Austauschreihe „Gelingende Zusammenarbeit mit Eltern - Impulse aus der Praxis für die Praxis“

„Transparent und sicher mit Eltern kommunizieren – auch in Krisensituationen“ = gelingende Zusammenarbeit mit Familien; Austausch, Kontakt und Miteinander = ein persönliches Resümee

18.01.2023

Gelingende Krisenkommunikation mit Eltern

Impulse von Sandra Berger, Leiterin Parkkindergarten Schleiz

Beziehungsaufbau als „Fundament“ in der Krise
Was braucht es für das Fundament? Was braucht es immer, damit es in Zeiten der Reibung / der Krise gut gelingt?

These: Vor sicherer Kommunikation mit der Elternschaft steht, das Team dazu zu befähigen und mit Eltern in vertrauensvolle Beziehung zu gehen.

Team
Team befähigen in Alltagssituationen transparent, kompetent und sicher zu kommunizieren = Leitungsaufgabe = großes Übungsfeld für die Pädagogen:

- Selbstreflexion / Wertearbeit
- klare wertschätzende Kommunikation (GfK)
- Perspektivwechsel
- Feedbackkultur
- Fehlerkultur
- Haltung des guten Grundes
- Die eigene Wirklichkeit
- Wissen um Kommunikationsmodelle / Veränderungsmodelle

→Externe Fortbildungen / Teamberatungen / Teamleiterberatungen / Mitarbeitergespräche / Alltagsgespräche / Hospitationen

Eltern
Intensiver Bindungsaufbau vom 1. Telefonat an
→Hausführung = bewusste Entscheidung für inhaltliche Arbeit und Struktur der Einrichtung
→ „Kennenlerngruppe“
→Aufnahmegespräch (Gut zu wissen …); klare Absprachen zum elternunterstützenden Arbeiten – nicht elternersetzend
→ Eingewöhnung
→ Entwicklungsgespräche nach entw. Standard
→Elterngespräche
→Eingewöhnungsgespräche / Übergangsgespräche

Elternbeiratssitzungen
Transparenz / Infos per Mail oder Aushänge

= Basis an der fortlaufend gearbeitet wird

Was war in der Krise besonders? Was brauchte es zu dem?

Team
Noch mehr:

- Leitung als kompetenter, informierter Ansprechpartner

- Dialog und Austausch hatten eine noch zentralere Rolle
  →gute Vernetzung, trotz getrennter Infektionsketten
  →Ängste, Nöte, Fragen wurden sofort aufgegriffen und nach Antworten gesucht
  →Motivation der Mitarbeiter und Vermeidung von Unsicherheit und Panik
  →Schaffen von Zuversicht, Vertrauen und Transparenz
  →Einfluss auf die Außenkommunikation der Mitarbeitenden = Einbindung der Mitarbeiter als kompetente „Weitergeber“ von Inhalten

- MA haben bei Unsicherheiten vermehrt auf Leitung verweisen, so dass keine unbedachten Statements abgegeben und uneinheitlich kommuniziert wird = Schutz der Mitarbeitenden

Eltern
Noch bewusster machen / bewusster geworden:

- Zentraler Moderator für die Wirksamkeit von Krisenkommunikation ist das Vertrauensverhältnis zwischen den Kommunikatoren

- Schnelle, verlässliche Infos an Eltern durch Leitung (Mail, Internetseite, Telefonate) auch außerhalb der regulären Arbeitszeit / Arbeitstage

- Umgang mit Unsicherheiten
  → Unsicherheiten immer wieder so genau wie möglich zu charakterisieren (warum das noch nicht bekannt ist oder sein kann) und gleichzeitig deutlich zu machen, wie die Unsicherheiten in Zukunft weiter reduziert werden können.

- deutlich machen, dass bei jeder Entscheidung alle Argumente abgewogen wurden und es keine einzige Patentlösung gibt

- an der Geltungskraft der Entscheidung darf kein Zweifel bestehen; gleichzeitig wird bei neuen Erkenntnissen nachjustiert

➔Das Potential des Miteinanders in der Krise (Eltern und Mitarbeitende)

Fazit:

- MITEINANDER nicht nur in Krisenzeiten, sondern Bewusstsein dafür, dass Vertrauen in MITEINANDER viel leichter in guten / einfachen Zeiten wächst
  →Dafür kann im pädagogischen Alltag viel getan werden – in der Weiterentwicklung des Teams und in den Inhalten einer elternunterstützenden päd. Arbeit = Leitungsaufgabe

Von Vorteil:

- Eine Offenheit des Teams für eine „Krisenfrüherkennung“
- Krise als einen positiven Prozess der Weiterentwicklung annehmen
- Haltung: „alles kann sachlich angesprochen werden, wenn man mit Wohlwollen, auf Augenhöhe und ehrlichem Interesse in Gespräche geht“