

Konfliktmanagement in der Kindertagespflege Dresden

Inhalt

1. Ziel(e)	2
2. Qualitätsindikatoren.....	2
3. Anforderungen	2
4. grundsätzliche (= allgemeine) (vereinbarte) Regelungen und Ansätze	2
6. Prozessablauf.....	3
6. Begriffe/Abkürzungen	5
7. mitgeltende Dokumente	6

1. Ziel(e)

- Das Konfliktmanagement regelt den Umgang mit Konflikten über gemeinsam vereinbarte Maßnahmen zur Verhinderung einer Eskalation oder einer Ausbreitung des bestehenden Konflikts unter Berücksichtigung der handelnden Partner/-innen der KTP. Dabei orientieren die nicht direkt am Konflikt Beteiligten ihre Aktivitäten daran, die Konfliktklärung den direkt am Konflikt Beteiligten zu ermöglichen und somit die vertrauensvolle Zusammenarbeit zu festigen und auszubauen.
- Mittels einer Verständigung zum Konfliktsachstand sollen gemeinsame Verabredungen zum weiteren Vorgehen getroffen und somit eine zeitnahe Konfliktlösung über einen Bedürfnisgleich erzielt werden.

2. Qualitätsindikatoren

- Alle Partner/-innen der KTP führen einen offenen Austausch miteinander und sprechen wahrgenommene Spannungen und Konflikte zeitnah, direkt und offen an.
- Der Konflikt ist beschrieben und gemeinsame Verabredungen zum Vorgehen der Konfliktbearbeitung bzw. -lösung sind dokumentiert

3. Anforderungen

- § 23 Abs. 4 SGB VIII
- „Qualitätskriterien für die Kindertagespflege im Freistaat Sachsen“ - 3.3.5 Umgang mit Konflikten und Beschwerden

4. Grundverständnis

- Bei der Konfliktbearbeitung/ -lösung steht das Kind mit seinen Bedürfnissen und Entwicklungserfordernissen im Vordergrund. Dies gilt besonders für die Moderation bzw. Konfliktberatung.
- Die Partner/-innen der KTP verstehen die Konfliktbearbeitung als gemeinsamen Entwicklungsansatz für den produktiven, lösungsorientierten Umgang mit Konflikten sowie für die weitere vertrauensvolle Zusammenarbeit auf allen Ebenen. Im Fokus steht hier das ressourcenorientierte Konfliktverständnis aller Beteiligten, um eine möglichst vorwurfsfreie Konfliktbeschreibung als Einstieg in die Bewältigung zu gewährleisten und so Handlungsbedarfe respektvoll und klar zu benennen bzw. abzuleiten.

- Alle Beteiligten agieren entsprechend ihrer Rolle im jeweiligen Konflikt, dazu ist eine kooperative Zusammenarbeit aller Beteiligten Voraussetzung. Dabei werden die Interessen der jeweiligen Konfliktbeteiligten unter der Berücksichtigung von Respekt, Wertschätzung, Perspektivwechsel, Transparenz und Offenheit wahrgenommen.
- Die Konfliktbearbeitung erfolgt in einem „geschützten Raum“, d.h. die Sicherung der persönlichen Integrität aller Beteiligten ist gewährleistet durch das gemeinsame Verständnis zur Schweigepflicht gegenüber Dritten.
- Zur Konfliktbearbeitung stehen ausreichend Zeit und Raum zur Verfügung.
- Für besondere Fälle kann die Hilfe unabhängiger Fachkräfte (z.B. Mediator/-in, Supervisor/-en) nach gemeinsamer Verabredung aller Beteiligten in Anspruch genommen werden.

6. Prozessablauf

Siehe Folgeseiten

Zuständigkeiten				6. Prozessablauf	Anmerkungen (z.B. Zeitschienen, Fristenregelungen)	
V*	M*	I*				
Wa			1			
Wa	Be		2			
Wa, Be			3			
Wa			4			
BVST oder AfK	Wa, Be		5			
BVST oder AfK	Be		6			
BVST oder AfK	Be		7			
Be			8			
BVST oder AfK		Be	9			
Be			10			

Zuständigkeiten				6. Prozessablauf	Anmerkungen (z.B. Zeitschienen, Fristenregelungen)
V*	M*	I*			
KTPP oder BVST			11		11 Unabhängige Fachkräfte, wie Mediatoren od. Supervisoren
AfK			12		12 Die Bewilligung des Antrages bezieht sich auf die Übernahme der Kosten
Ext.	Be		13		
Ext. ggf. AfK	Be		14		
AfK	Ext., Be		15		
AfK	Be		16		16 Einmalige Rückkopplung ansonsten ggf. erneute Konsequenzbetrachtung
Be			17		

6. Begriffe/Abkürzungen

- KTP - Kindertagespflege
- KTPP - Kindertagespflegeperson
- BVST - Beratungs- und Vermittlungsstelle
- AfK - Amt für Kindertagesbetreuung
- Wa - Wahrnehmende/r
- Be - Beteiligte
- Ext. - Externe (Fachkräfte)

- *
- V = verantwortlich
- M = mitwirkend
- I = zu informieren

7. mitgeltende Dokumente

- Vorlage Konfliktdokumentation
- ggf. Konzeptionen der jeweiligen Kindertagespflegepersonen,
- Qualitätskriterien für die Kindertagespflege im Freistaat Sachsen - „3.3.5 Umgang mit Konflikten und Beschwerden“

Dokumentationsbogen Konfliktmanagement – Erstwahrnehmung eines Konfliktes

Ort / Situation der Wahrnehmung:
.....

Datum:

Beteiligte:
.....
.....

Inhalt des Gespräches:
.....
.....
.....

Fragestellung:
.....
.....

Information an KTPP am:	durch:
Information an Eltern am:	durch:
Information an BVST am:	durch:
Information an FB KTP am:	durch:

Termin für Klärungsgespräch am:

Eingeladene Teilnehmer*innen zum Klärungsgespräch:
.....
=====

Konfliktanalyse/ -beschreibung (ggf. bitte als Anlage):

Warum?
(Beweggründe der Konfliktpartner, die jeweils subjektive Wahrnehmung würdigen und verstehen)

(was ist vorgefallen, was haben die Beteiligten getan, Sammeln von Fakten)

Wer?

(wer ist beteiligt)

Gemeinsame Konfliktdefinition

(Thema/Art des Konfliktes gemeinsam mit allen Beteiligten herausarbeiten)

Lösungsmöglichkeiten

(Ideen und Vorschläge ungefiltert sammeln, danach sortieren bzw. ordnen)

Umsetzungsvereinbarung

(Konsens, Zustimmung aller Beteiligten, fragen, wie sich jeder mit dem Vorschlag fühlt)

Weitere Bearbeitung

(wer macht was, bis wann, wie und mit welchem Ziel)

(Erfolgskontrolle- ggf. weiteres Treffen aller Beteiligten in angemessenem Zeitraum vereinbaren)

.....
Datum

.....
Erstellende/r