

BEATE GLÖSER

AUF DEN
PUNKT
GEBRACHT

Miteinander sprechen

GELINGENDE GESPRÄCHE IN DER KITA

HERDER 

FREIBURG · BASEL · WIEN



© Verlag Herder GmbH, Freiburg im Breisgau 2019
Alle Rechte vorbehalten
www.herder.de

Covermotiv: © Steshenko Dmitry / Fotolia
Umschlaggestaltung: Uwe Stohrer, Freiburg
Layout, Satz und Gestaltung: Sabine Ufer, Leipzig

Herstellung: Graspö CZ, Zlín
Printed in the Czech Republic

ISBN (Print) 978-3-451-38081-5
ISBN E-Book (PDF) 978-3-451-81610-9

Inhalt

1	Einführung: Warum Kommunikation in der Kita so bedeutsam ist	7
2	Sprache und andere Formen der Kommunikation	10
2.1	NACHRICHTEN SENDEN UND EMPFANGEN	11
2.2	VERSCHIEDENE EBENEN DER KOMMUNIKATION	13
2.3	DIE BEDEUTUNG NONVERBALER SIGNALE	19
3	Gespräche in der Kita	22
3.1	NEUE PERSPEKTIVEN ENTDECKEN: SYSTEMISCHE SICHTWEISEN	22
3.2	GEPLANTE GESPRÄCHE VORBEREITEN	28
4	Zugewandt sein: Die dialogische Grundhaltung	38
4.1	DIALOG BRAUCHT SICHERHEIT, OFFENHEIT UND VERTRAUEN	39
4.2	DIALOG BRAUCHT EINE WERTSCHÄTZENDE HALTUNG UND BEREITSCHAFT	41
4.3	DIALOG UND DIE MACHT DER GEDANKEN	44
4.4	DIALOG BRAUCHT EMPATHIEFÄHIGKEIT	45

5	Sich einlassen und verstehen: Das Aktive Zuhören ...	48
5.1	ZIELE UND ELEMENTE DES AKTIVEN ZUHÖRENS ..	49
5.2	WAHRNEHMEN UND AKZEPTIEREN – PERSPEKTIVWECHSEL	54
5.3	VORTEILE DES AKTIVEN ZUHÖRENS FÜR SENDER UND EMPFÄNGER	55
6	Eigene Gedanken mitteilen: Die Ich-Botschaft	57
6.1	ICH-BOTSCHAFTEN FORMULIEREN	59
6.2	ELEMENTE EINER ICH-BOTSCHAFT	60
6.3	MIT ICH-BOTSCHAFTEN KONFLIKTE ENTSPANNEN ..	64
7	(Positive) Rückmeldung: Das Feedback	68
7.1	WARUM GERADE POSITIVES FEEDBACK SO WICHTIG IST	69
7.2	POSITIVE RÜCKMELDUNG GEBEN	70
7.3	MIT POSITIVEM FEEDBACK UMGEHEN	73
7.4	STÄRKEN STÄRKEN	75
8	Grundhaltung: Gewaltfreie Kommunikation	80
8.1	VIER SCHRITTE DER GEWALTFREIEN KOMMUNIKATION	81
8.2	KOMMUNIKATIONSFALLEN AUF DIE SPUR KOMMEN ..	89
	Literatur	95

1

Einführung: Warum Kommunikation in der Kita so bedeutsam ist

Als pädagogische Fachkraft erleben Sie täglich die Bedeutung von Gesprächen: Das Miteinandersprechen hat bei der Arbeit in der Kita einen hohen Stellenwert. Sie stehen in Kontakt mit den Kindern, den Eltern, den Teamkolleginnen und -kollegen, der Leitung und führen Gespräche, die unter anderem als Grundlage für die pädagogische Planung dienen. Vom Tür-und-Angelgespräch über Entwicklungs- und Beratungsgespräche bis hin zu Konfliktgesprächen mit Eltern oder im Team reicht die Spannweite. Darüber hinaus kommunizieren Sie mit unterschiedlichen Kooperationspartnern wie der Grundschule, Frühförderstelle, aber auch dem Träger.

Kommunikation bedeutet, sich anderen Menschen mitzuteilen und sie zu verstehen. Es geht darum, Beziehungen zwischen den unterschiedlichen Akteuren in der Kita aufzubauen und zu pflegen – eine wichtige Grundlage für die pädagogische Arbeit.

Gelingende Gespräche sind wesentlicher Bestandteil einer guten Beziehung zu den Kindern und Eltern, tragen zu einer gelebten Erziehungspartnerschaft bei und unterstützen die Zusammenarbeit im Team, mit der Leitung und dem Träger. Gute Kommunikation trägt so zu einer hohen pädagogischen Qualität bei.

Bitte überlegen Sie:

- Wie schätzen Sie die Bedeutung von Gesprächen für Ihre Arbeit ein?
- Welche Gespräche fallen Ihnen leicht? Wo wünschen Sie sich Unterstützung?



Gute Gesprächsführung ist eine der Kernkompetenzen von pädagogischen Fachkräften. Ein gelingendes Gespräch zu führen stellt eine Herausforderung dar: Als pädagogische Fachkraft haben Sie nicht nur unterschiedliche Gesprächspartner, mit denen Sie regelmäßig in Kontakt stehen, sondern auch unterschiedliche Anlässe für Gespräche.

In der Kita findet regelmäßig der Austausch über die Kinder statt, um deren Entwicklung zu besprechen und Unterstützungsmöglichkeiten in der Einrichtung und zuhause aufzuzeigen.



GESPRÄCHSANLÄSSE MIT DEN ELTERN

- Entwicklungsgespräch
 - Tür-und-Angelgespräch
 - Informationsgespräch
 - Elternabend
 - Konfliktgespräch
 - Anmeldeggespräch
 - Eingewöhnungsgespräch
 - Abmeldeggespräch
 - Hospitationen
 - Beratungsgespräch
 - Gespräch vor der Aufnahme in die Schule
 - ...
-

Um den Herausforderungen des pädagogischen Alltags gerecht zu werden, ist ein vertrauensvolles Miteinander im Team ausschlaggebend. Weil hier sehr eng zusammengearbeitet wird und der Austausch untereinander intensiv ist, sind gute Gesprächskompetenzen äußerst hilfreich. Die Kinder werden es merken, wenn die pädagogischen Fachkräfte an einem Strang ziehen.

GESPRÄCHSANLÄSSE IM TEAM



- Teamsitzung
 - Arbeit an der Konzeption
 - Mitarbeitergespräch
 - Zielvereinbarungsgespräch
 - Konfliktgespräch
 - Informationsgespräch
 - Fallgespräch
 - Planung der pädagogischen Arbeit
 - Reflexionsgespräch
 - Inhouse-Fortbildung
 - ...
-

Welches Gesprächsklima in der Kita vorherrscht ist auch für Außenstehende schnell spürbar und beeinflusst maßgeblich den Kontakt mit der Einrichtung:

Kennen Sie das? Sie kommen zum ersten Mal in eine Kita (z. B. bei Hospitationen) und haben das Gefühl, dass irgendetwas nicht stimmt. Sie können nicht genau beschreiben, was es ist, aber Sie fühlen sich nicht wohl. Und es gibt andere Einrichtungen, in denen Sie sofort eine warme Atmosphäre umgibt, sodass Sie sich willkommen fühlen. Wie entsteht dieses Wohlfühl-Klima? Wie wird dort miteinander kommuniziert?



In diesem Buch finden Sie Praxisbeispiele, Übungen für sich allein und im Team sowie Reflexionsfragen, die Ihnen helfen, ein Wohlfühl-Klima in der Kita zu schaffen. Durch Ausprobieren werden Sie Schritt für Schritt in dem Bereich der wertschätzenden Kommunikation und Gesprächsführung immer sicherer.

2 *Sprache und andere Formen der Kommunikation*

Immer, wenn Menschen zusammenkommen, findet Kommunikation statt – und das geschieht in der Kita in den verschiedensten Situationen den ganzen Tag über. Kommunikation meint die Verständigung und den Austausch mit einem Gegenüber, das Senden und Empfangen von Botschaften – ob verbal oder nonverbal. Der Kommunikationsforscher Paul Watzlawick hat es auf den Punkt gebracht: „Man kann nicht nicht kommunizieren“ (2017, S.10).

„Miteinander sprechen“ ist die verbale Form der Kommunikation, die von nonverbalen Signalen begleitet, unterstützt und geprägt wird. In der Kommunikation tauschen Sie Informationen aus, um sich zu verständigen und etwas von Ihrem Gegenüber zu erfahren.

Die Art und Weise, wie Sie kommunizieren, beeinflusst die Qualität Ihrer Beziehungen.



Menschen, die sich von Ihnen verstanden fühlen, zeigen mehr Bereitschaft, sich zu öffnen und auf eine Beziehung einzulassen. Je klarer und für andere verständlicher Sie kommunizieren, umso besser lernt Ihr Gesprächspartner die Art und Weise kennen, wie Sie denken, und kann Sie besser einschätzen. Das wiederum führt zu Sicherheit und Vertrauen zwischen Ihnen.

Erinnern Sie sich an ein Gespräch, in dem Sie sich sehr wohlgefühlt haben?

- Wie ist Ihnen die andere Person begegnet?
- Was hat sie gesagt?
- Wie hat sie sich verhalten?



Kommunikation stellt eine Verbindung zwischen Menschen her und klingt in der Theorie zunächst ganz einfach: das Senden und Empfangen von Botschaften. In der Praxis dagegen haben Sie sicherlich selbst schon einige Situationen erlebt, in denen durch unklare Kommunikation Missverständnisse, Konflikte, Unstimmigkeiten und Spannungen entstanden sind. Nicht jedes Gespräch verläuft zufriedenstellend, und nicht jedes Gespräch trägt zum Verständnis bei.

Die Art und Weise, wie Sie kommunizieren, hat Einfluss darauf, ob ein Gespräch erfolgreich oder weniger erfolgreich verläuft. Missverständnisse können durch gekonnte Kommunikation vermindert, wenn auch nicht komplett verhindert werden.

Erinnern Sie sich an ein für Sie unbefriedigend verlaufenes Gespräch?

- Wie haben Sie sich gefühlt?
- Was hat zu Ihrer Unzufriedenheit geführt?
- Wie, glauben Sie, hat sich Ihr Gesprächspartner gefühlt?



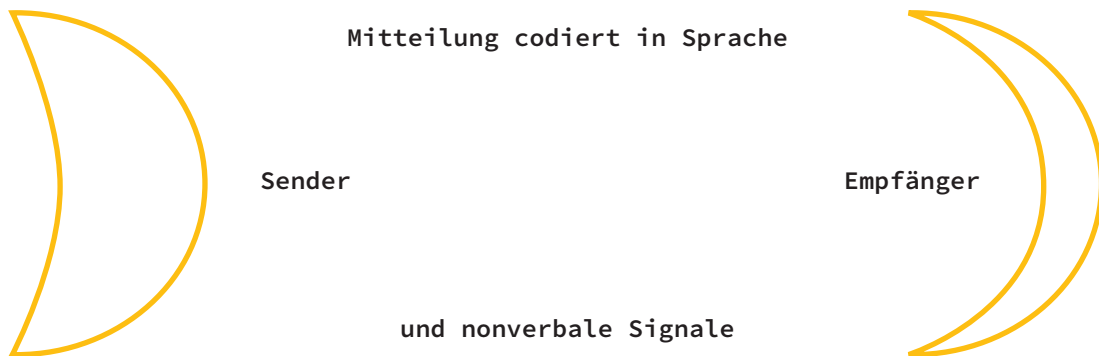
2.1 NACHRICHTEN SENDEN UND EMPFANGEN

Die Sprache ist für uns Menschen ein elementares Verständigungsmittel: Wir teilen uns mit, setzen uns auseinander, finden Klärungen etc. In der Kita gibt es unzählige Botschaften, die Sie an die Eltern, an Ihre Kolleginnen und Kollegen, die Kinder weitergeben – und umgekehrt.

In Gesprächen gibt es immer einen Sender, der etwas mitteilen möchte, und einen Empfänger, an den diese Mitteilung gerichtet wird. Die gesamte Mitteilung mit verbalen und nonverbalen Anteilen wird nach dem Kommunikationsmodell von Schulz von Thun (1997) als Nachricht definiert.

Die Mitteilung des Senders wird in Sprache codiert und so zu einer Nachricht, die dann an den Empfänger geht. Der Empfänger entschlüsselt diese Nachricht, und im

besten Fall stimmen die entschlüsselte Nachricht und die vom Sender beabsichtigte Nachricht überein.



Nachrichten werden immer vom Sender verschlüsselt und vom Empfänger entschlüsselt – das ist der Grundsatz der Kommunikation und macht sie einerseits störanfällig und andererseits besonders (Watzlawick 2017).

PRAXISBEISPIEL

Die Erzieherin, Frau Schmitz, ist mit dem Vater eines Kindes im Gespräch. Er schildert ihr, dass er sich Sorgen darüber macht, ob seine Tochter in der Kita genügend Kontakte zu anderen Kindern und Freude am Spielen hat.

Frau Schmitz kann seine Worte, seinen Gesichtsausdruck, wie er sich bewegt etc. wahrnehmen und hören, in welcher Tonlage und Lautstärke der Vater spricht. Das alles ist von außen beobachtbar und zählt zum Verhalten. Dennoch: Auch wenn der Vater sich sehr bemüht, seine Botschaft zu vermitteln und sein Befinden auszudrücken, kann die Erzieherin sich im besten Fall an sein subjektives Empfinden stark annähern. Wenn sie ihre Aufmerksamkeit ganz dem Vater widmet, wird Frau Schmitz zwar eine lebendige Vorstellung davon entwickeln, ohne dabei aber genau das zu empfinden, was der Vater des Kindes fühlt.

Das Praxisbeispiel zeigt, dass Worte ein Bild davon vermitteln, was der andere erlebt und fühlt. Vergleichbar mit dem, wie eine Fotografie ein Bild von der Wirklichkeit vermittelt und nicht die Wirklichkeit selbst abbildet. Das, was wir von unserem Gesprächspartner hören, zeigt uns einen Ausschnitt seiner Wirklichkeit. Diese Wiedergabe ist jedoch unvollständig, denn Worte beschreiben nur das, was der andere uns zu sagen versucht, und geben eben nicht die ganze Wirklichkeit des anderen wieder.

Der Prozess, in dem der Empfänger wiederum zum Sender wird, wird unter dem Begriff Interaktion zusammengefasst – es entsteht ein Gespräch.