

Konzept des Konfliktmanagement in den Kitas der kijufa gGmbH ®

(zur besseren Lesbarkeit wird ausschließlich die weibliche Form benutzt)

Wir nehmen Konfliktmanagement ernst. Er ist ein unverzichtbarer Bestandteil unserer Konzeptionen.

Auf diese Konfliktmanagementkonzeption wird in allen Konzeptionen der kijufa gGmbH verwiesen. Es kann von allen MitarbeiterInnen, Eltern, KundInnen, EinrichtungsbesucherInnen und AngebotsteilnehmerInnen der kijufa gGmbH eingesehen werden.

Das hier vorliegende Konfliktmanagementkonzept wurde für unsere **Kitas** entwickelt.

1. Grundlegende Papiere, die das Grundideen für dieses Konfliktmanagements beeinflussen

- Trägerkonzeption
- Konzeption der Einrichtung
- Kinderschutzkonzept
- Leitfaden zum Schutz vor sexuellen Übergriffen
- Qualitätshandbuch der Kita
- Teamabsprachen, die in Protokollen festgehalten sind
- Dienstanweisungen
- KitaFöG und andere gesetzliche Bestimmungen
- Berliner Bildungsprogramm
- Arbeitsverträge und Stellenbeschreibungen
- Betreuungsverträge

- Maßnahmenformvorlage zur Dokumentation von Verfahren bei besonderen Vorkommnissen bzw. Maßnahmen in der Kita

2. Grundsätzliches

Ein Konflikt ist manchmal schwierig zu durchschauen und komplexer als zunächst angenommen. Es sollte daher geklärt werden, ob die Parteien, die am Konflikt beteiligt sind, die richtigen oder einzigen Ansprechpartner in dieser Sache sind.

Manchmal ist es schwierig, einen Konflikt alleine auszuhandeln. So kann es für die Konfliktparteien wichtig sein, sich eine weitere Person als „Anwältin“ hinzuzuholen, die die Konfliktparteien in der Vertretung ihrer Interessen stärkt. Letztlich kann aber auch, eine Person, die hinzugeholt wurde, als Schiedsrichterin fungieren.

Ein Konflikt hat mindestens zwei Konfliktparteien. Daher kann diese Anleitung für das Austragen von Konflikten auch entsprechend auf Beschwerden angewendet werden.

Zur Dokumentation bei Konflikten und Beschwerden ist die Formvorlage zur Dokumentation von Verfahren bei besonderen Vorkommnissen/Maßnahmen in der Kita zu verwenden.

3. Konfliktbearbeitung, aufgeschlüsselt nach beteiligten Konfliktparteien

Kinder-Kinder

Kinder werden in unserer Kita dazu ermutigt, Konflikte direkt und unmittelbar untereinander auszutragen und zu lösen. Dafür erhalten beide Konfliktparteien Stärkung und Rückhalt der Erzieherinnen. Die Erzieherin agiert nur im Ausnahmefall auch als Schiedsrichterin oder Anwältin.

Kinder-Erzieherin

Kinder sollen ihre Interessen gegenüber Erwachsenen und damit gegenüber den Erzieherinnen vertreten (lernen). Die Erzieherin ist dazu verpflichtet, ohne Ausnutzung ihrer Macht als Erwachsene dem Kind gegenüber aufzutreten. Als Anwältin kann dem Kind im Zweifelsfall seine Eltern, andere Kinder oder Erzieherinnen dienen; der Erzieherin ihre Kolleginnen, andere Kinder oder die Leitung. Sich gegenseitig zu unterstützen und zu stärken sowie für Transparenz zu sorgen, lernen die Kinder in gemeinsamen Gesprächskreisen. Den ErzieherInnen sollte immer bewusst sein, dass sie durch ihre Stellung als Erwachsene und Bildungsangestellte eine machtvollere Position als die Kinder haben und das im angemessenen Umgang und Gespräch mit den Kindern sowie in der Reflexion ihrer Arbeit berücksichtigen.

Kinder-Eltern

Sollte es zu Konflikten zwischen Kind und Eltern in der Einrichtung kommen, so gelten für diesen Konflikt eindeutig die Regeln der Kita. Im Zweifelsfall werden die Erzieherinnen darauf aufmerksam machen.

Eltern-Erzieherinnen

Beschwerden sind zuerst an den betreffenden Konfliktpartnerinnen zu richten. Im weiteren können die Leitung und die Elternvertreterinnen als Schiedsrichterinnen und Anwältinnen fungieren. Sollte der Konflikt dann immer noch nicht gelöst sein, ist der Träger hinzuzuziehen. Als letzte Möglichkeit bleibt, den Bezirkselfternausschuss und/oder die Kita-Aufsicht einzuschalten.

Eltern-Leitung

Gleiches gilt für Konflikte auf dieser Ebene. Hier kann als Schiedsrichterin und/oder Anwältin eine Kollegin, eine Elternvertreterin oder der Träger fungieren.

Eltern-Träger

Bei einer Nicht-Lösung eines Konfliktes können Leitung und Elternvertreterinnen als Anwältinnen/Schiedsrichterinnen fungieren. Als letzte Möglichkeit bleibt, den Bezirkselfternausschuss und/oder die Kita-Aufsicht einzuschalten.

Elternvertreterinnen-Erzieherinnen/Leitung/Trägerinnen/Eltern

Bei Konflikten, in denen die Elternvertreterinnen involviert sind und die nicht gelöst werden können, bleibt die Möglichkeit eine Elternversammlung einzuberufen, um eine breitere Lösungsbasis zu erhalten. Auch eine Hinwendung an Bezirkselfternausschuss oder Kita-Aufsicht als letztes Mittel ist möglich.

Erzieherinnen-Erzieherinnen

Direkte Konflikte sollten auch direkt miteinander gelöst werden. Sollte dies nicht gelingen, sollten die Kolleginnen Zeit für ein klärendes Gespräch bekommen. Die Leitung kann im nächsten Schritt als Schiedsrichterin/Anwältin fungieren. Auch das Team kann als Anwältin oder Schiedsrichterin gewonnen werden. Sollte der Konflikt immer noch nicht gelöst sein, kann Supervision angeboten werden. Grundlage müssen immer die oben genannten für die Kita geltenden Papiere sein.

Erzieherinnen-Leitung

Auch hier gilt: Direkte Konflikte sollten auch direkt miteinander gelöst werden. Sollte dies nicht gelingen, sollten die Mitarbeiterinnen Zeit für ein klärendes Gespräch bekommen. Aufgrund der Hierarchie ist im nächsten Schritt, falls der Konflikt nicht gelöst wurde, zur Anwaltschaft von Kolleginnen zu raten. Supervision kann angedacht werden. Als letztes kann auch der Träger als Schiedsrichter/Anwalt fungieren. Im Zweifelsfall gilt aber die Weisungsbefugnis der Leitung auf Grundlage oben genannter für die Kita geltenden Papiere.

Erzieherin-Träger

Auch hier gilt: Direkte Konflikte sollten auch direkt miteinander gelöst werden. Sollte dies nicht gelingen, sollten die Betroffenen Zeit für ein klärendes Gespräch bekommen. Auch hier können Kolleginnen und Leitung in einem nächsten Schritt als Anwältinnen/Schiedsrichterinnen fungieren. Im Zweifelsfall gilt aber die Weisungsbefugnis des Trägers auf Grundlage oben genannter für die Kita geltenden Papiere.

Leitung-Träger

Auch hier gilt: Direkte Konflikte sollten auch direkt miteinander gelöst werden. Sollte dies nicht gelingen, sollten die Betroffenen Zeit für ein klärendes Gespräch bekommen. Kolleginnen als Schiedsrichterinnen/Anwältinnen scheinen hier nicht sinnvoll. Eine Supervision sollte dann angedacht werden, wenn der Konflikt nicht gelöst werden kann. Im Zweifelsfall gilt aber die Weisungsbefugnis des Trägers auf Grundlage oben genannter für die Kita geltenden Papiere.

Konflikte mit Parteien außerhalb der Kita

Wenn solch ein Konflikt nicht direkt gelöst werden kann, ist die Leitung und der Träger in der Pflicht, die Interessen der Kita zu vertreten.

4. Verfahrenskontrolle

Durch die Formvorlage bei besonderen Vorkommnissen/Maßnahmen dokumentierte Konflikte und Beschwerden sind Inhalt der wöchentlichen Leitungsteamsitzungen. Wenn daran Eltern oder Kinder beteiligt sind, werden die ElternvertreterInnen und die Eltern der beteiligten Kinder beteiligt.