

Zusatzqualifikation Kooperation mit Eltern in Kindertageseinrichtungen



Modul 2: Kommunikation und Umgang mit Konflikten aus systemischer Perspektive

Themen

- **Systemische Sicht der Zusammenarbeit von Eltern und Pädagogen**
- **Gespräche führen: Grundlagen der Gesprächsführung in Theorie und Praxis**
- **Konflikten zwischen Eltern und Pädagogen Haltung und Lösung**
- **Professioneller Umgang mit Elternbeschwerden**

Systemische Sicht der Zusammenarbeit von Eltern und Pädagogen



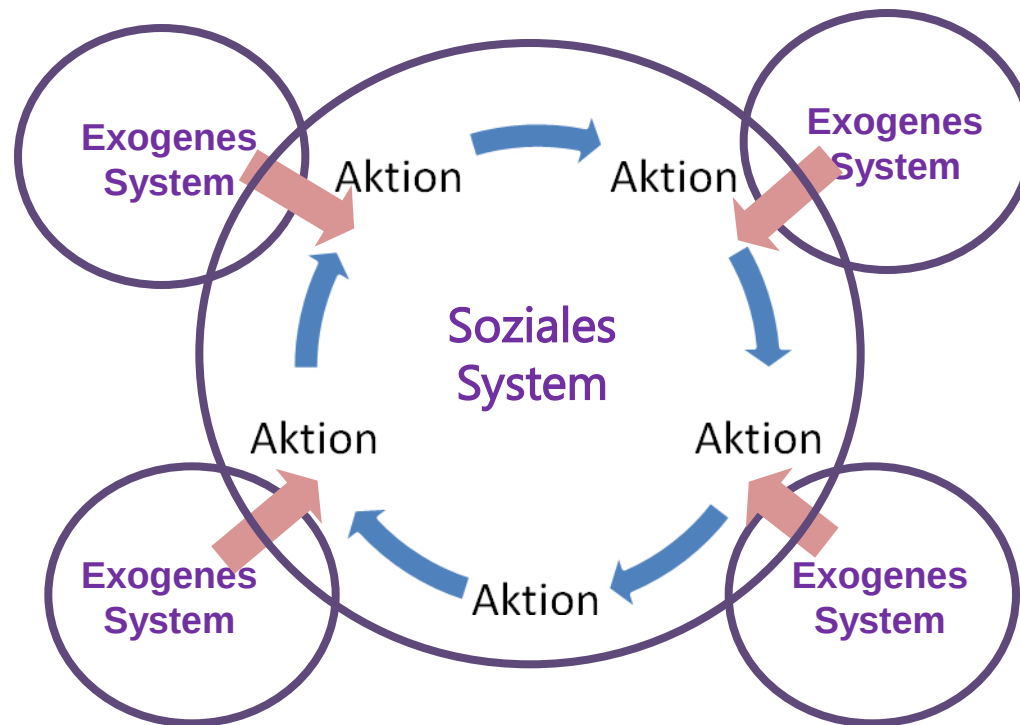
Präsentation erstellt von
Michael Pfreundner
Michael.Pfreundner@t-online.de

Kausale Erklärungen

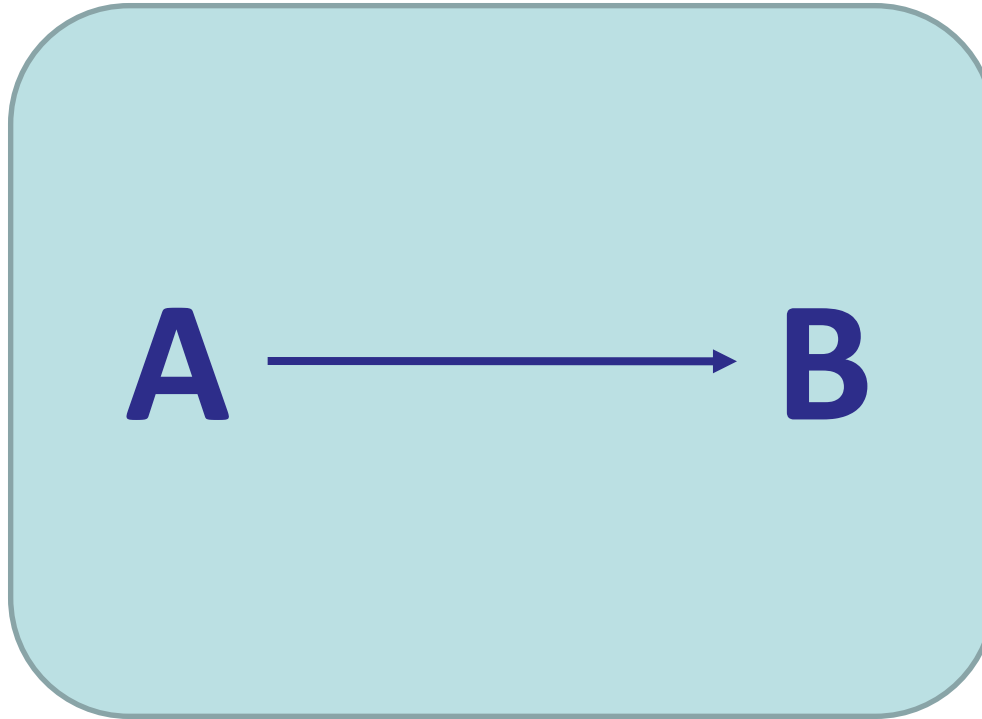
Wenn  Dann

Beobachtung und Erklärung von Einzelphänomenen
Ursache – Wirkung Denken

Systemische Sichtweise



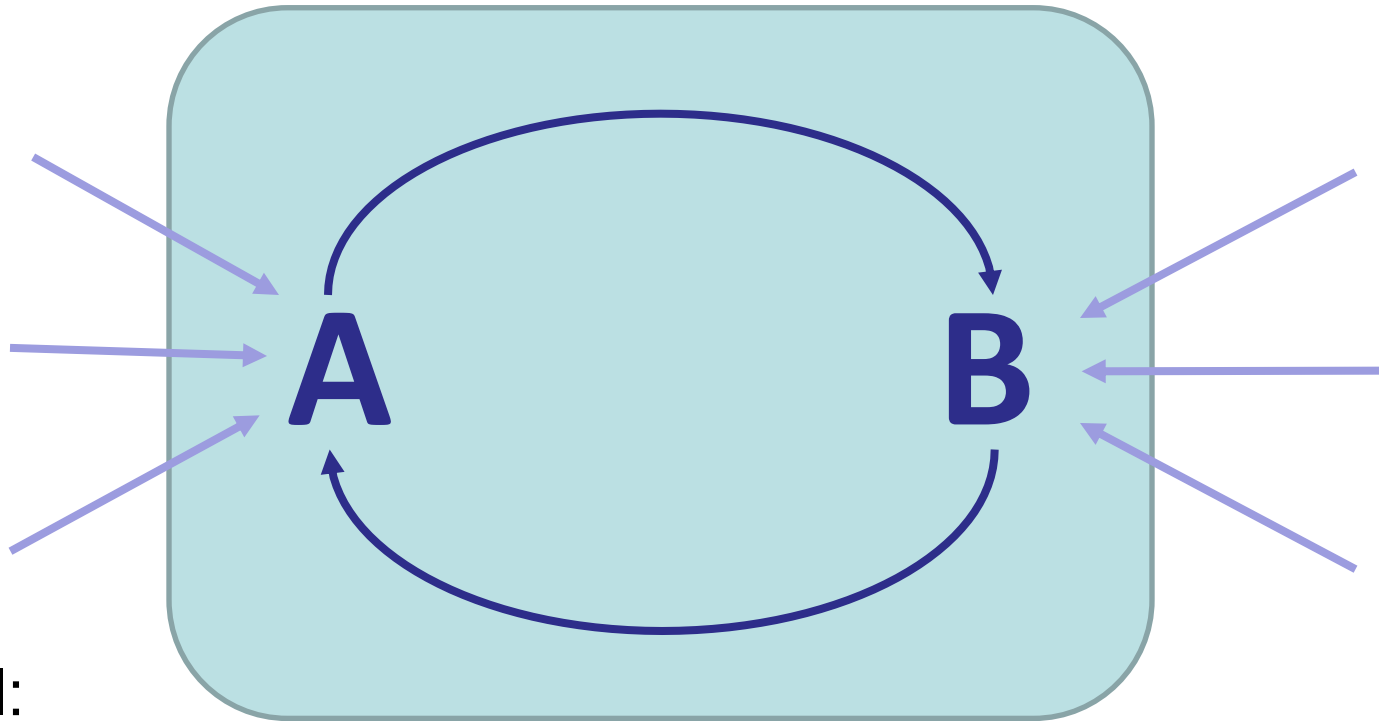
Analoge Kommunikation



Beispiel:

Der Mitarbeiter nörgelt, weil die Chefin so verschlossen ist.

Zirkuläre Kommunikation



Beispiel:

*Nörgelt der Mitarbeiter weil die Chefin so verschlossen ist,
oder*

ist die Chefin so verschlossen, weil der Mitarbeiter nörgelt?

Konstruktivismus

Jeder Mensch ist
Konstrukteur seiner
Wirklichkeit

Kommunikations wissenschaft

„Man kann nicht nicht
kommunizieren“

Soziale Systeme

Soziale Systeme sind
nicht instruierbar

Neurobiologie

Vorhandene
Ressourcen und
Fähigkeiten nutzen

Kybernetik

Steuerung und
Regelung sozialer
Organisationen

Kybernetik: was steuert soziale Systeme?



Kybernetik: was steuert soziale Systeme?

- Soziale Systeme entstehen durch Bindung und Kommunikation
- Homöostase = Fließgleichgewicht sorgt für die angemessene Anpassung eines sozialen Systems
- Hierarchien geben Orientierung und ermöglichen Aufgabenteilung
- Subsysteme = Untergruppen brauchen ihren richtigen Platz im sozialen System
- Phasen: soziale Systeme entwickeln sich weiter und durchlaufen daher eigenständige Entwicklungen

Kybernetik: was steuert soziale Systeme?

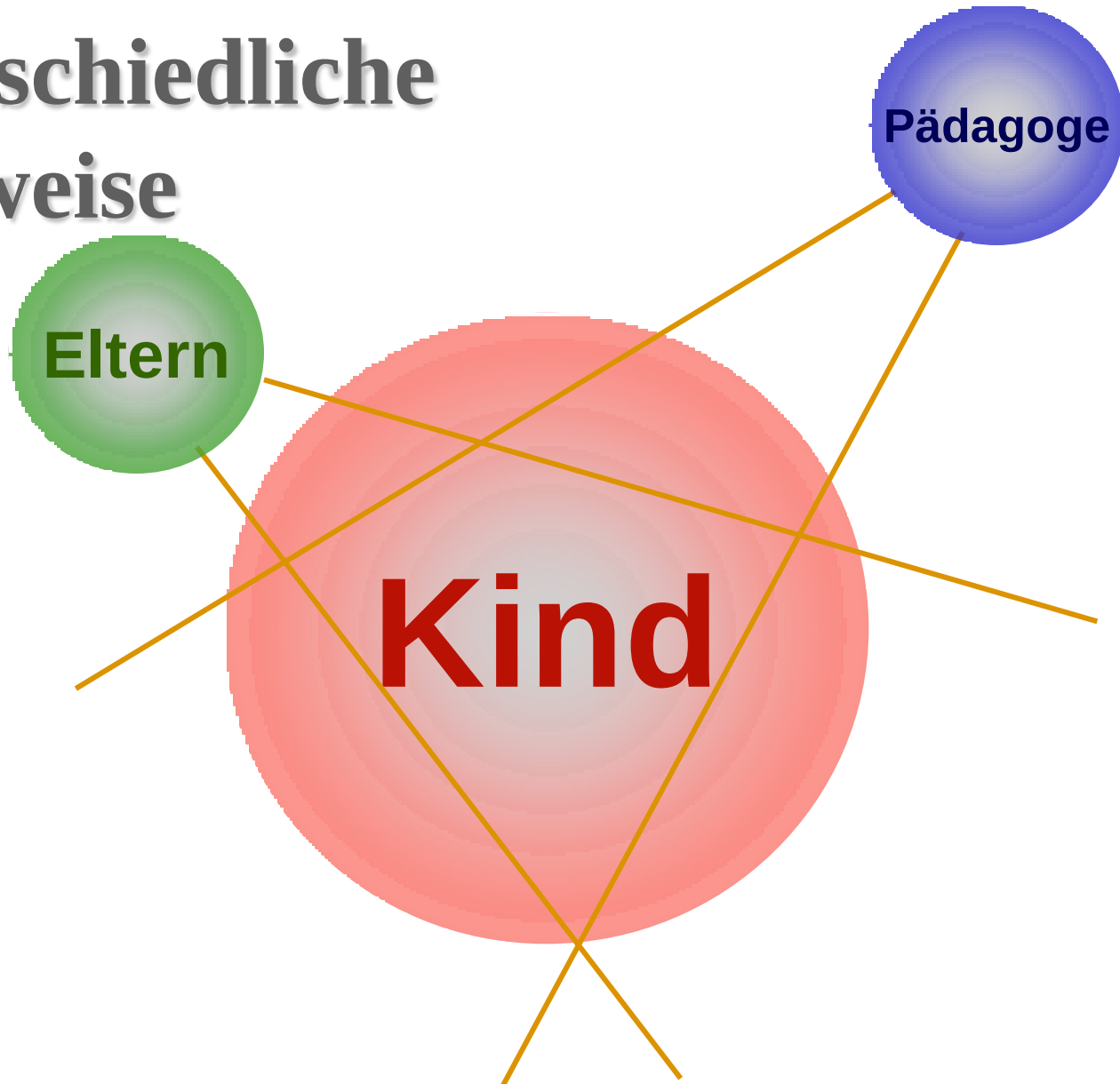
- Regeln fördern die Stabilität und den Zusammenhalt des sozialen Systems, wenn sie immer wieder an die veränderten Umstände und Anforderungen angepasst werden;
- Symptomträger weisen auf ein Ungleichgewicht im sozialen System hin;
- Verstrickung weist auf einen Zustand des Systems hin, in dem die Positionen nicht mehr klar sind, Bindungen gestört sind, und/oder die Kommunikation eingeschränkt ist;
- Offene Systeme ermöglichen Veränderung;
- Geschlossene Systeme sind starr und unbeweglich;

Die Bildungs- und Erziehungspartnerschaft mit der Familie wird im BayBEP näher beschrieben:

- zwei unterschiedliche Systeme als Chance für das Kind begreifen
- Information über Lern- und Entwicklungsprozesse
- Transparenz über die Bildungsarbeit in der Einrichtung
- Elternbildung
- Kita als Ort der Begegnung
- Unterstützung in Bildungs- und Erziehungsfragen



Unterschiedliche Sichtweise



Wie sehe ich die Situation?



⇒ Bewertend ?

⇒ Beschreibend ?

⇒ Diagnostizierend ?

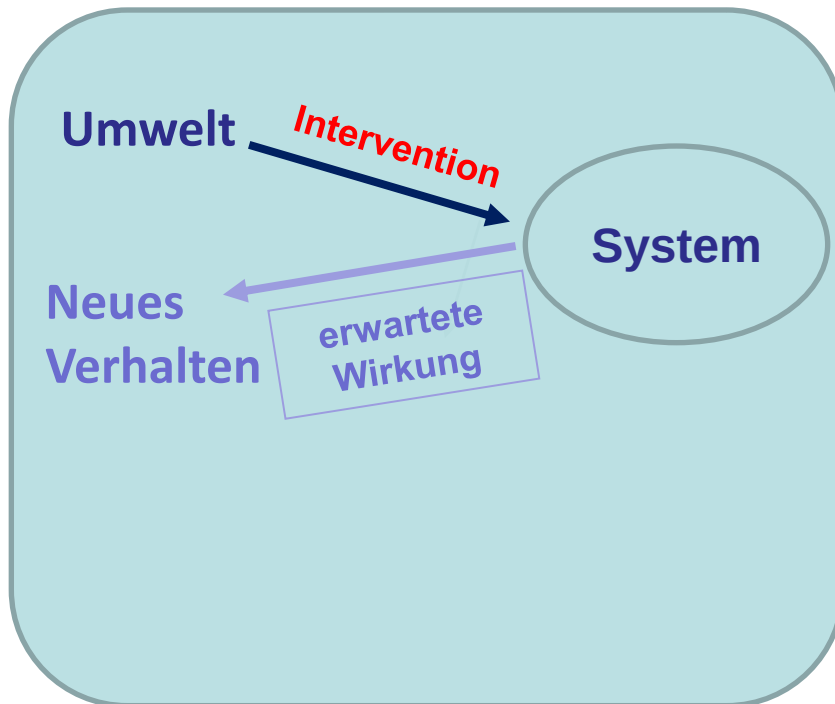
⇒ Hypothesen bildend ?

**Wir können einander
beeinflussen,
jedoch nicht die
Wirkung bestimmen!**

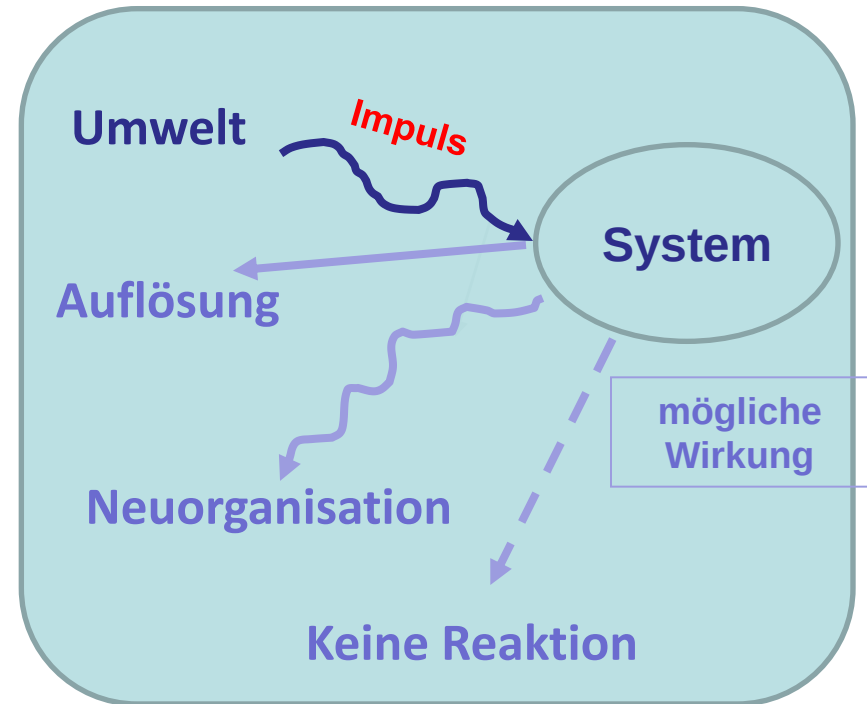
System – Umwelt – Interaktion

Soziale Systeme sind nicht instruierbar

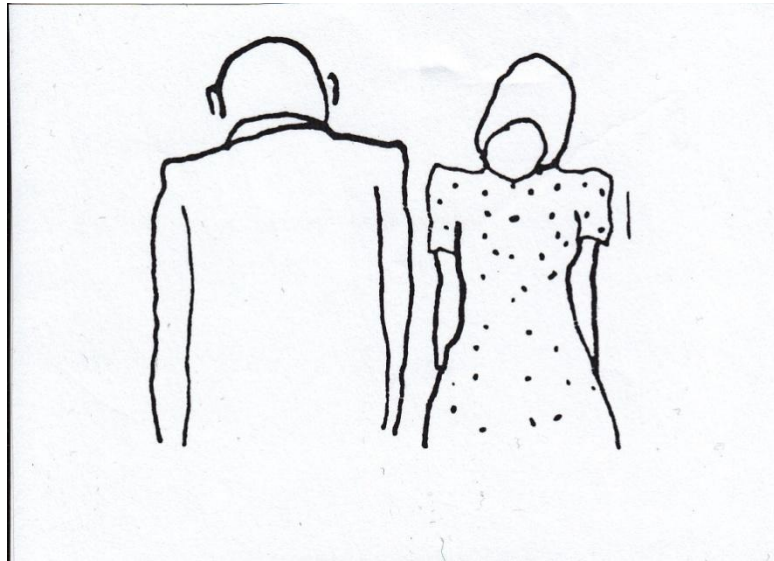
Kausale Sichtweise:



Systemische Sichtweise:



Wie steht es um unsere Kommunikation mit Eltern?



Beziehungen zu Vätern und Mütter reflektieren



Ich möchte Sie dazu einladen, ihre Beziehungen zu einzelnen Familien bzw. Mütter oder Väter zu reflektieren.

- ⇒ Gestalten Sie dazu bitte eine systemische Landkarte gemäß der Vorgabe.
- ⇒ Was nehmen Sie wahr?
- ⇒ Setzen Sie sich bitte mit den Orientierungsfragen auseinander.
- ⇒ Tauschen Sie sich mit einer oder zwei Kolleginnen aus.

Gespräche führen: Grundlagen der Gesprächsführung in Theorie und Praxis



Was macht ein Gespräch aus?

- **Verbaler Gedankenaustausch**
- **Gestik und Mimik**
- **Zwei oder mehrere Personen**
- **Themenbezogen**
- **Wechselseitigkeit**
- **Dialektik: Rede und Gegenrede**



Kongruenz:

Übereinstimmung der Befindlichkeit und des Ausdrucks

*Ich fühle mich
schrecklich!*



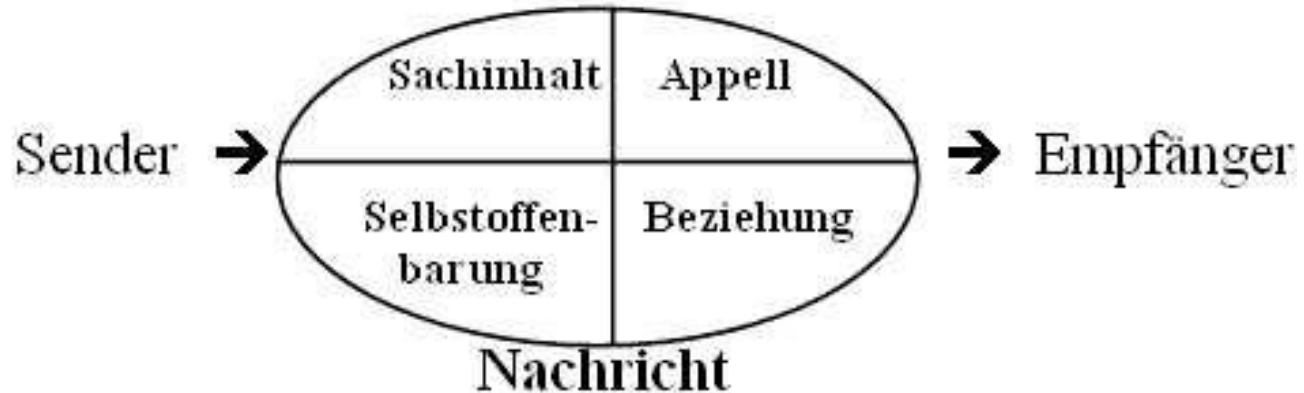
Verbale Kommunikation :
Körper- und Stimm-
bzw. Klangkommunikation:

Wörter

Gesichtsausdruck
Körperhaltung
Muskeltonus
Atemfrequenz
Klang der Stimme
Gestik

Vier Ebenen von Kommunikation

(nach Schulz von Thun)



Selbstoffenbarungsohr:

Was sagt er über sich? Was ist das für einer?

Beziehungsohr:

Was hält der andere von mir? Wie redet der mit mir?



Sachohr:

Was ist der Sachverhalt? Wie ist er zu verstehen?

Appellohr:

Was soll ich tun, denken, fühlen?

Gesprächsführung

Übungen: Zuhören und Widerspiegeln



Gestaltung einer Gesprächssituation



- Welche räumlichen Voraussetzungen beeinflussen eine Gesprächssituation?
- Lassen Sie uns diese gemeinsam in der Mitte des Raumes gestalten!
- Positionieren Sie sich abwechselnd auf verschiedenen Positionen.
- Wie fühlen Sie sich?

- 1. Das Gesagte aufnehmen und speichern**
- 1. Sich ganz auf den Inhalt des Gesagten konzentrieren und eigene Stellungnahmen, Meinungen und Wertungen zurückhalten;**
- 3. Als Gesprächsführer nicht von sich sprechen;**
- 4. Dem Gesprächspartner gegenüber den Inhalt kurz und prägnant zusammenfassen und ohne Wertung und Kommentar wiedergeben;**

Paraphrasieren: Inhalte wiedergeben

Verbalisieren: Gefühle spiegeln

Gesprächstechnik

Emotionale Ebene Widerspiegeln

- 1. Sich ganz auf den Gesprächspartner konzentrieren und im Gespräch dabei bleiben;**
- 2. Die wichtigsten Inhalte Aussagen und Schlüsselbegriffe heraushören; (paraphrasieren)**
- 3. Die gefühlsmäßigen Anteile der Aussagen bzw. Gefühle der Gesprächspartner sensibel wahrnehmen; (verbalisieren)**
- 4. Das Gesagte ordnen, zusammenfassen und mit eigenen Worten in Aussageform wiederholen;**

Systemische Fragetechniken

- Hypothetische Fragen
- Lösungsfragen – Zielfragen
- Fragen nach Unterschieden und Ausnahmen
- Fragen nach zeitlichen Entwicklungen
- Zirkuläre Fragen
- Skalierungsfragen
- Klassifizierungsfragen
- Übereinstimmungsfragen
- Paradoxe Fragen

Aus: Renolder, Christa u.a. (2014): einfach systemisch. Münster: Ökoptopia Verlag (5. Aufl.)

Systemische Fragetechniken

Übung:

Ich möchte Sie einladen, systemische Fragetechniken in einer Übung zu Zweit zu erproben.

Die Gesprächspartnerin bringt eine Situation ein.

Die Gesprächsführerin erprobt verschiedene systemische Fragetechniken (mindestens drei).

Wechseln Sie danach die Rollen.

Techniken und Beispiele dazu finden Sie auf dem Übungsblatt.

Es geht nicht darum eine Lösung zu finden, sondern die Fragetechniken zu erproben und die Wirkung zu überprüfen.

Anschließend reflektieren Sie gemeinsam:

- Wie konnte ich die Fragetechnik einsetzen?
- Welche Wirkung habe ich wahrgenommen?



Konflikten zwischen Eltern und Pädagogen Haltung und Lösung

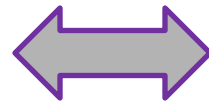
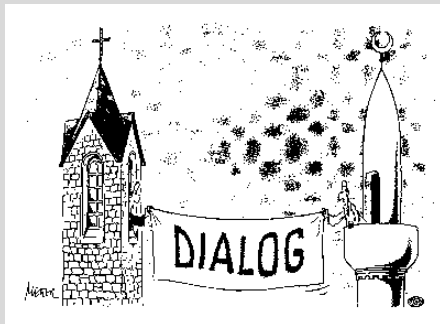




Für was sind eigentlich Konflikte gut?

Konflikte haben zwei Seiten:

Konflikte stehen einerseits für Fortschritt und konstruktive Veränderungen

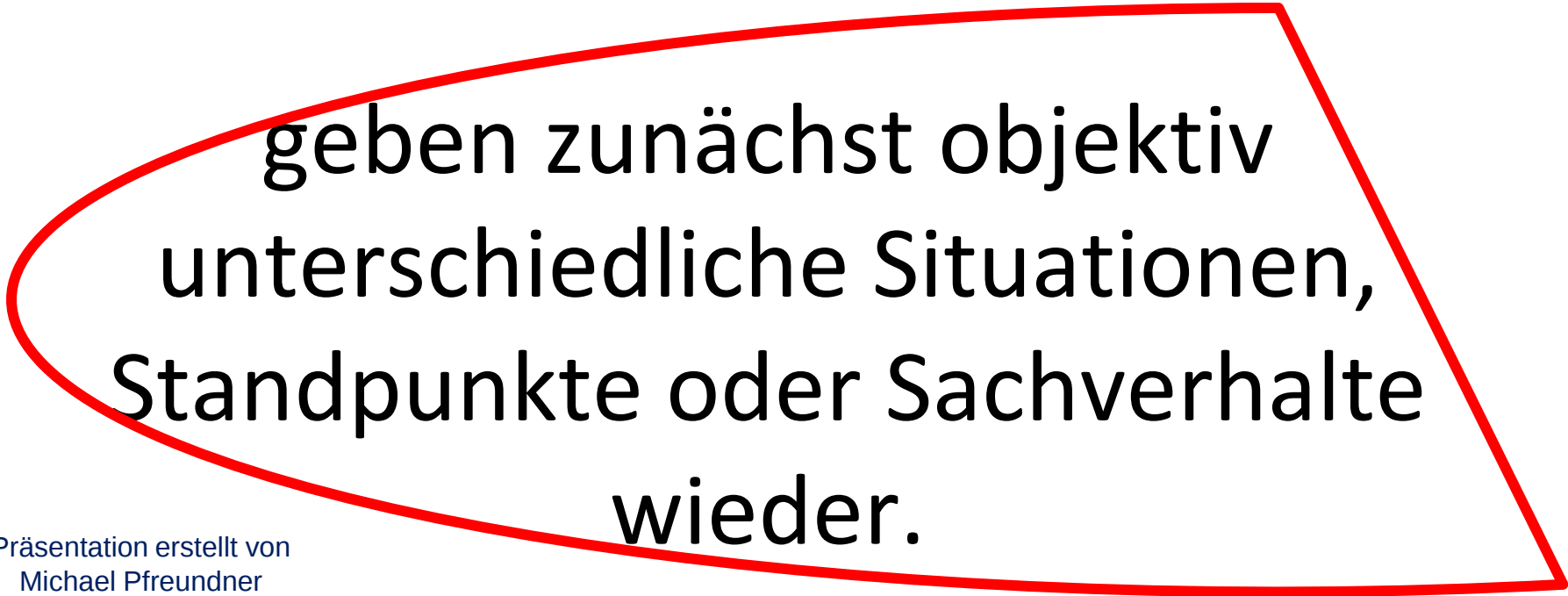


Andererseits bedeuten sie Unannehmlichkeiten, Stress, Leistungsverlust und Zerstörung.





Sachkonflikte,
Interessenkonflikte,
widerstrebende Phänomene



geben zunächst objektiv
unterschiedliche Situationen,
Standpunkte oder Sachverhalte
wieder.

Hinter scheinbar unlösbaren Sachkonflikten stecken auch häufig andere Hintergründe



Konflikte spielen sich auf verschiedenen Ebenen ab:

Organisation

Aufgabe

Rolle

Werte

Persönlichkeit

Großer Handlungsspielraum
Viele Lösungsmöglichkeiten

Geringer
Spielraum

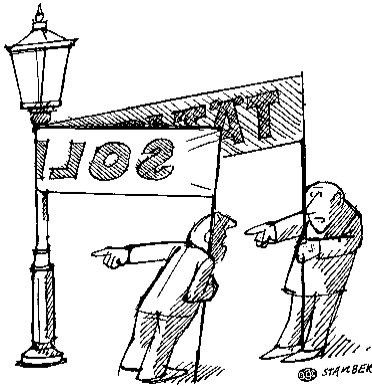
Konflikte beinhalten oft Chancen!

Konflikte gehören zum Alltag!

Sie sind Ausdruck widerstreitender Bedürfnisse und Interessen und somit Bestandteil menschlicher Kommunikation.

Konflikte sind komplexe Geschehen, die auf den ersten Blick oft nicht zu klären sind. Daher sind genaueres Hinsehen bzw. verschiedene Blickwinkel erforderlich

Positiv bewältigte Konflikte stärken und erweitern die Perspektiven



Ziele:



Es gibt nicht nur eine Art von Konfliktlösung



Angemessene Konfliktlösung einsetzen



Konstruktive Konfliktstrategien einüben

...was brauche ich dazu ?



Emotionales Verständnis von mir selbst



Responsivität: feinfühliges
Antwortverhalten



Professionelle Distanz



Kontakt – Beziehungs- und
Konfliktfähigkeit



Eigene Interessen, Bedürfnisse und
Standpunkte wahrnehmen

Das häufigste Konfliktlösemodell heißt:



Sieg oder Niederlage

Wertschätzende Kommunikation



Präsentation erstellt von
Michael Pfreundner
Michael.Pfreundner@t-online.de

Wertschätzende Kommunikation

- **Konstruktiv Feedback geben**
- **Kritik geben, ohne zu verletzen**

Ich-Ebene: Aufrichtigkeit

Ich-Beobachtung

Wenn ich sehe/höre/daran denke ...

„Ich sehe, dass wir in den letzten Monaten nicht mehr zu Fallbesprechungen kommen.“

Ich-Gefühl

... fühle ich mich ... / bin ich ...

„Damit fühle ich mich sehr unzufrieden und es ärgert mich.“

Ich-Bedürfnis

... weil ich ... brauche.

„Ich brauche es, dass unser Umgang mit dem Kind gemeinsam abgestimmt und getragen wird!“

Ich-Bitte

Würdest du bitte ... / Ich bitte dich ...

„Ich bitte dich, bevor du weiter auf das Kind reagierst, dich auf eine Fallbesprechung einzulassen.“

Du-Ebene: Empathie

Du-Beobachtung

Wenn du siehst/hörst/daran denkst ...

„Ich sehe, dass du gegenüber dem Kind ungehalten reagierst.“

Du-Gefühl

... fühlst du dich ... / bist du ...

„Ich habe den Eindruck, die Aggressionen des Jungen überfordern dich zeitweilig und bringen dich an deine Grenze.“

Du-Bedürfnis

... weil du ... brauchst.

„Ich glaube, du brauchst unsere Unterstützung dabei, und das können wir nur, wenn wir uns dazu austauschen!“

Du-Bitte

Hättest du gerne...? / Wäre es dir am liebsten, wenn ...

„Ist es eine Hilfe für dich, wenn wir uns heute in der Teamsitzung eine halbe Stunde Zeit für eine gut strukturierte Fallbesprechung nehmen?“

Kommunikation in Konflikthafter Situation

Übung:

Ich möchte Sie einladen, den Umgang mit konflikthafter Situationen mit einer Mutter oder einem Vater in einer Übung zu zweit zu erproben.

Die Gesprächspartnerin bringt eine Situation ein.
Orientieren Sie sich bitte an den Schritten der GfK.
Wechseln Sie danach die Rollen.



Techniken und Beispiele dazu finden Sie auf dem Übungsblatt.
Es geht nicht darum eine Lösung zu finden, sondern die Fragetechniken zu erproben und die Wirkung zu überprüfen.

Anschließend reflektieren Sie gemeinsam:

- Wie habe ich mich in der jeweiligen Rolle gefühlt?
- Wie konnte ich die Fragetechnik einsetzen?
- Welche Wirkung habe ich wahrgenommen?

Kennzeichen von Mobbing

1. MitschülerInnen handeln fortgesetzt in feindseliger Weise gegenüber einer Klassenkameradin/Klassenkameraden
2. Die Feindseligkeit bewegt sich häufig in einer Grauzone zwischen offen und verdeckt, zwischen noch legalem und illegitimen Vorgehen.
3. Böswilligkeit wird hinter Scherzen versteckt, Sabotage wird als Versehen deklariert, Abwertungen werden hinter dem Rücken verbreitet.
4. Arglosigkeit, persönliche Schwachstellen werden systematisch ausgenutzt.
5. Fehler desjenigen werden gnadenlos herausgepickt, aufgebauscht oder sogar künstlich herbeigeführt.
6. Versuche einer Klärung im Gespräch werden abgeblockt. Es wird so getan, als gäbe es gar keinen Anlass zu einer Aussprache.
7. Ein diffuses und zugleich eindeutiges Klima der Ablehnung und Handlungsunfähigkeit breitet sich um den Betroffenen aus.

Wer ist gewalttätig?

Das Wasser, dass das Flussbett aushöhlt....



oder das Flussbett, dass das Wasser eingrenzt?

Professioneller Umgang mit Elternbeschwerden



Umgang mit Elternbeschwerden



Elternbeschwerden

- **Jede Beschwerde ist ein Ausdruck von Unzufriedenheit. Darauf müssen Sie sofort reagieren damit keine unüberwindbare Hürde zwischen Eltern und Ihnen entsteht.**
- **Betrachten Sie die Beschwerde als Chance mit Eltern in Kontakt zu kommen.**
- **Nicht immer können Sie die Eltern vollständig zufrieden zu stellen, doch Sie können Eltern das Gefühl vermitteln, dass sie ernst genommen werden.**

Das Schwere an der Beschwerde

- ⚡ **Beschwerden annehmen haben eine gewisse Schwere.**
- ⚡ **Besonders in hektischen Alltagssituationen kann uns das an Grenzen bringen.**
- ⚡ **Fühlen Sie sich selbst gerade nicht in Ihrer inneren Mitte ist es eine große Herausforderung angemessen damit umzugehen.**
- ⚡ **Besonders schwer ist es, wenn Sie dem Beschwerdeführer keine positive Einstellung gegenüber bringen können.**

Erleichterung dabei schafft...

-  **Reflexion im eigenen Umgang mit Kritik von Eltern**
-  **Ein abgesprochenes Beschwerde-management in der Kita**
-  **Training im Umgang mit aktuellen Beschwerden**

Praxistransfer



- Sehen Sie sich bitte folgende Bilder an
- Handelt es sich Ihrer Meinung nach um eine Beschwerde?
- Wenn ja, um eine Verhinderungs – oder Ermöglichungsbeschwerde?
- Was würden Sie sich als Erzieher*in dabei fühlen?
- Was würden Sie in die leere Sprechblase der Erzieherin schreiben?

Beschwerdemanagement

*„Es wäre doch ganz toll, wenn
Ihr auch mal einen Ausflug wie
die blaue Gruppe unternehmen
würdet!“*



Beschwerdemanagement

„Das gibt’s doch nicht! Jetzt ist schon wieder die Mütze von Jonas verschwunden!“



Beschwerdemanagement

*„Also , i mecht‘ des
nimmer, dass mein Seppi
mit dem Maxl spuit!
Schaug‘ns da bitte d‘rauf.“*



Beschwerdemanagement

„Ich finde, Sie könnten schon mal wieder öfter in den Wald mit den Kindern gehen! Früher gab’s das jede Woche und bei jedem Wetter.“



Beschwerdemanagement

- **Was ist eigentlich eine Beschwerde?**

Um in Ihrer Einrichtung sicher und konstruktiv mit Beschwerden umgehen zu können, brauchen Sie eine individuelle Definition, was überhaupt als eine Beschwerde von Eltern verstanden wird.

- ⇒ **Er ist stark von individuellen Haltungen der Kolleginnen gegenüber Kritik geprägt.**
- ⇒ **Ebenso stark abhängig von der individuellen Elternschaft der Kita.**
- ⇒ **Steht immer in wechselseitiger Beziehung mit der Unternehmenskultur.**

Beschwerdemanagement

- **Wert von Fehlern**

Eine grundsätzliche Reflexion, wie einzelne Kolleginnen und Kollegen mit Fehlern umgehen hilft dabei, gelassener (aber nicht lässig!) mit Beschwerden umzugehen.

- ⇒ **Sind Fehler zu vermeiden oder als Hilfestellung zur Weiterentwicklung willkommen?**
- ⇒ **Wie gehe ich damit um, wenn ich (vermeintliches) Fehlverhalten bei einer Kollegin oder bei Eltern beobachte?**
- ⇒ **Wie reagiere ich, wenn ich mit einer solchen Wahrnehmung von Kollegen/innen oder Eltern konfrontiert werde?**
- ⇒ **An welchen Stellen beziehe ich mögliche Beschwerden auf mich als Person, wann auf die Beschwerdeführende, wann auf einen Sachinhalt?**
- ⇒ **Wie schnell beurteile ich eine geäußerte Beschwerde als "berechtigt oder unberechtigt" bzw. einen Standpunkt als "richtig oder falsch"?**
- ⇒ **Bin ich neugierig auf die mögliche Botschaft, die hinter der Beschwerde steht?**

Beschwerdemanagement

- **Entwickeln Sie einen Kita-individuellen Leitfaden zum Umgang mit Beschwerden.**

Dieser ist eng an Ihre Einrichtungskonzeption und die pädagogischen Ziele gekoppelt.

- ⇒ **Bilden sie Kategorien in denen Beschwerden einsortiert werden.**
- ⇒ **Sortieren Sie diejenigen ein, die für den Gesamtprozess nützlich sind.**
- ⇒ **Eine wertschätzende Auseinandersetzung mit möglichen dahinterliegenden Anliegen ist dabei jedoch immer nötig!**
- ⇒ **Unterscheiden Sie z.B. zwischen Verhinderungs- und Ermöglichungsbeschwerden.**
- ⇒ **Unterscheiden Sie, welche Beschwerden weiteren Handlungsbedarf erforderlich machen, und welche nicht.**
- ⇒ **Der Handlungsbedarf ist unterschiedlich. Orientierung bieten die pädagogischen Ziele und die jeweilige pädagogische Konzeption.**

Drehen Sie die Beschwerde um!

- ☺ Wenn es Ihnen gelungen ist, die Beschwerde anzunehmen, fällt schon mal viel Schweres weg!
- ☺ Atmen Sie ein, und entdecken Ihre persönliche Stärke und Kraft!
- ☺ Bleiben Sie im Hier und Jetzt: was jetzt gerade getan werden muss, ist wichtig und spart letztendlich Zeit und Energie.
- ☺ Einigen Sie sich im Team ggf. auf eine Ansprechpartnerin.
- ☺ Hören Sie sich das Anliegen in aller Ruhe an.
- ☺ Entscheiden Sie anhand von Kriterien, ob die Beschwerde sofort bearbeitet werden kann, oder zu einem späteren Zeitpunkt.
- ☺ Nehmen Sie die beschwerdeführende Person in ihrer Ganzheit wahr.
- ☺ Schalten Sie nicht in den „Rechtfertigungsmodus“.
- ☺ Gehen Sie immer Schritt für Schritt vor.

**Schnelle und unvorbereitete, aber professionelle
Anleitung um Elternbeschwerden zu begegnen**



SCHRITT FÜR SCHRITT

1. Schritt:



Nehmen Sie die Beschwerde an!



Reagieren Sie freundlich.

- ❖ **Bitten Sie die Person in einen ruhigen Raum, oder eine ruhige Ecke.**
- ❖ **Verschaffen Sie sich eine kurze Pause.**
- ❖ **Teilen Sie dies der beschwerdeführenden Person mit.**



2. Schritt:

Hören Sie sich die Beschwerde an und fragen Sie nach!

- ❖ **Bitten Sie die Person zu wiederholen was sie unzufrieden macht.**
- ❖ **Blicken Sie die Person offen an.**
- ❖ **Signalisieren Sie durch Ihre Körperhaltung Aufnahmebereitschaft.**
- ❖ **Fragen Sie nach, um den Inhalt der Beschwerde genauer zu erfassen.**
- ❖ **Machen Sie sich zu den Fragen Notizen.**
- ❖ **Versuchen Sie dabei dem Beschwerdeführer Verständnis zu zeigen.**
- ❖ **Spiegeln Sie ggf. Gefühle in verständnisvoller Weise.**



3. Schritt:

Suchen Sie gemeinsam nach Wegen mit der Beschwerde umzugehen.

- ❖ Fassen Sie den Inhalt der Beschwerde noch einmal kurz und prägnant zusammen.
- ❖ Vermeiden Sie, Rechtfertigungen.
- ❖ Focusieren Sie sich auf den eigentlichen Inhalt.
- ❖ Fassen Sie ggf. Gefühle in Worte.
- ❖ Formulieren Sie ggf. ein Angebot und achten Sie auf die Reaktion.
- ❖ Vereinbaren Sie eine gemeinsame Vorgehensweise, bei der bestenfalls alle aktiv sind.
- ❖ Orientieren Sie sich dabei nach zuvor festgelegten Kategorien, wie Sie mit der Beschwerde weiter umgehen.
- ❖ Teilen Sie dies der beschwerdeführenden Person mit

4. Schritt:

Bedanken Sie sich für die Beschwerde.



- ❖ **Bedanken Sie sich zum Schluss des Gespräches für die Offenheit und Gesprächsbereitschaft.**
- ❖ **Ermuntern Sie die Person, zu einem erneuten Feedback, wenn der vereinbarte Weg aus ihrer Sicht so nicht funktioniert.**
- ❖ **Bleiben Sie souverän und verwechseln Sie die Beschwerde nicht mit einem persönlichen Angriff.**
- ❖ **Gehen Sie nach ein paar Tagen noch einmal auf die beschwerdeführende Person zu (falls Sie nichts von ihr hören, oder etwas anderes vereinbart war) und fragen Sie nach.**

Blitzlicht

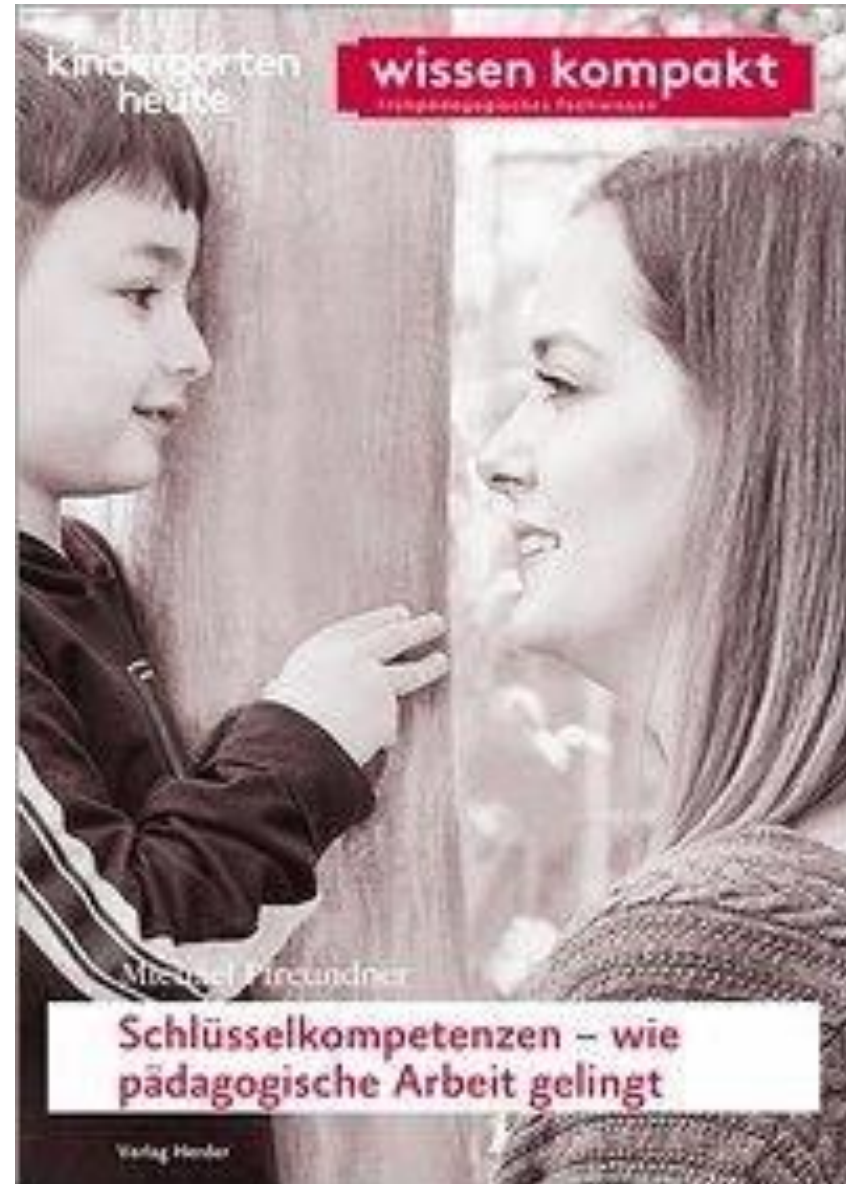


- **Markieren Sie bitte Ihre Stimmung nach dieser Fortbildung auf dem Bild.**

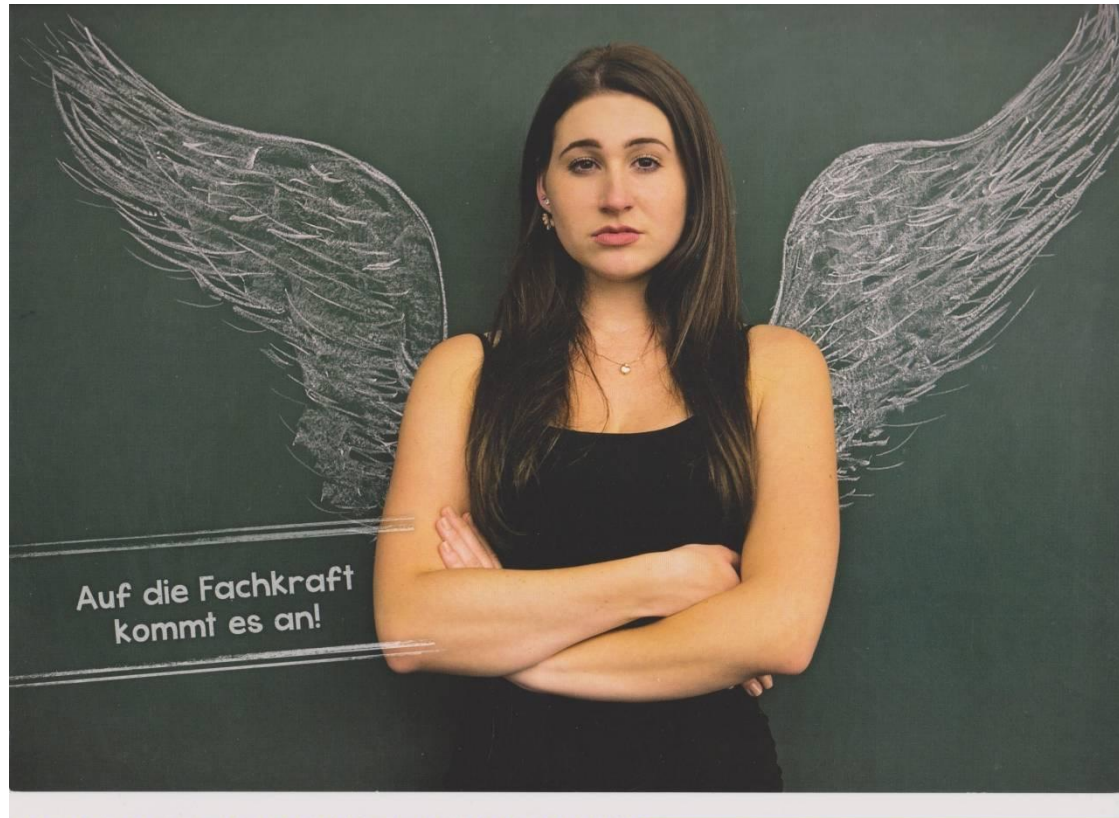
Schlüsselkompetenzen - wie pädagogische Arbeit gelingt

von Michael Pfreundner

Neben dem reinen Fachwissen benötigen pädagogische Fachkräfte Kompetenzen wie Teamfähigkeit, Responsivität, dialogisches Handeln, Beratungskompetenz oder eine dialogische Grundhaltung, um Kinder bestmöglich zu begleiten und zu fördern, im Team gut zusammenzuarbeiten und die Erziehungspartnerschaft mit den Eltern gewinnbringend zu gestalten. Um solche "Schlüsselkompetenzen" geht es in diesem Heft. Was macht sie aus? In welchen Situationen sind sie besonders wichtig? Wie können sie entwickelt und optimiert werden? Der Autor vermittelt hier - auch durch zahlreiche Fallbeispiele und Reflexionsfragen - elementares Wissen für Ausbildung und Kita-Praxis.



Vielen Dank für Ihr Engagement!



Weiterhin viel Freude und Erfolg bei Ihrer wertvollen Arbeit!

Präsentation erstellt von
Michael Pfreundner
Michael.Pfreundner@t-online.de