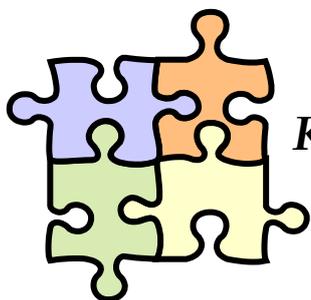


# Gelingende Konfliktbewältigung



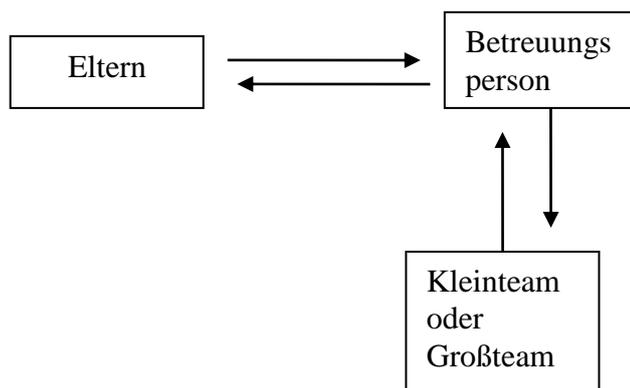
## *Kundenpfad für Eltern/Erziehungsberechtigte für ein „störungsfreies Miteinander“*

In jedem Betrieb, jeder Einrichtung gibt es Dinge, die wir prima finden und mit denen wir uns als „Kunde“ identifizieren können. Das sind in der Regel Dinge, die wir gut und richtig oder wenigstens O.K. finden.

Es gibt jedoch immer auch etwas, das wir entweder nicht verstehen können oder inakzeptabel finden. Da hätten wir Änderungsvorschläge, Anregungen, Wünsche oder sogar Bedenken und Ängste, die wir an geeigneter Stelle anbringen möchten. Verständlicherweise kann das ebenso im Kindergarten auftreten, in dem es um Ihr Kind geht.

Wir möchten Ihnen hier aufzeigen, wie es gelingen kann – störungsfrei und möglichst positiv – solche „Störungen“ anzugehen.

1. Sie wenden sich an eine **Betreuungsperson in Ihrer Gruppe** und bitten um einen kurzen Gesprächstermin. Bei diesem Gespräch formulieren Sie Ihr Anliegen – möglichst wertschätzend und ohne persönliche Angriffe. Teilen Sie uns mit, wie wichtig Ihnen dieses Anliegen ist, welche Sorgen, Ängste, Gedanken dahinter stecken. Vereinbaren Sie mit uns, wie wir vorgehen werden. Stecken Sie mit uns Ziele ab.

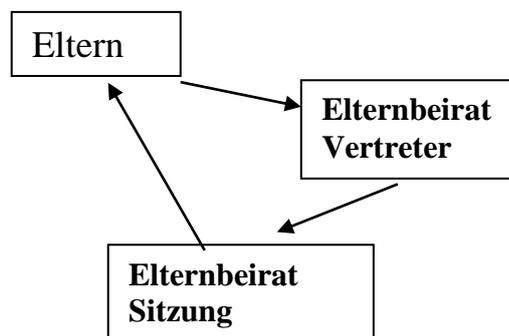


- ⇒ Bei einem individuellen, persönlichen Anliegen, das nur Ihre Gruppe betrifft, wird Ihre Gesprächspartnerin Ihr Anliegen in die Besprechung für das **Gruppen-Kleinteam** mitnehmen. Dort werden die Mitarbeiterinnen überlegen, welche Möglichkeiten es für Ihre Anfrage gibt, und Ihre Gesprächspartnerin wird sich wieder mit Ihnen in Verbindung setzen, um

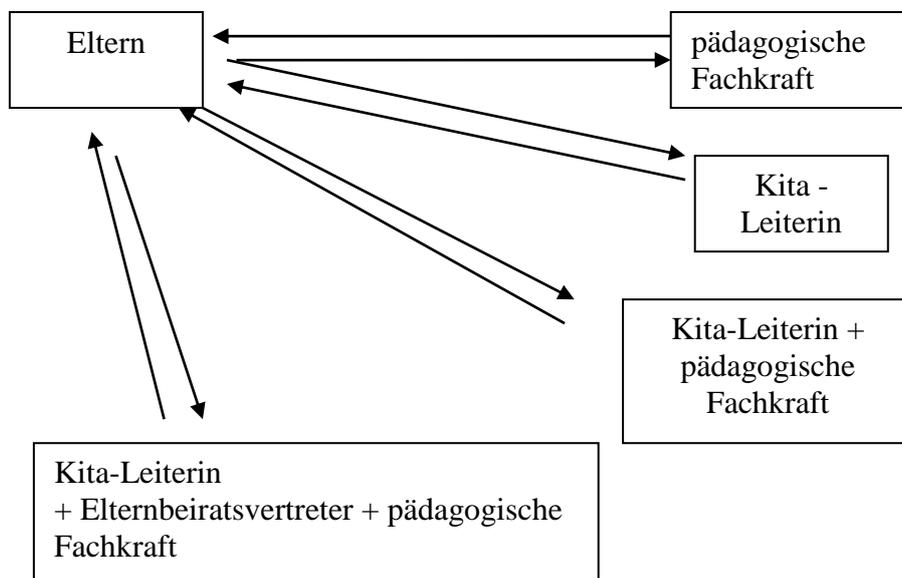
Ihnen ein Feedback zu geben. So bleiben Sie miteinander im Austausch und der „Knoten“ kann sich lösen.

⇒ Sollte es sich um eine Angelegenheit handeln, die die Gesamteinrichtung betrifft, wird Ihre Gesprächspartnerin den Punkt in die wöchentliche Dienstbesprechung ins **Großteam** einbringen und Ihnen ebenfalls wieder Rückmeldung über unsere besprochenen Lösungsmöglichkeiten geben.

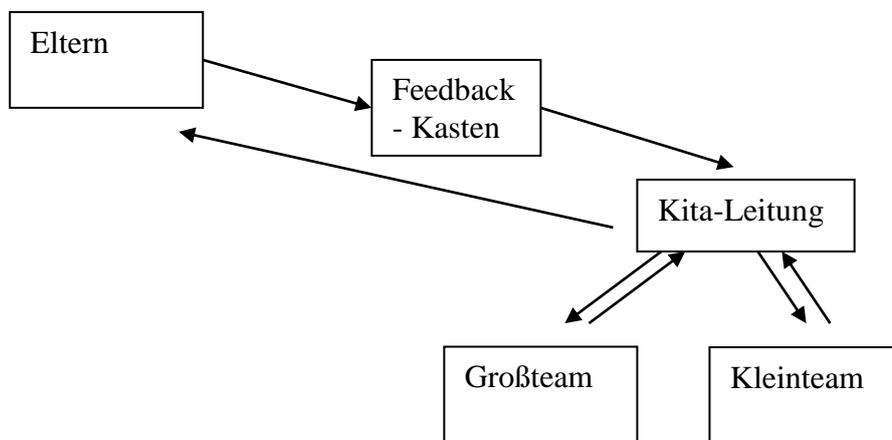
2. Sie haben den Eindruck, dass Sie nicht richtig gehört wurden?  
Wenden Sie sich an eine Vertreterin des **Elternbeirats**. Setzen Sie das Thema gemeinsam auf die Tagesordnung der nächsten Sitzung.  
Kommen Sie als Gast dazu, um evtl. Ihr Anliegen selbst vorzubringen.



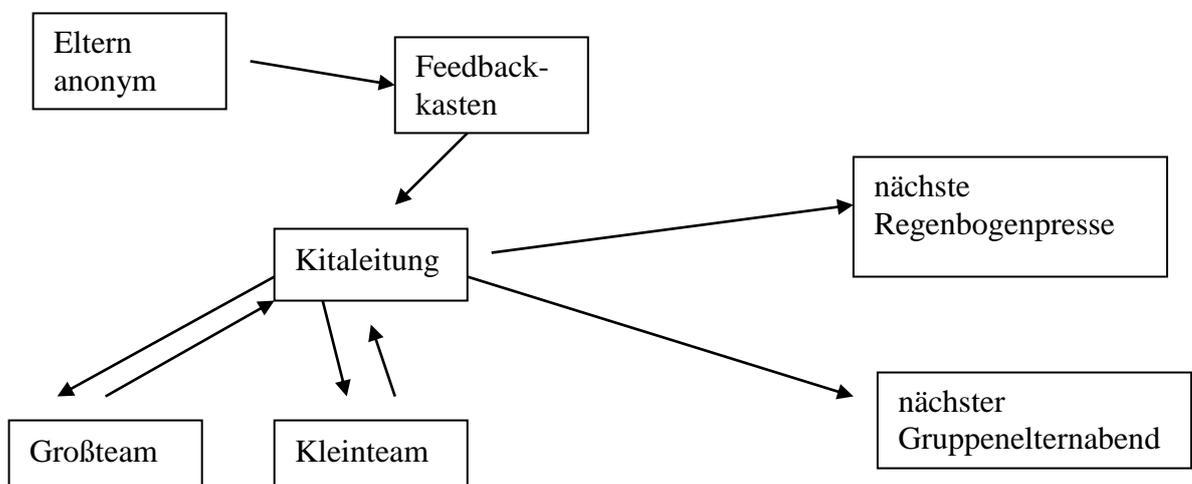
3. Für den Fall, dass es ein sehr persönliches Anliegen ist und nicht die Gesamteinrichtung betrifft, haben Sie die Möglichkeit
- ⇒ ein erneutes **Gespräch mit einer pädagogischen Fachkraft**
  - ⇒ ein Gespräch **mit Frau Lippl**
  - ⇒ ein Gespräch **mit der Erzieherin und Frau Lippl** zu führen.
  - ⇒ Ein/e **Vertreter/in des Elternbeirats** kann in allen Fällen mit dazu kommen, sofern Sie das wünschen.



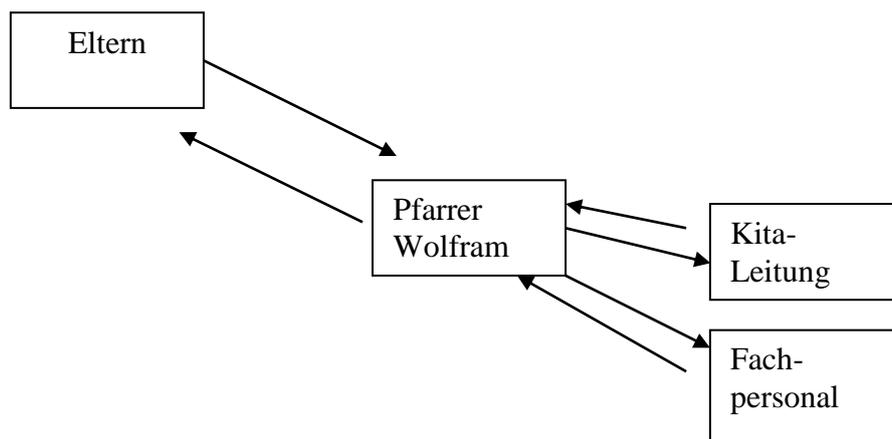
4. Sie können den **Kasten für Rückmeldungen** im Bürobereich der Kita nutzen und die entsprechenden Vordrucke dazu ausfüllen. Der Kasten wird in regelmäßigen Abständen von Frau Lippl bzw. den Stellvertretungen geleert.
- ⇒ Bei einer Rückmeldung mit Unterschrift können wir das Anliegen sehr zeitnah angehen. Frau Lippl wird auf Sie zugehen, Sie ansprechen und die weitere Vorgehensweise mit Ihnen besprechen ( siehe dazu Punkt 1 ).



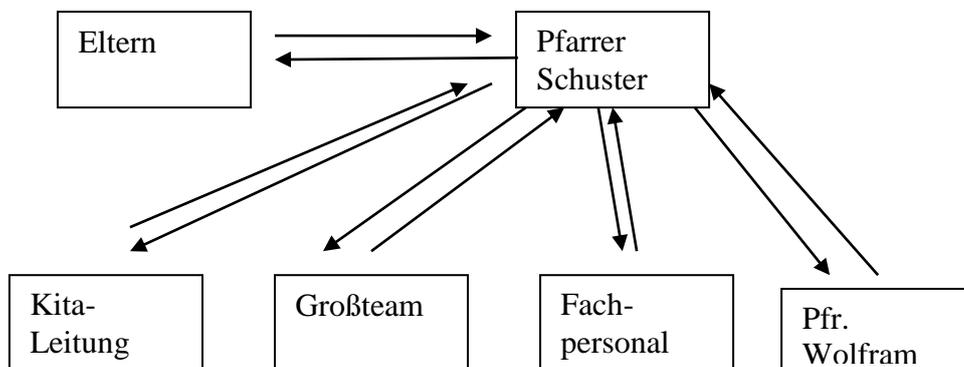
- ⇒ Bei einer anonymen Rückmeldung fehlt uns zur Bearbeitung der/die Ansprechpartner/in. Wir werden uns auch solcher Anliegen in bereits beschriebener Weise annehmen und unser Feedback in der jeweils folgenden Ausgabe der Regenbogenpresse beschreiben. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir nur Meldungen mit Absender zeitnah und effektiv behandeln können.



5. Grundsätzlich haben Sie immer die Möglichkeit sich an **Herrn Pfarrer Wolfram**, den für uns zuständigen Trägervertreter in seelsorgerischen Belangen, zu wenden. Er hat gerne ein offenes Ohr für Ihre Anliegen und sorgt sich um eine Klärung.



6. Zu guter Letzt: **Herr Dekan F. Schuster**, als verantwortlicher Trägervertreter



Wir hoffen sehr, dass auftretende Störungen mit Hilfe dieses Kundenpfads möglichst rechtzeitig und offen angesprochen werden und zeitnah zur Zufriedenheit aller gelöst werden können.