



„Sesam öffne Dich“

Schatzkammer Konfliktmanagement in der Kita – ein Praxisfall

Der Begriff „Sesam öffne Dich“ entstammt der Geschichtensammlung „Tausendundeine Nacht – mit dem Titel Ali Baba und die vierzig Räuber“. Es ist ein Lösungswort, mit dem sich der Legende nach das Felsentor der Schatzkammer öffnet. In diesem Beitrag wird das „Sesam öffne Dich“, d.h. die förderliche Wirkung der Konfliktklärung in Verbindung mit der Anwendung der „Gewaltfreien Kommunikation“ in Tageseinrichtungen für Kinder aufgezeigt.

Balanceakt – optimale Kinderbetreuung

Die Leiterin der „Kita Sonne“ betreut in Personalunion auch das Familienzentrum. Aufgrund der Vielzahl zu klärender Anliegen, die an sie herangetragen werden, steht sie enorm unter Druck. Gleichzeitig wird es für sie neben der Bewältigung der strategischen Aufgaben im Familienzentrum immer schwieriger zeitnahe und koordinierte Absprachen mit den Mitarbeitenden und Eltern zu treffen.

Die pädagogischen Fachkräfte ihrerseits bemängeln den zunehmenden Stress, und dass immer weniger Zeit für eine optimale Betreuung der Kinder aber auch für den Austausch untereinander zur Verfügung stehe. Die Erziehungspartnerschaften würden zunehmend komplexer und setzten alle Beteiligten zusätzlich unter Druck.

Aufgrund der Vielzahl der Anliegen und Klagen leidet mittlerweile auch die Effizienz der Teambesprechungen. Die Leitungskraft ist frustriert, weil sie und ihr Team mit immer mehr Anliegen zeitlich in Rückstand kommen. Während der Teambesprechung gibt es zwischen den

pädagogischen Fachkräften zum wiederholten Male Auseinandersetzungen. Es gäbe in letzter Zeit in zunehmendem Maße ungeklärte Meinungsverschiedenheiten in einzelnen Gruppen. Die Anwesenden beklagen auch die Zunahme der dokumentationspflichtigen Arbeiten, die zu Lasten der pädagogischen Arbeit ginge. Die Nerven aller Beteiligten liegen blank. Der Streit eskaliert.

Konflikttreiber Wahrnehmung

Konflikte sind normaler Bestandteil des Arbeitsalltags einer Kita. Die Ursachen hierfür sind vielschichtig. Zum Beispiel:

- Individuelle Wahrnehmungsunterschiede
- Kommunikationsprobleme
- Ziel- und Rollenkonflikte
- Nähe-Distanz-Probleme
- Unklare Aufgaben, Zuständigkeiten und Schnittstellen
- Begrenzte Ressourcen und
- veränderte Umfeldbedingungen

Definition: Konflikt

entsteht im Gegensatz zu einem Problem zwischen mindestens zwei Personen, die unangenehme Gefühle (z.B. Angst, Wut) erleben, weil ihre Bedürfnisse nicht erfüllt oder die jeweiligen Bedürfnisse (scheinbar) nicht miteinander vereinbar sind. Gleichzeitig herrscht Uneinigkeit dahingehend, wie der Konflikt bewältigt werden kann.

Menschen reagieren häufig auf Nöte und Konflikte reflexartig mit Schuldzuweisungen und Vorwürfen. Dies ändert sich in dem Moment, wo die Bedürfnisse aller Beteiligten wahrgenommen und benannt werden. In einem solchen Klima der Wertschätzung werden in der Regel Lösungen gefunden, die das Wohl aller Beteiligten berücksichtigen.

Worte können Fenster sein oder Mauern

Erkenntnisse der Neurobiologie belegen, dass wir auf soziale Resonanz und Kooperation angelegte Wesen sind. Wertschätzung, Vertrauen und Unterstützung bilden das Fundament tragfähiger Beziehungen. Worte und die damit verbundene Haltung können dabei Mauern oder Fenster sein

In der "Kita Sonne" wird mit dem Gesamtteam unter Beteiligung der Leitung ein Kommunikationstraining durchgeführt. Hierbei werden Kompetenzen erarbeitet und trainiert, mit denen es gelingt, konflikthafte und als belastend erlebte Situationen anders zu bewältigen.

Ein Trainingsbaustein ist dabei die Methode der "Gewaltfreien Kommunikation" nach Marshall B. Rosenberg. Es handelt sich um eine effektive Form der Gesprächsführung, die insbesondere in konflikt- und spannungsgeladenen Situationen greift. Zielsetzung ist hier die Schaffung von Win-Win-Situationen. Die Fähigkeit, die hierfür benötigt wird, ist Empathie. Das bedeutet, sich respektvoll in einen anderen Menschen hineinzusetzen, seine Gefühle stellvertretend zu empfinden und die Welt mit dessen Augen zu sehen. Empathie bedeutet nicht, mit allem, was der andere macht einverstanden zu sein, sondern die Sichtweise des anderen nachvollziehen zu können und für gültig zu erklären.

Einfühlung in sich selber

Die Empathiefähigkeit gegenüber anderen Menschen setzt insbesondere auch ein "in sich selbst einfühlen können" voraus. Eigene an sich selbst abgelehnte Verhaltensweisen, werden im Kontakt mit anderen Menschen unbewusst gezeigt. Und gerade in schwierigen Gesprächssituationen sind die Beteiligten oft angespannt und empfindsam, so dass bewertendes Verhalten die Offenheit der Beteiligten möglicherweise erschwert bzw. verhindert. In einem flankierenden Teamentwicklungsprozess werden in der Kita Sonne die Gelingensbedingungen eines veränderten Umgangs auch in schwierigen Situationen miteinander erarbeitet. Fehler werden nicht mehr unter Schuldgesichtspunkten gesehen. Entscheidend ist nun die wertschätzende und konstruktive Art und Weise im Umgang mit Konflikten und dem Ideenpotential aller Beteiligten. Dieser veränderte Blickwinkel führt zum Erkennen und Mobilisieren von Ressourcen. Gefühle von Ohnmacht und Hilflosigkeit werden hierdurch aufgelöst. Die Beteiligten erleben sich wieder als handlungsfähig. Neue Perspektiven eröffnen sich. Das Ergebnis: ein deutlicher Zuwachs an

Arbeitsfreude, ein sinkender Krankenstand, eine effektivere Zusammenarbeit sowie ein entspannterer Umgang mit Eltern und Kindern.

Fazit

Leitungskräfte, die über mediative Kompetenzen verfügen, wissen, wie sie wertschätzend und wirkungsvoll kommunizieren und führen können. Sie sind in der Lage Störungen und Irritationen konstruktiv zu klären. Sie sind damit Vorbild für Mitarbeitende im Umgang mit schwierigen Situationen. Dies führt zu mehr Stabilität und setzt Ressourcen frei. Ein gewinnbringender Beitrag im Hinblick auf die Entwicklungsfähigkeit der Einrichtung. Darüber hinaus intensiviert sich die Bindung der Mitarbeitenden an die Einrichtung durch gelebte Eigenverantwortung und Zufriedenheit im Tun. Auf dem DKLK 2013 werden die Teilnehmenden im Praxisforum diesen Fall kennenlernen. Sie können eigene kleine praktische Sequenzen ausprobieren und Lösungsworte finden, um die eigene Schatzkammer zu öffnen.

Autorinnen

Dipl.-BW. Helga Weiß und Waltraud Istas-Schäfer sind Geschäftsführerinnen von en détail – Gesellschaft für Mediation und Organisationsentwicklung. Aufgabenfelder sind Beratung, Mediation, Training und Coaching zu den Themen: Organisations- und Teamentwicklung, Personalführung, Kommunikation, Konfliktmanagement, Konfliktklärung in Gruppen und Teams. Entwicklung und Umsetzung von Inklusionskonzepten in Bildungseinrichtungen, Kommunen und Organisationen.



en détail

Gesellschaft für Mediation & Organisationsentwicklung
Lipizzaner Str. 7, 50735 Köln
Telefon 0221 / 390 64 56
E-Mail info@en-detail.net
Internet www.en-detail.net