier sind wir gefordert, Ideen und Verfahren zu entwickeln, zu erproben und zu verfeinern. Daher möchte ich einen neuen Ansatz vorstellen und Vorschläge unterbreiten, wie wir geeignete Verfahren für unsere eigene Einrichtung erarbeiten.

### **Das Recht auf Beteiligung und Beschwerde**

Seit dem Bundeskinderschutzgesetz (BKisSchG vom 1.1.2012) wissen wir, dass wir Verfahren der Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten in unseren pädagogischen Einrichtungen als garantierte Rechte der Kinder und Jugendlichen vorhalten müssen. Ohne einen Nachweis in der Konzeption gibt es laut dem SGB (Sozialgesetzbuch) VIII (Kinder- und Jugendhilfe) §45 keine Betriebserlaubnis mehr zum Beispiel für Kitas, Jugendbildung oder Heimerziehung.

Doch ein paar Sätze in der Konzeption reichen wohl nicht aus. Das hat der Gesetzgeber, der Deutsche Bundestag anders gemeint. Beteiligung und Beschwerde werden als Schutzmaßnahmen gegen Macht, Misshandlung, Missbrauch und Gewalt im pädagogischen und häuslichen Bereich vorgeschrieben. Die Zahlen erschüttern (in Deutschland Misshandlungen jeden Tag 500 Kinder, mit Missbrauch hat jede/r achte Erwachsene Erfahrungen, mit häuslicher Gewalt jede vierte, siehe Schönefeld 27.3.2015). Der Gesetzgeber hat sich jedoch nicht getraut, weitere Kriterien zu nennen oder eine regelmäßige Überprüfung zu verlangen. Die Bundesregierung soll nun Ende dieses Jahres einen ersten Evaluationsbericht zum BKisSchG vorlegen. Aus meiner Arbeit als „Multiplikator für Partizipation in Kindertagesstätten“ weiß ich, dass dieses, nun fast vier Jahre alte Gesetz erst langsam zur Kenntnis genommen wird. Ich höre Sätze wie „das machen wir schon so“ oder „es reicht, das in die Konzeption zu schreiben“. So manche Einrichtung kennt ihre Gesetzespflicht noch gar nicht. Vorbildlich ist bisher die AWO Schleswig-Holstein gGmbH, die seit zwei Jahren alle ihre Kitas zu partizipativen Häusern macht.

### **Strukturelle Verankerung und Haltung**

Die Rechte der Kinder und Jugendlichen, Verfahren der Beteiligung und Beschwerdemöglichkeiten müssen also nicht nur konzeptionell erwähnt, sondern auch strukturell in unseren pädagogischen Einrichtungen verankert werden und in unseren Köpfen und Herzen als Haltung lebendig sein.

Zu Thema Partizipation, Kinderrechte, Gremien und Verfahren, Verfassungen in Kitas, Hort und Heim gibt es schon viele Arbeiten und Konzepte wie „Die Kinderstube der Demokratie“ oder „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“ (Schönefeld 06.12.2015). Sie werden allmählich auch zur Kenntnis genommen und in manchen Einrichtungen auch erprobt und gelebt. Nun gehen wir einen Schritt weiter.

### **BEBuB ein neues Beschwerdebewusstsein**

Das deutsche Wort „beschweren“ bedeutet ursprünglich „belasten“, „sich als beschwert, bedrückt darstellen, sich beklagen“ (Kluges Bedeutungswörterbuch). Jede/r weiß, wie schwer es ihr/ihm fällt sich zu beschweren. Beschwerde, Kritik ist in unserer Kultur nicht positiv besetzt. Wer findet also ein besseres Wort für „sich beschweren“?

Das Gegenteil „sich erleichtern“ würde den Sachverhalt besser ausdrücken. Es wird einem leicht ums Herz, man wird etwas los, man kommt ins Gespräch, die Beziehung wird besser. Wir würden also von Erleichterungsverfahren sprechen. Ganz wunderbar finde ich zudem die Bestimmung „Demokratie heißt, sich in die eigenen Angelegenheiten einmischen“ (Max Frisch). In diesem Sinne sind Beschwerden eigene Ideen, Wünsche, Bedürfnisse. Sie werden in das Gespräch, in die Gruppe eingebracht als Einmischung, Beteiligung, um etwas zu ändern. Ziel ist ein Wandel zum Besseren. Beteiligen, einmischen, beschweren gehören also zusammen. Wir sollten diese Tätigkeiten zusammen denken, denn sie kennzeichnen einen umfassenden gesellschaftlichen Vorgang. Sich selbst ernst nehmen. Sein Leben in die Hand nehmen. Verantwortung übernehmen. Für sich und andere. Formulieren und Einbringen der eigenen Angelegenheiten. In den Austausch und die Aushandlung dazu gehen. Immer wieder, in einem steten Prozess. Sich und die Bedingungen wandeln. Damit es besser wird. Für sich und die anderen. Zum allgemeinen Wohl.

Im Japanischen gibt es das Wort und die Unternehmensphilosophie „Kaizen“. Veränderung und Wandel bedeuten „Kai“, zum Besseren „Zen“, also „Wandel zum Besseren“. Der Wandel zum Besseren meint eine langsame, niemals endende Vervollkommnung in allen Bereichen. Aufgerufen dazu ist jede/r einzelne mit seiner Gruppe, am Arbeitsplatz, in der Gesellschaft. Individuum und Gesellschaft kommen und wirken in diesem Prozess zusammen. Ein solches Bewusstsein über den Zusammenhang von beteiligen, einmischen, beschweren und besserwerden sollten wir auch in einem Wort begreifen und ausdrücken können. Wir haben noch keine Kultur und kein Wort dafür.

Ich schlage daher **BEBuB** vor: **B**eteiligen, **E**inmischen, **B**eschweren und **B**esserwerden.

### **BEBuB als Kultur, Verfahren und Methode**

„In Wahrheit brauchen wir nicht nur ein bisschen mehr Spunk, sondern sehr viel mehr. Wir brauchen Spunk für alle und zwar gleich! Wenn alle Spunk haben, muss keiner mehr hungern, keiner ist mehr gefangen und keiner muss Sachen machen, die er gar nicht will. Alle können spielen oder rückwärts auf den Händen laufen, bis sie keine Lust mehr haben und sich selbst ins Bett schicken. Komm wir gehen los und holen den Spunk, und dann stellen wir uns mitten auf den Platz und verteilen ihn an alle. Keiner soll mehr ohne Spunk sein! Wie, du weißt nicht, was das ist? Ja, meinst du, ich weiß das? Aber ich bin ganz sicher dass es Spunk gibt! Wie sollte es ein so schönes Wort nicht geben? Es ist das schönste Wort, das ich jemals gehört habe. Und ich weiß ganz genau: Wenn jemand Spunk hat, wird es allen gutgehen. Wir müssen es nur finden.“  
(Pipilotta Viktualia Rollgardina Pfefferminz Efraimstochter Langstrumpf vor 70 Jahren)

70 Jahre später: Wir haben was gefunden. Ein neues Wort. Damit können wir versuchen, ein neues Bewusstsein zu schaffen und eine darauf beruhende Kulturtechnik zu entwickeln. BEBuB ist ein Verfahren für mehr Spunk. Ich mache BEBuB, das heißt, ich beteilige mich, ich mische mich ein, ich beschwere mich (nenne meine Ideen, Wünsche, Bedürfnisse). Es soll besser werden!

Also los, suchen wir weiter. Es gibt eine ganz einfache, geniale Methode. Sie nennt sich „3:6:5“. Die können wir anwenden, wenn wir BEBuB machen wollen. Es geht so. Wir teilen uns in gleich große Gruppen auf, am besten zu sechst. Jede/r bekommt ein Blatt Papier (hier als [PDF](#)). Auf dem sind drei Spalten nebeneinander und sechs Zeilen untereinander, alles ist in Kästchen aufgeteilt. Jede/r hat nun gleichzeitig fünf

Minuten Zeit, um in die obere, waagerechte Zeile in die drei Spalten/Kästchen Ideen, Wünsche, Bedürfnisse aufzuschreiben. Dann wird das Blatt immer in die gleiche Richtung an den Nächsten gegeben. Die oder der kann nun die Idee, den Wunsch, das Bedürfnis in der nächsten unteren Zeile kommentieren, bestärken, ergänzen, ändern, ablehnen. Nach fünf Minuten geht es wieder weiter. Nun liest man die erste Zeile und die Kommentare seiner Vorderleute und bearbeitet auch wieder diese. Fünf Minuten lang, dann geht es weiter bis jede/r das Blatt hatte und es wieder beim ersten Schreiber ist. Die oder der kann nun noch einmal seine Ideen, Wünsche, Bedürfnisse und deren Kommentierung lesen. Dann geht es in den gemeinsamen Austausch. So kommen in kurzer Zeit, sehr viele Ideen zusammen, wie es besser werden kann. Man kann nun zum Beispiel jede Idee und deren erste Bearbeitungen ausschneiden und alle hintereinander an eine Wand hängen und sie so transparent für alle weiter bearbeiten. In einem Betrieb mit 20 Mitarbeiter\*innen würden auf diese Weise 60 Verbesserungsvorschläge gesammelt, bei 100 wären es schon 300 Ideen, bei 1000 Mitarbeiter\*innen 3000. Beteiligen, einmischen, beschweren, damit es besser wird. Hätten VW oder viele Banken, oder, oder diese Methode angewandt, und ihre Mitarbeiter\*innen ernstgenommen und zu BEBuB aufgefordert, dann hätten wir nicht diese enormen Skandale, Pleiten und globalen Krisen.

BEBuB ist also für uns alle in der Gesellschaft gut.

Kindern in der Kindertagesstätte müssten wir vielleicht helfen, alles aufzuschreiben und aufzumalen, was sie sagen wollen. Als Kolleg\*innen in pädagogischen Teams verabreden wie eine Einmischungskultur, wir können für das Kind sprechen gegenüber den anderen. Auch Mütter und Väter können sich beteiligen und für ihr Kind beschweren. Jugendliche, Eltern, ein pädagogisches Team, Bürger, Erwachsenen können das selbst. Wer nicht schreiben und lesen kann oder eine andere Sprache spricht, bekommt auch Hilfe.

### **Wir entwickeln BEBuB für unsere Einrichtung**

Wie kann nun jede Einrichtung für sich BEBuB entwickeln?

Am besten gehen wir für einen ganzen Tag in Klausur und fragen uns, wie können wir in unserer Kita, in der Schule, im Hort, in der Jugendarbeit oder Heimerziehung BEBuB machen? „Multiplikatoren für Partizipation“ kann man dazu einladen.

1. Wie können wir Ideen Wünsche, Bedürfnisse (Beschwerden) wahrnehmen?
2. aufnehmen?
3. bearbeiten?
4. welche Kultur brauchen wir dazu in unserer Einrichtung?

Antworten auf diese vier Fragen sammeln wir und ordnen sie dann. Dann folgen weitere Schritte:

1. wir erstellen einen Kodex, eine Sammlung, ein Buch (Leitlinien) über die Kultur, die wir leben möchten. Hier wird beschrieben, wie wir in unserer Einrichtung mit Ideen, Wünschen, Bedürfnissen (Beschwerden) umgehen möchten und wie wir es ermöglichen, dass jede/r sich beteiligen, einmischen und beschweren kann, damit es besser wird.
2. wir suchen nach geeigneten Gremien und Verfahren, mit denen wir Ideen, Wünsche, Bedürfnisse (Beschwerden) wahrnehmen, aufnehmen und bearbeiten können.
3. Wir erproben diese und werten unsere Erfahrungen nach der Probezeit aus und verfeinern daraufhin unser BEBuB.

### **Ein ausgezeichnetes Praxisbeispiel: Die AWO-Kita Kurt-Pohle in Husum**

Die Kita Kurt Pohle in Husum wurde mit dem „Kinderstar 2015“ ausgezeichnet. Hier finden wir Elemente für unser BEBuB, dazu [PDF](http://andreas-schoenefeld.de/wp-content/uploads/2015/06/Beschwerden-Praxisbeispiel.pdf) (<http://andreas-schoenefeld.de/wp-content/uploads/2015/06/Beschwerden-Praxisbeispiel.pdf>) mit der folgenden Skizze:

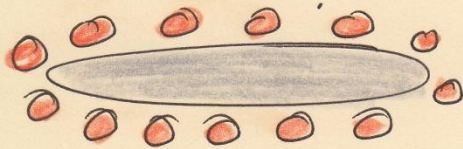
PRAXIS-  
BEISPIEL

## ELEMENTE

## BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN

aus der  
Awo - KiTA KURT POHLE  
in Husum (Schleswig-Holstein)  
Leitung Anke Petersen

tägl. GRUPPEN-  
KONFERENZEN  
Was (an uns) gut?  
Was nicht?



in Gruppen  
MAGNETWAND  
für  
BESCHWERDEN  
  
selbst schreiben  
Zeichnen oder  
mit Hilfe

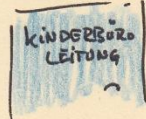
U3



BESCHWERDE-  
KULTUR

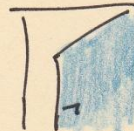
für Kind  
sprechen in  
Situation,  
im Gespräch,  
im Team

BÜRO:



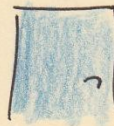
Hälfte KINDERBÜRO  
LEITUNG

Büro:



Türe immer  
'offen'  
Leitung immer  
ausprechbar

Vor  
Büro



WARTEBANK

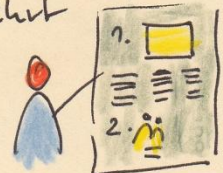


1x pro Woche



BESCHWERDE-  
STUNDE mit  
LEITUNG im  
KINDERBÜRO

LEITUNG  
führt



Protokoll  
über  
Beschwerde  
Schritte  
wer, was,  
wann und  
Lösungsweg



NEWSLETTER AUCH mit  
PROTOKOLLEN zu  
BESCHWERDEN und  
BETEILIGUNGSPROJEKTEN,  
die daraus wurden



[www.awo-sh.de](http://www.awo-sh.de) → KiTa Kurt Pohle → Newsletter

Als Anregung mag auch helfen „Die Beschwerdeaufnahmekabine in einer alten Telefonzelle, die Video-Kritik, das Tonband und die Beschwerde-App im Kindergarten“ (siehe Schönefeld 14.12.2013).

### **Der weitere Weg zu mehr Demokratie: Beteiligungsprojekte und Verfassung**

Es empfiehlt sich für diesen Weg, Klausurtag eine externe Moderator\*in, eine „Multiplikator\*in für Partizipation“ einzuladen. Sie helfen auch bei der Erarbeitung von Beteiligungsprojekten und einer Verfassung.

### **Mit BEBuB aktive Demokratie im Alltag und auf allen Ebenen**

Nicht nur für unsere Kinder und Jugendlichen brauchen wir Spunk und BEBuB. Auch für die Eltern und Mitarbeiter\*innen in den pädagogischen Teams brauchen wir dieses neue Bewusstsein. Auf allen gesellschaftlichen Ebenen und auf allen Ebenen in pädagogischen Einrichtungen brauchen wir diese Unternehmenskultur. Für das Prinzip der Niemals-endenden-Vervollkommnung, für den Wandel zum Besseren brauchen wir demokratisch verfasste, strukturell verankerte Verfahren und Methoden. Dazu gehören:

- Unternehmenskultur: offen, demokratisch, kollegial, direktes Gespräch, Konflikte austragen
- Supervision auf allen Ebenen: Einzel-, Team-, Leitungssupervision
- Austausch/Reflexion: wären intern, informell unter Fachkolleg\*innen möglich, Ort und Zeit dafür vorhanden, Klausurtag
- Entwicklungstage: regelmäßig, Zukunftswerkstatt, Konzeptentwicklung, Erarbeitung einer Verfassung, Kontrolltage, Weiterentwicklung
- Prinzip der Zusammenarbeit: gemeinsames Lernen, gemeinsames Entwickeln
- Kreativ-Abteilung: Denkwerkstatt, Leitbild, Visionen, Entwicklung neuer Leistungen, Reflexion gesellschaftlicher Entwicklungen und Diskurse
- Beschwerden über Erzieher\*innen, Lehrer\*innen, Pädagog\*innen, Leitung, Träger sind jederzeit möglich und erwünscht. Jede Ebene muss beteiligt werden und sich über die andere beschweren können. Chefs kritisieren – unbedingt erwünscht!
- Offene Einrichtungen, Eltern können (wie in der Freien Schule Charlottenburg) jederzeit, so lange wie sie wollen, auch tage- oder wochenlang anwesend sein

### **Gerüstet für Krisen**

Zur klugen Bewältigung von größeren Krisen brauchen wir vorab vereinbarte Gremien und Verfahren und Rechtsschutz für alle Beteiligten. In solchen Gremien sprechen Kinder/Jugendliche, Eltern, Team und Träger miteinander. Die am Konflikt Beteiligten haben Begleiter, Verteidiger als Rechtsschutz an ihrer Seite. Als ein aktuelles Negativbeispiel für nicht klug bewältigte Krisen ist eine Kita in Mainz mit angeblicher Gewalt und sexuellem Missbrauch unter den Kindern ins Gerede gekommen. Nun stellt sich bei der gerichtlichen Aufklärung heraus, dass dem nicht so war. Resultat: alle, Eltern, Kinder, Personal und Träger sind beschädigt (Welt am Sonntag vom 29.11.2015).

### **Ich übe mich jetzt in BEBuB**

Persönlich und in allen Lebenslagen habe ich mir vorgenommen: Ich mache BEBuB, das heißt, ich beteilige mich, ich mische mich ein, ich beschwere mich (nenne meine Ideen, Wünsche, Bedürfnisse). Es soll besser werden!

**Andreas Schönefeld**, Erziehungswissenschaftler und Bootsbauer, vielfältige Tätigkeiten als Erzieher, Leiter und Geschäftsführer in verschiedener pädagogischen Bereichen wie Tagesgroßpflege, heilpädagogische Einrichtungen, Waldkindergarten, Regelkita, zur Zeit „Lernbegleiter“ in der Freien Schule Charlottenburg (Alternativschule) in Berlin, Dozent und Fortbildner im Bereich Partizipation, Multiplikator für Partizipation in Kindertagesstätten nach den Konzepten „Die Kinderstube der Demokratie“ und „Mitentscheiden und Mithandeln in der Kita“, schreibt über Partizipation in einem Blog unter [www.andreas-schoenefeld.de](http://www.andreas-schoenefeld.de).  
Kontakt: [as@kunsthaus-c8.de](mailto:as@kunsthaus-c8.de)



Multiplikator\_in des Konzepts



## Literatur

Hansen, Rüdiger und Knauer, Raingard: Beschwerden erwünscht! Wie Kindertageseinrichtungen Beschwerdeverfahren für Kinder umsetzen können. Teil 1. In: TPS – Theorie und Praxis der Sozialpädagogik 9 (2013), S. 40-43

Schönefeld, Andreas: Die Beschwerdeaufnahmekabine in einer alten Telefonzelle, die Video-Kritik, das Tonband und die Beschwerde-App im Kindergarten. Unter [andreas-schoenefeld.de](http://andreas-schoenefeld.de), 14.12.2013, <http://andreas-schoenefeld.de/die-beschwerdeaufnahmekabine-in-einer-alten-telefonzelle-die-video-kritik-das-tonband-und-die-beschwerde-app-im-kindergarten/#more-487>

Schönefeld, Andreas: Sexueller Missbrauch heute noch in Deutschland ein Skandal. Unter [andreas-schoenefeld.de](http://andreas-schoenefeld.de), 27.03.2015, <http://andreas-schoenefeld.de/sexueller-missbrauch-heute-noch-in-deutschland-ein-skandal/>

Schönefeld, Andreas: Workshop: Ein Beschwerdemanagement entwickeln. Unter [andreas-schoenefeld.de](http://andreas-schoenefeld.de), 15.06.2015, <http://andreas-schoenefeld.de/workshop-ein-beschwerdemanagement-entwickeln/>

Schönefeld, Andreas: Eine Kita-Verfassung erstellen. Wie machen wir das? Unter [andreas-schoenefeld.de](http://andreas-schoenefeld.de), 06.12.2015, <http://andreas-schoenefeld.de/eine-kita-verfassung-erstellen-wie-machen-wir-das/>, Artikel als PDF <http://andreas-schoenefeld.de/wp-content/uploads/2015/12/Eine-Kita-Verfassung-erstellen-Andreas-Sch%C3%B6nefeld.pdf>.

Welt am Sonntag: Doktorspiele, 29.11.2015

## Multiplikator\*innen für Partizipation

finden Sie unter: [www.partizipation-und-bildung.de](http://www.partizipation-und-bildung.de), dort „Kita“ und „MultiplikatorInnen für Partizipation und Engagementförderung in Kitas“.