

Wenn eine Beschwerde nicht sofort beantwortet werden kann...

Vom reflektierten und klaren Umgang mit Beschwerden im pädagogischen Berufsalltag Teil II

Sybille Schmitz

„Frau Greves! Also das geht wirklich nicht! Wissen Sie, was ich gestern Abend entdeckt habe, als ich Jan ins Bett bringen wollte?“ Frau Glimt, die Mutter von Jan, schaut die Gruppenleiterin Frau Greves mit bohrendem Blick an, ihre Stimme ist laut und schrill, ihre Wangen sind rot. Sie steht mitten im Eingang zum Gruppenraum. Es ist kurz nach halb acht im Kindergarten Rosenstraße. Andere Eltern helfen hinter ihr gerade ihren Kindern dabei, die Hausschuhe anzuziehen. „Er hat einen riesigen blauen Fleck am Rücken. Jan, komm mal her. Das zeigen wir jetzt der Frau Greves. Komm mal her.“ Jan ist längst in der Bauecke verschwunden. Die Mutter fährt fort, wieder an die Erzieherin gewandt: „Er hat mir erzählt, dass das der Markus war. Gestern im Garten. Hören Sie mal, Frau Greves, da müssen Sie wirklich besser aufpassen. Das geht doch so nicht! Sie haben doch die Aufsichtspflicht! Sowa darf nicht passieren!“ Frau Greves steht mit der weinenden Julia im Arm, die sie gerade trösten wollte, nachdem der Papa gegangen war, von ihrem Stuhl auf. Sie hat im Moment die alleinige Aufsicht über zum aktuellen Zeitpunkt 21 Kinder und den Telefondienst für den gesamten Kindergarten. Der Schreck, der ihr in die Glieder gefahren ist, als sie von dem blauen Fleck hörte und als sie die Wut der Mutter erkannte, lässt ihre Stimme zitterig klingen, als sie sagt: „Gestern im Garten, sagen Sie...? Da kann ich mich an keinen Vorfall erinnern. Es tut mir leid, aber bei ungefähr fünfzig bis sechzig Kindern in der Kernzeit, kann es schon mal... [sie bricht kurz ab] Sie wissen ja, Sie können jederzeit zu mir kommen, aber im Moment ist es leider schlecht, das zu besprechen, weil meine Kollegin heute erst um halb neun kommt.“ Julia weint inzwischen wieder lauter und ruft sirenenartig: „Papaaaa, Papaaaa...“. Hinter der Mutter von Jan stehen mittlerweile zwei Väter und eine Oma, die ihre Kinder in der Gruppe abgeben wollen. Die Oma ruft Frau Greves etwas zu. Auch die aufgebrachte Mutter von Jan sagt etwas zu Frau Greves, was im allgemeinen Lärm untergeht. Frau Greves will gerade nachfragen, als Julia auf ihrem Arm heftig zu zappeln beginnt und die Mutter von Jan sich abrupt abwendet und in Richtung Ausgang davonrauscht. Im Hinausgehen ruft sie etwas in wütendem Tonfall, was Frau Greves nicht verstehen kann, die anderen anwesenden Eltern dafür aber umso deutlicher hören können... Frau Greves empfindet eine Mischung aus Schuldgefühlen, Hilflosigkeit und Wut. ‘Ja sieht die denn nicht, dass ich mich hier nicht um alles gleichzeitig kümmern kann?’ denkt sie sich und: ‘Was glauben die Eltern eigentlich? Dass wir den ganzen Vormittag den Kindern einzeln im Garten hinterherlaufen und kontrollieren? Wie denken die sich das überhaupt?’ Dann fragt sie sich, wie es wohl dem Jan geht mit seinem „riesigen, blauen Fleck“ auf dem Rücken und ein starkes Schuldgefühl gewinnt in ihrem inneren Wettstreit die Oberhand. [...]

Pädagoginnen und Pädagogen, die das lesen, können meist von solchen und ähnlichen Situationen ein Lied, ja eine ganze Arie singen. Wie oft geht es turbulent zu in Kindertageseinrichtungen, weil dort Menschen (große und kleine) mit den verschiedensten Anliegen und Gefühlslagen gleichzeitig aufeinander treffen. Die Erwartungen sind auf die Pädagog(inn)en gerichtet, die bitteschön zuhören und adäquat reagieren sollen und zwar auf alle Anwesenden gleichzeitig und höchst professionell. Das kann und wird nicht gelingen. Die meisten Pädagogen und Pädagoginnen sind ein sehr einfühlsames Volk und deshalb gehen oft ihr Mitgefühl und sehr oft auch ihre Neigung, sich schuldig oder zumindest mitschuldig zu fühlen, schnell mit ihnen durch. In der obigen Situation ist neben Mitgefühl aber auch Geistesgegenwärtigkeit und Klarheit gefragt. Bitte lesen Sie im Folgenden drei verschiedene

Antworten, die Frau Greves der Mutter in dieser Situation hätte geben können und prüfen Sie für sich, welche Wirkung diese Antworten vermutlich gehabt hätten:

(1) Frau Greves bleibt mit Julia auf dem Schoß sitzen und sagt klar und deutlich (Situation siehe oben): „Frau Glimt, ich sehe, dass Ihr Anliegen dringend und wichtig ist. Wann können wir uns in Ruhe darüber unterhalten? Wann holen Sie Jan heute ab? Ist es möglich, dass wir uns heute Nachmittag 20 Minuten Zeit nehmen, um in Ruhe zu besprechen, was genau passiert ist und was wir tun können?“

(2) Frau Greves (Situation siehe oben): „Frau Glimt, ich merke gerade, dass ich nicht meine volle Konzentration auf Ihr Anliegen richten kann. (Ich tröste gerade die Julia und wache über die anderen Kinder hier im Raum.) Wann können wir beide uns in Ruhe unterhalten?“

(3) Frau Greves (Situation siehe oben): „Frau Glimt, Ihr Anliegen braucht meine volle Aufmerksamkeit! Wann können wir beide uns in Ruhe unterhalten, damit ich mich auf den Vorfall konzentrieren kann?“

In diesen Antworten ((1) bis (3)) beachtet Frau Greves alle Regeln und Vorgaben einer **kongruenten und klaren Kommunikation**. (siehe hierzu Lothar Klein, 2010)

Sie versucht weder zu kontern, noch zu beschwichtigen, noch zu erklären. Sie lässt sich keine bestimmte Reaktion auf Frau Glimts Äußerungen und Verhalten aufzwingen. Sie signalisiert, dass sie die Dringlichkeit von Frau Glimts Anliegen erkannt hat und macht ihr ein konkretes Angebot. **Dabei steht sie die ganze Zeit im Kontakt mit ihren eigenen Gefühlen:** Sie nimmt wahr, dass Frau Glimts Anliegen für Frau Glimt sehr wichtig und vorrangig ist. Sie nimmt bei sich selbst wahr, dass sie gerne auf das Anliegen eingehen möchte, denn auch ihr ist das Wohlergehen der Kinder ein zentrales Anliegen. Sie nimmt wahr, dass es in der konkreten Situation (Bringzeit, die Kollegin ist abwesend, ein anderes Kind braucht Trost, weitere Kinder werden gerade gebracht etc.) unmöglich ist, Frau Glimts Anliegen befriedigend zu besprechen. **Sie setzt klare Grenzen:** ich gehe nicht jetzt auf ihr Anliegen ein, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, dafür garantiere ich der Mutter zu diesem späteren Zeitpunkt meine volle Aufmerksamkeit. **Dazu muss die Erzieherin auch in der Lage sein, ihren eigenen Schrecken über die Anschuldigungen der Mutter unter Kontrolle zu behalten und auch die Selbstvorwürfe, die sie sich im nächsten Moment macht, wenn sie hört, dass das betreffende Kind einen sehr großen blauen Fleck am Rücken davon getragen hat!**

Der Impuls sich zu rechtfertigen in einer solchen Situation oder auch der Impuls die Mutter zu beschwichtigen oder zu belehren ist enorm groß. Wenn die Erzieherin diesem Impuls nachgibt, werden sich entweder die Anschuldigungen der Mutter in den Augen der Mutter bestätigen (wer sich rechtfertigt, hat sich auch schuldig gemacht). Wenn die Erzieherin versucht die Mutter zu beschwichtigen, wird die Mutter mit großer Wahrscheinlichkeit noch wütender und fordernder werden, denn jemand, der mit einer ordentlichen Portion Wut und Angst Gehör sucht, will keinesfalls beschwichtigt werden. Beschwichtigen (Beispiel für Beschwichtigen: „Beruhigen Sie sich, das können wir doch alles in Ruhe besprechen“) in einer Situation wie der oben geschilderten ist gleichzusetzen mit Nicht-ernst-nehmen.

Gesprächsvorbereitung

Wie geht es von hier aus weiter? Wie kann sich die Erzieherin nun auf das Gespräch mit der Mutter, die immer noch sehr aufgebracht und fordernd sein wird, vorbereiten?

Vor der genaueren Klärung einer Elternbeschwerde können sich Pädagog(inn)en die folgenden Fragen stellen:

- (1) Was sind die Fakten? Welche Informationen brauche ich noch? Welche Fragen habe ich noch an die Eltern, um die gesamte Situation bzw. den Vorfall, um den es geht, oder das Verhalten der Eltern bzw. der Kinder besser zu verstehen?
- (2) Was sind meine Befürchtungen, zum Beispiel in Bezug auf das Kind oder andere mitbetroffene/beteiligte Kinder? Was sind meine Vermutungen aufgrund meiner Beobachtungen? Was sind mögliche Folgen, wenn der Konflikt oder die Beschwerde nicht geklärt werden kann bzw. wenn das konflikthafte Verhalten der Eltern oder des Kindes/der Kinder bestehen bleibt?
- (3) Was genau fordere ich von den Eltern? Was ist meine Bitte/mein Wunsch an die Eltern? Was fordern sie vermutlich von mir? Was davon kann ich zusichern, was nicht?
- (4) Was ist vermutlich die Wahrnehmung der Eltern? Was ist die Ansicht der Eltern zu dem Vorfall? Was weiß ich schon über die Ansichten der Eltern? Welche Informationen fehlen mir noch?

Diese Vorüberlegungen nehmen Sie mit ins Klärungsgespräch. Bedenken Sie, dass Sie im Klärungsgespräch in den meisten Fällen **neue, zusätzliche und vielleicht auch unerwartete Informationen von den Eltern** (zum Beispiel über die Situation der Familie, über die genaue Entstehung des Vorfalles, über weiteren Ärger, den die Mutter schon länger mit sich herumträgt, oder anderes) erhalten werden. **Stellen Sie sich also darauf ein, dass Sie sich auf wenig bis gar nichts einstellen können im Klärungsgespräch.** Seien Sie **offen** für die Ansichten der Eltern und gehen Sie aktiv auf die Suche nach einem möglichst vollständigen Bild der Gesamtsituation. Fragen Sie die Eltern nach ihren Motiven. Seien Sie sich selbst gleichzeitig klar darüber, was Ihr Anliegen, Ihre Ziele und Ihr Handlungsspielraum bzw. Ihr Kulanzspielraum ist.

Ein Gesprächsbeispiel aus der Praxis

Angenommen die Mutter, Frau Glimt, willigt tatsächlich ein, den Vorfall (s. o.) mit der Erzieherin am Nachmittag beim Abholen zu besprechen. Prüfen Sie das folgende Gespräch:

Frau Greves: „Vielen Dank, Frau Glimt, dass Sie heute Morgen so flexibel waren. Ich hätte kaum meine volle Aufmerksamkeit auf Sie richten können und mir ist es wichtig, dass wir den Vorfall jetzt in Ruhe besprechen können.“

Frau Glimt: „Das ist mir schon sehr schwer gefallen, den Jan überhaupt bei Ihnen zu lassen, Frau Greves! Nachdem, was da gestern passiert sein muss. Ich muss mich einfach felsenfest darauf verlassen können, dass mein Sohn bei Ihnen hier keinen Schaden leidet! Das geht doch nicht. Haben Sie sich den blauen Flecken einmal angesehen? Der ist handtellergroß und bereitet ihm große Schmerzen... Ich war drauf und dran, heute Urlaub zu nehmen und mit ihm statt zum Kindergarten zum Kinderarzt zu gehen. Ich sage ja nichts, wenn er mal eine Schramme oder sowas heimbringt. Das ist ja klar, aber doch keine solchen Misshandlungen! Frau Greves, das geht gar nicht! Haben Sie mit dem Jungen schon gesprochen?“

Frau Greves: „Ich habe mit Jan gesprochen und ihn gefragt, ob ich den blauen Fleck mal sehen darf. Er wollte ihn dann nicht zeigen und als ich ihn fragte, wie das passiert ist, da hat er mit den Schultern gezuckt und gemeint: „Weiß nicht mehr genau, da haben wir wohl grade Rakete gespielt.“ Ich hab dann mit Jan...“

Frau Glimt (unterbricht die Erzieherin): „Also zu mir hat er eindeutig gesagt, das war der Markus Westharter. Und Sie wissen genauso gut wie ich, dass der öfters die Kinder schlägt! Gerade vor zwei Tagen hab ich mit einer anderen Mutter gesprochen. Die hat mir erzählt,

dass der Markus ihre Tochter sogar mal ins Bein gebissen hat. Frau Greves, das müssen Sie in den Griff bekommen!!!“

Frau Greves: „Sie sind sehr besorgt um Jan und auch um die anderen Kinder und fragen sich, was da so abläuft bei uns im Kindergarten, wenn Sie nicht da sind.“

Frau Glimt: „Ja, allerdings. (zögert kurz) Ich vertraue Ihnen prinzipiell schon, aber ich gebe zu, dass ich im Moment den Eindruck habe, dass Sie mit Markus und einigen anderen verhaltensauffälligen Kindern überfordert sind. Vielleicht auch deshalb, weil es vor drei Monaten diesen Personalwechsel im Team gab...“ (die Mutter bricht ab, eine Pause entsteht)

Frau Greves: „Ich merke, es gibt da noch mehr Themen, die Sie beunruhigen.“

Frau Glimt: „Also da gibt es schon einige Eltern, die sich fragen, wie es sein kann, dass innerhalb von vier Monaten drei Mitarbeiterinnen kündigen, eine Stelle trotz mehrerer Bewerberinnen unbesetzt bleibt und wir Eltern darüber immer erst ein bis zwei Wochen später informiert werden, Frau Greves.“

Frau Greves: „Sie möchten über solche Veränderungen und Entscheidungen früher informiert werden.“

Frau Glimt: „Ja, vor allem wollen wir Eltern – da sprech ich jetzt nicht nur für mich – , dass die Erzieherinnen hier gut zusammenarbeiten und die Kinder pädagogisch im Griff haben. Und da hat mir der Vorfall gestern mit diesem riesigen, blauen Fleck echt den Rest gegeben.“

Frau Greves: „Als das gestern passiert ist, da haben Sie wirklich beschlossen: Jetzt red ich mit der Erzieherin. So kann es nicht weitergehen.“

Frau Glimt: „Ja. Genau. Was schlagen Sie denn jetzt vor?“

Frau Greves: „Also, bevor ich etwas vorschlage, möchte ich Ihnen erst einmal sagen, dass ich froh bin, dass Sie mit mir so offen hier über diese Dinge sprechen und ich möchte Sie auch ermutigen, dass Sie, wenn Sie solche Zweifel oder Sorgen haben, frühzeitig zu mir kommen und sich mir wieder mitteilen. Nur durch diese Informationen kann ich in einem vertrauensvollen Kontakt mit Ihnen sein.“

Frau Glimt: „Ja, ich melde mich schon, wenn mir was auffällt. Keine Sorge.“

Frau Greves: „Gut und Danke. Für uns im Team sind das wichtige Rückmeldungen. Jetzt zu dem Vorfall von gestern. Ich werde mir für die nächsten zwei bis drei Wochen vornehmen, das Spiel der Jungs im Garten genauer zu beobachten. Ich werde auch mit meiner neuen Kollegin besprechen, wie wir die Begleitung im Garten neu einteilen und wie wir in Situationen vorgehen, in denen die Jungs handgreiflich miteinander werden. Wir haben dazu natürlich bereits Absprachen, aber es ist immer gut, sich darüber wieder neu abzustimmen und abzusprechen. Das Spielverhalten der Kinder ändert sich schließlich immer wieder.

Davon einmal abgesehen möchte ich Ihnen, Frau Glimt, einen Vorschlag machen: Wäre es Ihnen an einem Vormittag möglich für ein bis zwei Stunden zur Hospitation zu uns in die Gruppe zu kommen? Sie haben dann die Möglichkeit, zu beobachten, wie die Kinder hier miteinander spielen und wie wir sie dabei begleiten. Das schafft einerseits Vertrauen und Möglichkeiten, sich weiter miteinander auszutauschen, und andererseits erhalten Sie ein realistisches Bild davon, wie die Kinder hier ihre Konflikte austragen und wie wir sie dabei unterstützen und was sie dabei lernen.“

Frau Glimt: „Puh... dazu müsste ich einen ganzen Tag freinehmen... Ist das denn wirklich nötig?“

Frau Greves: „Denken Sie erstmal in Ruhe darüber nach. Das müssen Sie nicht jetzt sofort entscheiden. Es wäre eine Möglichkeit für Sie, Einblick zu gewinnen.“

Frau Glimt: „Ja, schon, aber mir geht es vor allem um diesen Markus und da müssen schon Sie sich drum kümmern. Der geht mich ja nicht direkt was an, sondern nur mein Sohn.“

Frau Greves: „Markus hat - wie alle Kinder in unserer Gruppe - viele Seiten. Heute Vormittag saß er eine halbe Stunde mit der kleinen Lisa hier drüben am Tisch und hat ihr seine Fußballaufkleber gezeigt und geduldig erklärt, wer da zu sehen ist und wie viele Tore wer geschossen hat. Und Markus und Jan spielen ganz oft zusammen und wachsen dabei regelmäßig über sich selbst hinaus. Letzte Woche haben die zwei miteinander ein Wasserschloss aus Papierschnipseln gebaut. Meine Kollegin hat es fotografiert. Wir waren alle sehr beeindruckt.“

Frau Glimt: „Davon weiß ich gar nichts. Das Foto möchte ich gerne mal sehen. [kurze Pause] Und trotzdem, Frau Greves, er schlägt und beißt und das geht einfach nicht.“

Frau Greves: „Da gebe ich Ihnen ganz recht. Und ich kann gut verstehen, dass Sie und auch andere Mütter und Väter, wenn Sie die Kinder morgens bringen und nachmittags abholen, sich fragen, wie gehen die Kinder eigentlich miteinander um? Geht es meinem Kind gut? Und dann passiert so was wie der blaue Fleck oder sogar Zahnabdrücke am Bein eines Kindes oder andere Vorfälle und da würde ich mir an Ihrer Stelle auch große Sorgen machen und wütend sein. Deshalb lade ich Sie ein, bei uns zu hospitieren und dabei zu sein, wenn die Kinder miteinander spielen, miteinander streiten, aufeinander sauer sind und sich dann wieder vertragen ... Sie sehen dann nicht nur den einzelnen Vorfall, sondern Sie erleben die Kinder im Kontext und im Umgang miteinander und was die Kinder dabei alles lernen. Kinder im Alter unter sechs Jahren lernen ja überhaupt erst, wie Streiten oder miteinander auskommen geht. Sie haben erst vor Kurzem, nämlich mit ca. zwei bis drei Jahren, überhaupt einen eigenen Willen entwickelt. Das ist ungefähr so, wie wenn an Ihrem Arbeitsplatz eine komplett neue Software eingeführt wird und Ihr Vorgesetzter von Ihnen erwartet, dass Sie vom ersten Tag an ohne Fehler zu machen mit dem Programm klar kommen. *‘Sie haben doch schließlich eine Schulung bezahlt bekommen, jetzt machen Sie mal.’* sagt der dann. Natürlich machen Sie Fehler und der eine Kollege tut sich mit der Software leichter als der andere, der nur langsam lernt, damit umzugehen. Den Kindern hier in unserer Gruppe geht es genauso. Sie sind alle verschieden und alle haben Stärken und Schwächen und das könnten Sie erleben, wenn Sie zur Hospitation kommen.“

Frau Glimt: „Also darüber werde ich jetzt erst mal nachdenken.“ [kurze Pause, auch die Erzieherin lässt eine (Denk)Pause zu] „Hat sich denn der Markus beim Jan überhaupt entschuldigt?“

Frau Greves: „Ich habe Jan gefragt – er ist ja immerhin schon bald fünf –, ob es da noch was zu klären gibt, wegen des blauen Flecks und er hat mit dem Kopf geschüttelt. Außerdem hab ich ihn gefragt, was er denn tun kann, wenn sowas passiert und ich nicht dabei bin. Da meinte er, er wäre schon gekommen, aber er hätte da gerade seine Raumsonde suchen müssen und hätte dann keine Zeit mehr gehabt.“

Die beiden Frauen schauen sich kurz in die Augen und müssen dann beide laut lachen. [...]

Frau Greves (immer noch lachend): „Ich möchte aber schon noch ergänzen, dass ich natürlich auch mit Markus darüber gesprochen habe. Und der hat sich einsichtig gezeigt. Ich hab ihm gesagt, dass er sich selbst was überlegen soll, wie er sich bei Jan entschuldigen kann. Immerhin ist er schon fast sechs Jahre alt. Ich hab ihn bei der Brotzeit dann nochmal darauf angesprochen und dann hat er gesagt, er wäre bereit dem Jan drei Fußballaufkleber zu schenken. Da hab ich gesagt: „Es müssen aber welche sein, die richtig gut spielen können und auf die Du nicht gerne verzichtest, Markus.“ Das hat dann ein bisschen gedauert, bis sich die zwei einigen konnten, welche drei Fußballaufkleber der Jan bekommt.“

Frau Glimt hört andächtig zu, nickt nachdenklich mit dem Kopf und sagt dann: „Also das mit der Hospitation überlege ich mir noch in Ruhe. Das wär vielleicht auch was für manch andere Eltern hier.“ [...]

Dieses Gesprächsbeispiel beweist: Es gibt für solche Gespräche keine Patentrezepte, sondern es kommt auf **die innere Haltung der Pädagogin** an: Sie hört der Mutter aufmerksam, unvoreingenommen und geduldig zu und erreicht dadurch, dass die Mutter ihrerseits im Verlauf des Gespräches bereit ist, der Pädagogin zuzuhören. Außerdem zeigt sie **eine ganzheitliche Sicht** auf die verschiedenen Personen und Situationen, um die es im Gespräch geht: eine ganzheitliche Sicht auf das (Streit-)Verhalten der Kinder, auf die aktuelle Personalsituation des pädagogischen Teams, auf die Ängste und Sorgen der Eltern und den Einblick den die Eltern in die pädagogische Arbeit bisher erhalten, auf ihr eigenes Verhalten als Pädagogin in der Begleitung der Kinder und im Gespräch mit den Eltern.

Aus dieser inneren Haltung heraus beherrscht sie **die Methode des aktiven Zuhörens** und ist in der Lage Verständnis für die Sichtweise und die Gefühle der Mutter deutlich zum Ausdruck zu bringen ohne sich selbst dabei zu verbiegen. So erkennt sie im Gespräch, dass es bei dieser Mutter um das grundsätzliche Vertrauen in das aktuell neu zusammengestellte Team und in ihre pädagogische Arbeit geht und macht der Mutter **einen konkreten und passgenauen Vorschlag** (Hospitation). Sie hütet sich davor, der Mutter unrealistische Versprechungen zu geben oder Urteile über nicht anwesende Personen (zum Beispiel Markus oder Jan oder die anderen Eltern, die von der Mutter erwähnt wurden) zu fällen. Stattdessen **stärkt sie das Vertrauensverhältnis zu der Mutter**, in dem Sie sie zur Hospitation einlädt und klar signalisiert: Lassen Sie uns auch in Zukunft im Gespräch und im Austausch miteinander bleiben. Die Pädagogin **denkt dabei langfristig** und verspricht sich für das Nachgespräch nach der Hospitation und für die Beobachtungen, die die Mutter während der Hospitation macht, viele Beispiele, in denen Sie der Mutter ihre pädagogische Haltung und ihre pädagogische Begleitung der Kinder anschaulich nahebringen kann. **Auch hier sind die Ziele wieder Resultat der inneren Haltung:** Vertrauen stärken; Zusammenarbeit bewirken; einen gemeinsamen Blick auf die Kinder entwickeln; im Austausch miteinander sein; Beschwerden, Ängste und Sorgen rechtzeitig und ehrlich mitteilen.

Zu der oben genannten ganzheitlichen Sichtweise gehört auch, dass die Pädagogin sich fragt: **Was lerne ich aus der Beschwerde dieser Mutter? Was lerne ich aus diesem Gespräch?** Sie macht sich am Ende des Gespräches oder nach dem Gespräch Notizen und **nimmt sich konkrete Schritte vor**. Zum Beispiel wird noch in dieser Woche ein Foto vom neu zusammengestellten Team gemacht, das im Eingangsbereich aufgehängt wird zusammen mit einem Brief an die Eltern, in dem die Eltern über die neue Teamsituation auf positive und transparente Weise informiert werden. Außerdem wird sie zusammen mit ihren Kolleginnen wieder mehr Lerngeschichten über die Spiele und Auseinandersetzungen der Kinder und über das, was die Kinder dabei lernen (soziale Kompetenzen, Geduld und andere Fähigkeiten) schreiben und diese im Gruppenordner den Eltern zur Verfügung stellen. Hier bietet sich die Gelegenheit Markus und auch bestimmte andere Kinder in all ihren Seiten, insbesondere in ihren zahlreichen Stärken zu zeigen und den Blick der Eltern auf das Gelingen zwischen den Kindern zu richten.

Darüber hinaus wird sie mit einer ihrer Kolleginnen sprechen, die vor einem halben Jahr eine Fortbildung zu *faustlos* in Kindergärten (soziales Verhaltenstraining zur Gewaltprävention) besucht hat, um sich Anregungen zu holen und um zu prüfen, ob diese Fortbildung auch für sie eine sinnvolle fachliche Bereicherung sein könnte. In Bezug auf die Mutter von Jan, wird die Pädagogin **von sich aus die Initiative ergreifen** und in ein bis zwei Wochen erneut das Gespräch zu dieser Mutter suchen, um ihre Einladung zur Hospitation zu wiederholen und zu bekräftigen. **Auf diese Weise reflektiert und nachbearbeitet, können die meisten Beschwerden wichtige und vielseitige Lerngelegenheiten sein.**

Literaturempfehlung: Klein, L. (2010). *Mit Eltern sprechen. Zusammenarbeit im Dialog – Beispiele aus Kita und Kindergarten*. Herder Verlag.

Autorin:

Sybille Schmitz

Kommunikationstrainerin und Referentin. Die Schwerpunkte ihrer Fortbildungen: Teamentwicklung, Gesprächsführung, Konfliktbewältigung, Frühkindliche Entwicklung, Sprachentwicklung, Eltern beteiligen.

Dieser Artikel wurde veröffentlicht im **sozialpädagogischen Forum** der **Verbandszeitschrift der KEG** (Berufsverband für Pädagog(inn)en aller Art): Christ & Bildung Ausgabe 03/2015