

Beschwerdemanagement- Konzept

„In jeder Organisation gibt es Spannungsfelder und Konfliktherde. Sie sind ein Ausdruck lebendiger Verhältnisse. Menschen, die etwas voneinander wollen, geraten in Konflikte miteinander. Er entsteht dadurch, dass sie nicht immer dasselbe wollen, sondern unterschiedliche Interessen haben. Solange sie darüber miteinander im Gespräch sind, kann sich aus dem Konflikt etwas entwickeln, das weiterführt und etwas Neues - einen Kompromiss etwa – hervorbringt. Eine zeitlang ist es dann ruhig, aber es kommen neue Konflikte. Das ist ganz „normal“. (Gerhard Fatzer)

Einlassung

In der Regel werden Konflikte in unserem Haus in einer offenen und direkten Kommunikation geklärt. Das gelingt aber nicht immer. Deshalb braucht es für Systeme wie das unsrige ein genaues Betrachten von Konfliktverläufen, wenn nicht sogar ein Beschwerdemanagement. Management schließt eine Planung, Organisation, eine Struktur ein, aber niemand kann ernsthaft Konflikte planen und organisieren wollen. Letztlich geht es eher um eine Konfliktkultur, die etabliert sein sollte, um einen Umgang mit Konflikten zu finden, der im besten Fall dazu führt, dass der ausgetragene Konflikt im weiteren Umgang miteinander nicht nachwirkt.

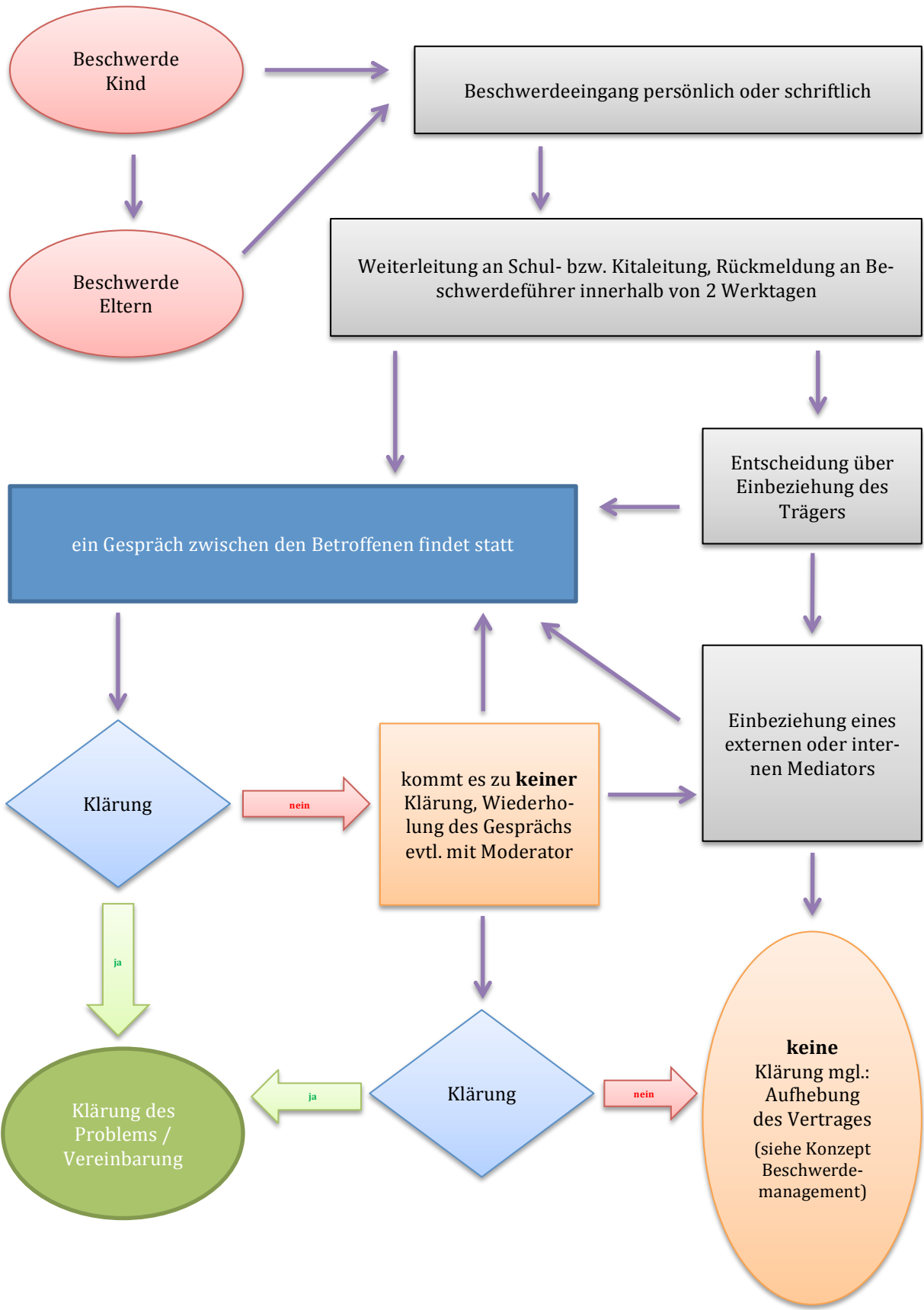
Zunächst sollten alle Beteiligten davon ausgehen, dass Konflikte in einem Gespräch auflösbar sind. In unserem Haus ist 2004 die Konfliktlösungsmethode nach Thomas Gordon¹ etabliert worden, darauf sollten zumindest die Pädagogen zurückgreifen. Zur Erinnerung für alle noch mal die Leitsätze:

1. Guten Willen mobilisieren können
2. Du- Botschaften vermeiden
3. Eigen- von Fremdkonflikten unterscheiden, bei Eigenkonflikten Ich- Botschaften senden und bei Fremdkonflikten aktiv zuhören können

Sollte der Konflikt auf diesem Weg nicht gelöst werden können, gibt es die Möglichkeit, weitere Schritte vorzunehmen, abgebildet im Flussdiagramm².

¹ vgl. Gordon, Die neue Beziehungskonferenz, Heyne 2003

² siehe folgende Abbildung



Beendigung bei Nicht-Einigung

Sollte es zwischen den Parteien trotz dieser Abläufe und Chancen zur Lösungsfindung nicht zu einer Beilegung bzw. Kompromisslösung kommen, können die Eltern die Zahlung für 2 Monate aussetzen. Sie bezahlen schließlich für eine Dienstleistung, die sie – zumindest in ihrem Verständnis- nicht erhalten, nämlich die Betreuung ihrer Kinder entsprechend des Konzepts. Das Aussetzen der Bezahlung für 2 Monate muss schriftlich angekündigt werden. Innerhalb dieses Zeitraumes besteht die letzte Chance, eine Einigung herzustellen. Eine Einigung wird in diesem Fall immer eine Kompromisslösung sein. Sollte das nicht möglich sein, wird der Vertrag nach Ablauf der 2 Monate fristlos aufgelöst. Im Interesse der Kinder sollte bei Schulkindern auf das mögliche Beenden eines Schulhalbjahres geachtet werden.

Das Kündigen des Vertrages innerhalb der Fristen ist davon nicht berührt.

Verantwortung im Team

Dieses Konzept richtet sich hauptsächlich an Eltern, die eine Problematik nicht in einem Gespräch klären konnten oder wollten. Das Nutzen einer Leitlinie dient einem konstruktiven Feedback, um eine weitere gute Zusammenarbeit abzusichern. Das Konzept kann im Wesentlichen auch auf andere Konfliktparteien, z.B. innerhalb des Teams angewandt werden.

In der Regel ist das pädagogische Personal gut geschult, was das Einschätzen einer emotionalen Befindlichkeit betrifft sowie die Einschätzung der erforderlichen Gesprächsführung. Es gehört zu ihrer täglichen Arbeit, in Konfliktsituationen zwischen Kindern zu vermitteln. Sie haben ebenfalls eine permanente Verantwortung, Konflikte im Team genau zu betrachten. „Wenn ich als Privatperson Handwerker im Haus habe, die einen Konflikt miteinander haben, habe ich im besten Fall eine loriotreife Vorstellung im Haus, im schlimmsten aller Fälle... leidet das Arbeitsergebnis der beiden. Wenn jedoch im pädagogischen Bereich die Arbeit unter Konflikten im Team leidet - und das tut sie, wenn Konflikte nicht geführt werden, sondern unter der Oberfläche schwelen -, dann leiden die Kinder“

(<http://www.kindergartenpaedagogik.de/2251.html>, Martina Thum)

Das bedeutet, der Träger hat ein großes Interesse, das pädagogische Personal im Konfliktmanagement zu schulen. Folgende Fragen sollten vom Team beantwortet werden können:

Sind die gemeinsamen Grundsätze und Werte innerhalb des Teams so verinnerlicht, dass das Umgehen mit Konflikten auf dieser Basis, auch im Umgang mit Eltern, die kontroverse Ansichten vertreten, gelingen kann?

Werden Eskalationsstufen³ erkannt und wird entsprechend professionell damit umgegangen?

Stellt der Träger zusätzliche Personen zur Verfügung, die bei Konflikten unterstützend wirken könnten?

Gelingt es, den Konflikt zu Ende zu führen, dabei die Beziehungen untereinander zu wahren und zu schützen?⁴

„Unabdingbar für eine hohe Konfliktfähigkeit ist ein gemeinsames Grundsätze- und Werteverständnis. Es reicht hier nicht, sich an pädagogischen Tagen am Rand darüber auszutauschen - hier ist intensive Arbeit gefragt, um die Begriffe von gemeinsamen Werten mit gleichem und reflektiertem Vokabular im Team zu beschreiben, zu hinterfragen und zu verinnerlichen.“

(<http://www.kindergartenpaedagogik.de/2251.html>, Martina Thum)

Verantwortung für die Zusammenarbeit mit den Eltern

Mit Eltern sollte es, über den Konzeptaustausch hinaus, einen selbstverständlichen Austausch geben bezüglich der Werte, der familiären Präferenzen und der biographischen Erfahrungen aller Beteiligten. Aus den Biografien ergeben sich Stärken und Ressourcen, gegebenenfalls aber auch Konfliktpotential.⁵

³ siehe Anhang

⁴ vgl: <http://www.kindergartenpaedagogik.de/2251.html>, Martina Thum

⁵ vgl: http://www.kita-fachtexte.de/uploads/media/KiTaFT_Cantler_VI_Moeglichkeiten_2014.pdf, Anja Cantler

Konflikte, die eines Beschwerdemanagements bedürfen sind immer soziale/interpersonelle Konflikte, in die zwei Personen oder eine Gruppe involviert sind. Hier spielen Gefühle, Rollenverhalten und unsere Grundeinstellung anderen Menschen gegenüber eine Rolle. Wenn es möglich ist, sollte mindestens eine der Konfliktparteien schon im Vorfeld einschätzen, ob der Konflikt:

- durch das Aufeinanderprallen von Ansichten ausgelöst wurde
- von gegensätzliche Absichten geprägt ist
- auf der Basis gestörter Gefühle, weil die Situation an einen inneren biographischen Konflikt rührt, geführt wird
- eine Veränderungen von Strukturen oder Rahmenbedingungen braucht und mit den Personen gar nichts zu tun hat

Das Einschätzen des Auslösers kann im Bedarfsfall helfen bei der Akzeptanz des Problems des Sich – Beschwerenden und den Lösungsansatz beschleunigen.

Es liegt unabdingbar in der Verantwortung des Teams, andere Eltern vor dem Konflikt der Konfliktparteien zu schützen, denn sie werden in Prozesse involviert, die für die Entwicklung ihres eigenen Kindes keine Bedeutung haben. Sollte ein Teammitglied Beschwerdeführer bzw. Konfliktauslösender sein, liegt es in der Verantwortung der Leitung, Unbeteiligte zu schützen.

Im Interesse des Kindes sollte alle Beteiligten in jedem Fall davon ausgehen, dass keine Partei, egal ob Eltern oder Team, einen Konflikt sucht, um Streit auszulösen, sondern das gegenseitige Interesse groß ist, weiter miteinander kommunizieren zu können.

Eine Nachbereitung des Konfliktverlaufs ist in jedem Fall verpflichtend notwendig und sollte je nach Schwere des Verlaufs mit geeignetem Fachpersonal geführt werden. Welches Personal geeignet ist, entscheiden nicht die Konfliktparteien, sondern Leitung und Träger.

Die neun Stufen der Konflikteskalation nach Glas

1. Verhärtung: Die Standpunkte verhärten sich und prallen aufeinander. Das Bewusstsein bevorstehender Spannungen führt zu Verkrampfungen. Trotzdem besteht noch die Überzeugung, dass die Spannungen durch Gespräche lösbar sind. Noch keine starren Parteien oder Lager.
2. Debatte: Es findet eine Polarisierung im Denken, Fühlen und Wollen statt. Es entsteht ein Schwarz-Weiß-Denken und eine Sichtweise von Überlegenheit und Unterlegenheit.
3. Aktionen: Die Überzeugung; dass „Reden nichts mehr hilft“, gewinnt an Bedeutung und man verfolgt eine Strategie der vollendeten Tatsachen. Die Empathie mit dem „anderen“ geht verloren, die Gefahr von Fehlinterpretationen wächst.
4. Images/Koalitionen: Die „Gerüchte-Küche“ kocht, Stereotypen und Klischees werden aufgebaut. Die Parteien manövrieren sich gegenseitig in negative Rollen und bekämpfen sich. Es findet eine Werbung um Anhänger statt.
5. Gesichtsverlust: Es kommt zu öffentlichen und direkten (verbotenen) Angriffen, die auf den Gesichtsverlust des Gegners abzielen.
6. Drohstrategien: Drohungen und Gegendrohungen nehmen zu. Durch das Aufstellen von Ultimaten wird die Konflikteskalation beschleunigt.
7. Begrenzte Vernichtungsschläge: Der Gegner wird nicht mehr als Mensch gesehen. Begrenzte Vernichtungsschläge werden als „passende“ Antwort durchgeführt. Umkehrung der Werte: ein relativ kleiner eigener Schaden wird bereits als Gewinn bewertet.
8. Zersplitterung: Die Zerstörung und Auflösung des feindlichen Systems wird als Ziel intensiv verfolgt.
9. Gemeinsam in den Abgrund: Es kommt zur totalen Konfrontation ohne einen Weg zurück. Die Vernichtung des Gegners zum Preis der Selbstvernichtung wird in Kauf genommen.

Beschwerdeerfassung im Kindergarten oder der Schule des Landweg e.V.

Name:

Datum:

Erstbeschwerde / Folgebeschwerde (Zutreffendes bitte unterstreichen)

Beschwerde zu

- der pädagogischen Arbeit mit dem Kind
- der Zusammenarbeit mit ihnen als Elternteil
- der Hygiene
- der Aufsichtspflicht
- Organisatorischem
- _____

Inhalt der Beschwerde:

Ideen zur Verbesserung:

Bitte weiterleiten an:

Erzieherin/Lehrerin _____

an die Leitung ja / nein

an den Träger ja / nein

Gespräch erwünscht? ja / nein

Beschwerdeprotokoll

Anwesende: _____

Datum: _____

Ausführlicher Inhalt der Beschwerde:

Gemeinsame Vereinbarung/Beschwerdelösung:

Ist ein weiteres Gespräch nötig ja / nein

Falls ja, Termin: _____

Unterschrift: _____
