

Gespräche auf Augenhöhe führen

Gliederung:

1. Einleitung
2. Motivation
3. Ziel
4. Arbeitsbereich
5. Theoretischer Hintergrund
- 5.1. Encouraging-Ermutigung
6. Erstrebenswerte Qualitäten
7. Praktische Anwendung in Fallbeispielen
- 7.1. Fallbeispiel 1: Alina
- 7.2. Fallbeispiel 2 Mehdi

Literatur

1. Einleitung

Pädagogische Fachkräfte stehen täglich im Kontakt und im Gespräch mit Kindern, Eltern, KollegInnen und anderen Fachkräften. Es gilt, die verschiedensten Arten von Gesprächen zu führen. Neben Tür- und Angelgesprächen mit Erziehungsberechtigten werden Entwicklungs-, Beratungs- und Konfliktgespräche immer bedeutender im Kindergartenalltag. Dazu zählt auch die entwicklungsentsprechende Kommunikation mit den Kindern.

Hilfreiche und konstruktive Gespräche mit allen Beteiligten zu führen, sind keine Selbstverständlichkeit. Sie setzen Fähigkeiten voraus, die in pädagogischen Berufen innerhalb der Ausbildung meiner Meinung nach nicht ausreichend zum Tragen kommen.

2. Motivation

Die Beobachtung, dass Gespräche im Kindergartenalltag nicht immer zur Zufriedenheit der Beteiligten führen und geführt werden, hat mein besonderes Interesse geweckt. Da es mir angelehnt an meine Aufgaben als

Sprachförderfachkraft stimmig erschien, habe ich beschlossen, diesem Thema meine Counselor-Arbeit zu widmen.

3. Ziel

Ich habe es mir zum Ziel gesetzt, durch Reflexion meiner eigenen Kommunikationsfähigkeit und aktive Anwendung der „Erstrebenswerten Qualitäten“ (siehe Schoenaker, Theo – Mut tut gut) eine wertschätzende Kommunikation im Kindergarten zu unterstützen.

4. Informationen zum Arbeitsbereich

Ich bin zurzeit in einem Kindergarten als Sprachförderfachkraft innerhalb einer Bundesinitiative zur Sprachförderung- und Sprachbildung tätig.

Die Aufgaben sollen alltagsintegriert umgesetzt werden und alle Kinder des Kindergartens sollen davon profitieren können. Die Angebote werden ressourcen- und entwicklungsorientiert umgesetzt.

Daraus ergibt sich, dass ich zu allen Kindern und allen KollegInnen im Haus Kontakt habe. So bin ich stets im Austausch mit den KollegInnen und auch bei vielen Elterngesprächen dabei. Ich bin hauptsächlich vormittags tätig. Deswegen habe ich nur einmal wöchentlich Kontakt zu den jüngeren Kindern im Haus, die nachmittags die Einrichtung besuchen.

Im Rahmen meiner Tätigkeit ist es unter anderem meine Aufgabe, Auskünfte über die sprachliche Entwicklung der Kinder, in Form eines Elternfragebogens einzuholen. Um diesen auszufüllen, führe ich mit den Eltern ein persönliches Gespräch. Ich habe diese Form der Beantwortung des Fragebogens gewählt, um einen ersten Kontakt zu den Eltern herzustellen und um eine Beziehung anzubahnen.

5. Theoretischer Hintergrund:

Als theoretische Basis zur Gesprächsführung benenne ich meine Ausbildung zur individualpsychologischen Beraterin ADI, im Schwerpunkt hier die Anwendung der „Erstrebenswerten Qualitäten“ aus dem Encouraging-Training. (siehe Schoenaker, Theo – Mut tut gut).

5.1. Encouraging-Ermutigung

Die Ermutigung definiert jedes Zeichen der Aufmerksamkeit, dass mir selbst oder anderen Mut oder Auftrieb gibt. Sie bewirkt eine Änderung der inneren Haltung und erhöht das Gefühl der Selbstachtung und stärkt den Glauben an die eigenen Fähigkeiten.

6. Erstrebenswerte Qualitäten

Interesse für Andere

Damit ist gemeint, sich dafür zu interessieren, was im Anderen vor sich geht. Auf den Anderen ausgerichtet sein, ihn beachten und ernst nehmen und wertfreie Fragen stellen.

Aufmerksam zuhören:

Aktives Zuhören mit dem Ziel, die private Logik eines Menschen, seine Motivationen und Sinnzusammenhänge verstehen zu wollen.

Begeisterung:

Als dynamische Kraft, die durch das Ja-Sagen zum Leben, zu einer Idee oder einer Aufgabe entsteht.

Geduld:

Mit anderen Menschen Geduld haben, bedeutet, Zeit haben, sie nicht unter Druck setzen, Verständnis zeigen und die persönliche Entwicklung anerkennen.

Der freundliche Blick:

Er ist ruhig, gütig und liebevoll und drückt Verständnis und Bestätigung aus und zeigt Interesse.

Die freundliche Stimme:

Sie wird bewusst eingesetzt, um die Atmosphäre positiv zu beeinflussen. Sie ist eng gebunden an die Auswahl freundlicher Worte und einen freundlichen Gesichtsausdruck.

Das Gute erkennen:

Es ist die Fähigkeit, optimistisch und mit Vertrauen auf die Dinge, die uns das Leben entgegen bringt, zu schauen. Es ist die bewusste Entscheidung, das Gute wahrnehmen zu wollen und dafür dankbar zu sein.

Versuche und Fortschritte anerkennen:

Versuche und Fortschritte anzuerkennen, bedeutet, den Focus auf die persönliche Entwicklung des Menschen zu legen und wegzukommen von der Fehlerbezogenheit.

Selbstverantwortliches Handeln:

Dies ist die Fähigkeit, sich ohne äußere Impulse, selbstständig Ziele zu setzen in Balance zwischen Autonomie und sozialer Bezogenheit. Sich aus der Opferrolle herausbewegen und den Anspruch auf Vollkommenheit aufzugeben, führt zu selbstverantwortlichem Handeln.

Körpernähe (-kontakt) herstellen:

Als Ausdruck einer respektvollen Haltung gehe ich auf meinen Gesprächspartner zu. Mit meinem gesamten Körper mache ich deutlich, dass ich mich meinem Gegenüber in diesem Augenblick ganz zuwende.

7. Praktische Anwendung der erstrebenswerten Qualitäten

7.1. Fallbeispiel 1: Alina

Alina besucht seit diesem Herbst Kindergarten. Obwohl sie schon 5,5 Jahre alt ist und somit ein Vorschulkind, kommt sie nachmittags in den Kindergarten. Diese Situation ergibt sich durch einen Umzug von Alinas Familie, der im laufenden Kindergartenjahr stattfand.

In der Bringe- und Abholsituation wirkt ihre Mutter auf mich als ob sie stets froh ist, den Kindergarten wieder schnell verlassen zu können. Ihre Körpersprache ist eindeutig und sie erscheint wortkarg und nimmt sich wenig Zeit, um ihr Kind zu verabschieden oder in der Abholphase zu begrüßen. Sie kommt stets mit der sechs Monate alten Schwester, manchmal ist auch die drei Jahre ältere Schwester dabei. Mir fällt auf, dass Alina sichtlich bemüht ist, die Aufmerksamkeit ihrer Schwester zu erlangen, wenn diese beim Abholen dabei ist.

Ich verabrede mit Alinas Mutter einen Termin, um gemeinsam mit ihr den Fragebogen in Bezug auf die Sprachentwicklung ihrer Tochter, auszufüllen. Zum verabredeten Gesprächstermin erscheint Frau Schmidt pünktlich, jedoch habe ich wieder den Eindruck, dass sie das Haus gern schnell verlassen möchte.

Da es im Kindergarten zur Gesprächsführung mit Eltern kein spezielles Zimmer gibt, habe ich das Büro ausgewählt, das nachmittags unbesetzt ist. Hier gibt es einen kleinen Tisch mit drei Stühlen. Die Atmosphäre hier scheint mir persönlicher als in den anderen Räumen, die sehr viel größer sind. Den angebotenen Stuhl rückt Frau S. gleich ein Stück vom Tisch weg und auch ein Getränk lehnt sie ab.

Da ich ihr Verhalten ablehnend interpretiere und eine deutliche Anspannung wahrnehme, rede ich einleitend über das Wetter und darüber, was ich heute erlebt habe. Ihre Körperhaltung entspannt sich ein wenig und ich beginne mit den Fragen, die auf dem Bogen der Bundesinitiative definiert sind. Es fällt der Mutter sichtlich schwer, einige davon in Bezug auf ihre Tochter zu beantworten. Sie wirkt dadurch wieder zunehmend angespannter. Der Blick ist die ganze Zeit auf den Boden gerichtet. Ich nehme diese Stimmung wahr und erzähle von meiner persönlichen Erfahrung als Mutter von ebenfalls drei Kindern. Humorvoll schildere ich ein persönliches Beispiel, in dem deutlich wird, dass ich mir auch nicht immer alles merken kann und nachdem wir beide herzlich gelacht haben und ich ihr spontan das „Du“ anbiete, wird sie plötzlich einen Moment still. Dann erzählt sie mir, dass sie eigentlich vier Kinder hat. Ihr ältestes Kind, ein zwölfjähriger Junge, lebt bei ihrer Mutter.

Diese Situation ist vom Jugendamt so entschieden worden und sie nennt keine Gründe dafür. Zusätzlich berichtet sie, dass das Baby einen anderen Vater hat, als die beiden anderen Mädchen. Die Woche über lebt sie mit ihrem neuen Partner und

den Mädchen seit kurzem gemeinsam in einer Wohnung in Leer. Von Freitag bis Samstag ist sie mit den Kindern bei ihrer Mutter, um ihren Sohn zu besuchen.

Ich äußere Anerkennung für ihre Leistungen als Mutter. Zusätzlich mache ich auf die zahlreichen hauswirtschaftlichen Aufgaben einer großen Familie und insbesondere auf die organisatorischen Qualitäten in ihrer persönlichen Situation deutlich.

Durch diese verbale Anerkennung ihrer Person geht plötzlich ein Strahlen über ihr Gesicht, ihr Blick wird offener und die gesamte Körperhaltung lockert sich. Plötzlich beantwortet sie ausführlich meine Fragen und gibt in ihren Antworten Vieles preis, das mich Rückschlüsse auf das Verhalten ihrer Tochter im Kindergarten ziehen lässt.

Nach Beendigung des Gesprächs verabschieden wir uns herzlich voneinander und dabei hält sie direkten Blickkontakt. Gelassen und ruhig geht sie ihrer Tochter entgegen.

Die Informationen, die ich durch das ausführliche Gespräch mit Frau S. erhalten habe, sind für mich sehr wertvoll. Ich gebe sie an die Fachkräfte weiter und wir können mit diesem Hintergrundwissen viele Verhaltensweisen des Mädchens besser verstehen. Der Blickwinkel meiner Kolleginnen scheint sich danach verändert zu haben, denn kurze Zeit später erlebe ich wieder einen unbeschwerten Umgang ihrerseits mit Alina. Diese ist durch ihr großes Bedürfnis nach Aufmerksamkeit ein fordernder Beziehungspartner.

Bei der Mutter kam es zu einer gänzlichen Verhaltensveränderung mir gegenüber. Sie erwidert jetzt stets meinen Gruß und sieht mich dabei an. So konnten wir schon des Öfteren einen kleinen Plausch führen und sie wirkt nicht mehr so angespannt auf mich. Zusätzlich lässt sie sich mehr Zeit beim Abholen ihrer Tochter und geht auf deren Gesprächswünsche ruhiger ein.

Reflexion

Indem ich von meinen eigenen Erlebnissen als Mutter von drei Kindern erzählt habe und Persönliches Preis gegeben habe, habe ich mich auf Augenhöhe zu Frau S. begeben. Dadurch ist eine Gleichwertigkeit entstanden, die mein Gegenüber unterstützt hat, sich zu öffnen. Der Humor hat zur Leichtigkeit der Gesamtsituation beigetragen. Durch aktives Zuhören und das Spiegeln des Gehörten wurden konkret die Fähigkeiten der Frau benannt. Diese Aufzählung hat scheinbar bewirkt, dass Frau S. sich angenommen gefühlt hat und so den Mut und das Vertrauen hatte, mir persönliche Dinge mit zu teilen.

Fazit

Ich finde es bemerkenswert, dass sich nach nur einem persönlichen Gespräch, in dem ich die erstrebenswerten Qualitäten einsetzte, die Situation dermaßen positiv verändert hat. Durch das Vertrauen, das Frau S. mir in diesem Gespräch entgegen gebracht hat, fühle ich mich geehrt und selbst ermutigt.

7.2. Fallbeispiel 2 Mehdi:

Es steht ein Gespräch mit den Eltern von Mehdi bevor, der erst seit kurzer Zeit nachmittags den Kindergarten besucht. Die Eingewöhnungsphase gestaltet sich sehr schwierig. Mehdi ist erst 2,8 Jahre alt und sowohl ihm als auch seiner Mutter fällt die Trennung voneinander schwer. Die Familie spricht mit ihren Kindern ausschließlich arabisch. Lediglich der Vater spricht ein wenig Deutsch, ist jedoch nachmittags nicht präsent. So gestaltet sich der Informationsaustausch zwischen Eltern und Kindergartenmitarbeiterinnen sehr schwierig. Zur besseren Verständigung wurde eine Dolmetscherin zu dem Gespräch eingeladen.

Gesprächsvorbereitung/kollegialer Austausch

Am Tage des Gesprächs wirkt meine Kollegin schon vor der verabredeten Zeit nervös und äußert Bedenken über das Kommen der Eltern. Wiederholt betont sie, wie oft sie die Mutter an den Termin erinnert hat. Ich erkundige mich zuerst über ihre eigene aktuelle Befindlichkeit, danach stelle ich Fragen zum Kind, da ich Mehdi aus hausinternen, organisatorischen Gründen noch nicht kennen gelernt habe. Die Fragen richten sich gezielt auf die Interessen und Fähigkeiten des Kindes.

Meine Kollegin berichtet zuerst ausführlich über die Verhaltensweisen des Kindes. Ich gebe diesem Mitteilungsbedürfnis Raum und höre ihr geduldig zu. Danach lenke ich meine Frage dann auf ein schönes Erlebnis mit dem Kind. Nach einigen Überlegungen schildert meine Kollegin ein sehr positives Erlebnis vom Vortag, in das eine Puppe involviert war. Ich bitte sie spontan, diese zu holen und den Eltern das Ereignis detailreich unter Einbeziehung der Puppe zu schildern. Ich erkläre ihr, dass es ihnen wahrscheinlich leichter fallen wird, den Tagesablauf nachzuvollziehen, wenn sie ein bildhaftes Beispiel bekommen. Die Kollegin ist einverstanden. Zu dem Gespräch erscheint nur die Mutter mit dem Kind, da der Vater erkrankt ist. Sie schildert, dass ihrer Meinung nach ihr Sohn nicht gern in den Kindergarten kommt. Dies macht sie an seinem Verhalten in der Bring- und Abholphase deutlich sowie in seinen verbalen Äußerungen. Auch im Beisein seiner Mutter zeigt sich Mehdi sehr unwillig im Kindergarten zu sein. Sie hat kaum Gelegenheit das Gespräch zu führen, weil ihr Sohn permanent ihre Aufmerksamkeit fordert oder weint.

Auf Ablenkungsversuche mit Spielzeug geht er nicht ein. Frau J. wirkt sehr angespannt, jedoch bemüht, das Gespräch fortzusetzen. Ihre Körperhaltung ist nach hinten geneigt und steif und ihre Blicke wandern un stetig zwischen den Gesprächspartnern und ihrem Sohn hin und her. Permanent geht sie auf die ständig wechselnden Forderungen ihres Sohnes ein. Auch die Dolmetscherin wirkt zunehmend angespannter, da sie sich durch die entstandene Lautstärke, die von Mehdis Verhalten erzeugt wird, nicht mehr auf das Gespräch konzentrieren kann. Als meine Kollegin die Puppe holt und damit gestenreich Mehdis Spielverhalten vom Vortag schildert, zieht ein Lächeln über das Gesicht der Mutter. In liebevollen Worten

wendet sie sich ihrem Sohn zu und auch dieser beginnt zu lächeln. Die Körperhaltung der Frau entspannt sich und sie neigt sich ihren Gesprächspartnern weiter zu. Sie wirkt etwas gelöster und plötzlich beginnt der Junge ausgiebig mit der Puppe zu spielen. Das Gespräch kann nun in Ruhe fortgesetzt werden. Nachdem alle wichtigen Informationen ausgetauscht wurden, geht Frau J. mit ihrem Kind zufrieden nach Hause.

Reflexion

Indem ich meiner Kollegin anfangs Raum gegeben habe, ihre Sicht der Dinge zu schildern, habe ich deutlich gemacht, dass ich Interesse für sie persönlich habe und sie damit ernst genommen. Durch die Hinwendung zum positiven Erlebnis und der Aufzeigung ihres Anteils an der Situation habe ich ermutigend auf sie eingewirkt. und auch sie konnte das Gute sehen. So konnte sie offen und optimistisch in das Gespräch gehen und Empathie für ihr Gegenüber entwickeln.

In der Reflexion nach dem Elterngespräch mit meiner Kollegin, lenke ich die Aufmerksamkeit auf die gelungenen Aspekte der Gesprächsführung und ihren Anteil daran. Durch das Verhalten der Dolmetscherin ist mir noch einmal klar geworden, wie hoch die Alltagsbelastung der Fachkräfte ist und wie schwierig sich dadurch teilweise die pädagogische Arbeit gestaltet. Auch diese Ressource benenne ich bei meiner jungen Kollegin. Sie scheint meine Worte allesamt als Ermutigung annehmen zu können, denn als ich ihr die Ängste und Sorgen der Mutter spiegele, äußert meine Kollegin Verständnis für die Situation und das Verhalten der Frau. Sie berichtet, dass ihr durch die Schilderung des positiven Erlebnisses bewusst geworden ist, dass es noch mehr solcher schönen Erlebnisse mit Mehdi gibt. Diese möchte sie in Kurznotizen festhalten, um sie dann der Familie mitteilen zu können. Ich bin mir sicher, dass das Gespräch dazu beigetragen hat, dass sich ihre Haltung der Familie gegenüber geändert hat

Fazit

Ich beobachte nachfolgend, dass der Umgang der Kollegin mit der Mutter gelassener ist und sie zunehmend positive Aspekte einzelner Situationen benennt. Somit hat sich scheinbar ihr Blickwinkel verändert und dies hat auch Auswirkungen auf den Umgang mit Mehdi. Auch die Bringe- und Abholsituationen wirken deutlich entspannter.

Literatur:

Schoenaker, Theo: Mut tut gut: das Encouraging-Training, 9. überarbeitete Auflage, RDI Verlag 2000

Bröder, Monika: Gesprächsführung in Kita und Kindergarten, überarbeitete Auflage, Herder Verlag 2014

Zusammenfassung

Um Missverständnisse zu vermeiden, ist es von größter Bedeutung, dass wir im Umgang mit anderen Menschen lernen, unsere Wahrnehmungen als Wahrnehmungen und unsere Vermutungen als Vermutungen zu erkennen und beides auseinander zu halten und zu unterscheiden. (siehe Bröder, Monika – Gesprächsführung in Kita und Kindergarten).

Dies zu berücksichtigen und zusätzlich die eigene Kommunikationsfähigkeit zu reflektieren sowie den bewussten Einsatz der „erstrebenswerten Qualitäten“, hat den Gesprächen eine optimistische, positive Grundhaltung gegeben. Dies ist ein wichtiger Beitrag zur konstruktiven und zufriedenstellenden Gesprächsführung auf Augenhöhe.

Petra Warnecke
Goethestraße 3
26789 Leer
Sprachförderfachkraft, Fachkraft Psychomotorik

LehrCounselor und LehrTrainerin: Herr Wolfgang Röttsches, Frau Regula Hagenhoff

