



Dr. Timo Müller ist Trainer sowie Konfliktcoach und leitet das IKuF – Institut für Konfliktmanagement und Führungskomunikation (www.ikuf.de). Er ist Doktor der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften und promovierte im Feld der Konfliktforschung.

Meine Kita: Am bequemsten ist es, Konflikten aus dem Weg zu gehen.

Warum sollte man das gerade nicht tun?

Dr. Timo Müller: Ein Konflikt bietet immer die Chance zur Veränderung und zur Verbesserung. Man hat außerdem die Möglichkeit, emotionalen Ballast abzuwerfen. Wenn ich durch den Konflikt hindurchgehe und ihn gut austrage, herrscht danach Klarheit. Und am Ende ist vielleicht eine Lösung da, sodass alle Beteiligten sich wieder in die Augen schauen können.

Was ist wichtig, um einen Konflikt „gut“ auszutragen?

Es gibt Ansätze, die immer gelten: Man hört zu und versucht zu verstehen, was das Gegenüber will, was jemand anderes denkt und fühlt. Man sollte zudem mit einer neutralen Person darüber reden – nicht um ein Konfliktlager zu bilden, sondern um sich neue Perspektiven an Bord zu holen. Grundsätzlich gilt auch, transparent zu kommunizieren.

Auf was sollte ich dabei achten?

Ich muss meine Position schildern, aber darf die andere dadurch nicht abwerten. Es geht nicht da-

Anzeige 1/2 Seite hoch

Anzeige 1/2 Seite quer

WOLFSSPRACHE VERBOTEN

Konflikte sind in der Kita an der Tagesordnung: zwischen den Kindern, mit Eltern, unter Kollegen, mit dem Träger, zwischen Fachkräften und Kindern. Für den Umgang damit ist laut Konfliktexperte Dr. Timo Müller insbesondere die Art der Kommunikation entscheidend.

Interview Silvia Schumacher

rum, wer Recht hat und wer nicht. Ich stelle meine und die andere Position erst einmal nebeneinander. Danach geht es nicht in erster Linie um die Vergangenheit, sondern um die Zukunft: Wie können wir gemeinsam die Zukunft gestalten, sodass wir miteinander klarkommen? Man sollte dabei insbesondere auf Formulierungen achten, denn manchmal formuliert man Dinge etwas härter und merkt gar nicht, dass es als Vorwurf ankommen kann.

Muss ich mich, je nach Art des Konfliktes, anders verhalten?

Es gibt Sachkonflikte, etwa wenn es unterschiedliche Meinungen zum Umgang mit schwierigen Eltern gibt, oder „Miteinander“-Konflikte, wenn ich mich beispielsweise nicht respektvoll behandelt oder nicht verstanden fühle. Oft verlaufen beide parallel zueinander. Das heißt, augenscheinlich geht es um das Elterngespräch, aber im Hintergrund schlummert etwas anderes. Man muss am eigentlichen Konflikt ansetzen und zunächst immer das Gespräch suchen.

Und wie lässt sich der eigentliche Konflikt herausfinden?

Es beginnt damit, herauszufinden, wo denn wirklich der Schuh drückt. Durch welchen Konflikt entstehen die größten beziehungsweise meisten negativen Emotionen? Teilweise ist der primäre Konflikt nicht direkt zu erkennen. Manchmal erkennt man erst bei der gemeinsamen Analyse des Konfliktgeschehens, worum es beim Gegenüber tatsächlich geht.

Kita-Leitungen müssen auch manchmal als Konfliktmoderator fungieren. Welchen Tipp haben Sie für diese Rolle als Streitschlichter?

Sie sollen darauf achten, dass Kommunikationsregeln eingehalten werden: Dazu zählt, den anderen ausreden zu lassen und keine Beleidigungen zuzulassen. Sie sollten auch viel mit Fragen arbeiten. Die Kita-Leitung ist in ihrer Rolle als Führungskraft gefragt und hat eine Verantwortung für das Miteinander. Es gilt: Sie darf nicht „durchregieren“, sondern muss den Rahmen dafür schaffen, dass die Parteien miteinander ins Gespräch kommen und zusammen eine Lösung finden.

Wann sollte man sich Hilfe von extern holen?

Entscheidend ist, ob man noch miteinander reden kann oder der Konflikt bereits so weit eskaliert ist, dass ein vernünftiges Gespräch nicht mehr mög-

lich ist. Und egal, ob man nun selbst am Konflikt beteiligt oder Streitschlichter ist, immer gilt: Wenn man emotional zu befangen ist, muss man sich Unterstützung „ins Boot holen“. Das kann ein Kollege sein oder ein Experte von außen.

Welche Regeln sollte man in der Kita aufstellen, damit ein Konflikt gar nicht erst eskaliert?

Keine Beleidigungen, kein Anbrüllen, stattdessen Ich-Botschaften verwenden. Wählen Sie Formulierungen wie: „Ich wünsche mir, dass...“. Das ist der Ansatz der gewaltfreien Kommunikation. Kindern sollen nicht in der sogenannten Wolfssprache sprechen, sondern lernen, sich vorwurfsfrei ausdrücken. In speziellen Trainings lernen sie, verbal Grenzen zu setzen, aber manche Dinge auch mit sich selbst auszumachen. Aber nicht nur für Kinder sind solche Trainings gut, auch Pädagogen brauchen Wissen und praktische Fähigkeiten zum Konfliktmanagement. Bei diesem Thema werden sie leider bisher zu oft alleine gelassen. Rollenspiele in einem Trainingskurs können helfen, um auf Konfliktsituationen besser vorbereitet zu sein. Wer erfolgreich mit Konflikten umgehen kann, erlebt weniger Stress. Professionelle Konfliktmanagement-Kenntnisse sind ein wichtiges Werkzeug – gerade in einer Zeit, in der Eltern ihre Kinder stärker vertreten als früher und gerne auch auf Konfrontationskurs zur Meinung der Pädagogen gehen.

GEWALTFREIE KOMMUNIKATION

Die Gewaltfreie Kommunikation, kurz GFK, ist ein Handlungskonzept des US-amerikanischen Psychologen R. Marshall B. Rosenberg (†2015). Es soll helfen, respektvoll miteinander umzugehen und Konflikten vorzubeugen. Er unterscheidet zwischen der Wolfssprache und der Giraffensprache. Die Wolfssprache steht für Aggressivität und moralische Urteile. Die Giraffe, das Landtier mit dem größten Herz, verkörpert die Sprache des Herzens. Sie ist geprägt durch Achtsamkeit und Einfühlungsvermögen.



ZUM WEITERLESEN

Timo Müller
Bevor der Sturm beginnt
Wie Führungskräfte effektiv Konflikte verhindern und bewältigen
Wiley-VCH Verlag, 2018

Anzeige 1 Seite quer