

A group of approximately 15 people, including children and adults, are sitting in a circle on a wooden pier or dock. They are facing each other, suggesting a group discussion or activity. The pier is made of wooden planks and extends into a calm body of water. In the background, the sun is setting or rising, creating a bright, golden glow on the water's surface. The sky is filled with soft, white clouds. The overall atmosphere is peaceful and communal.

SICHER KOMMUNIZIEREN MIT ELTERN

Anke Baumbach



WILDFANG

FAHRPLAN

- 1 Einstieg und Icebreaker
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Erwartungen von Eltern
- 4 Deine Rolle als Betreuer*in
- 5 Umgang mit Beschwerden
- 6 Abschluss





GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Menschen reagieren nicht automatisch auf das, was **wir sagen wollen**, sondern auf das, was **sie verstanden haben**.

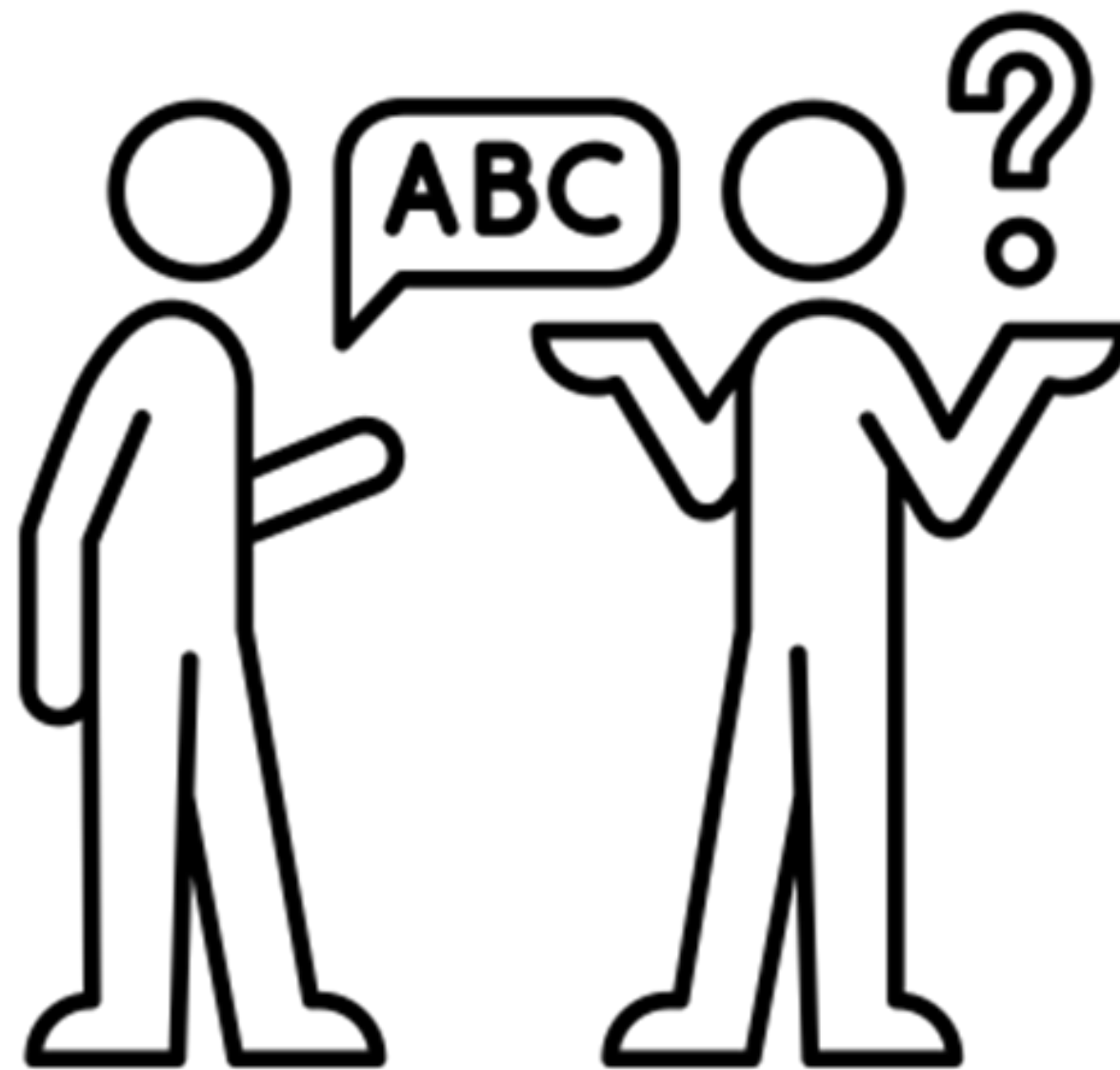


Bild: Flaticon.com



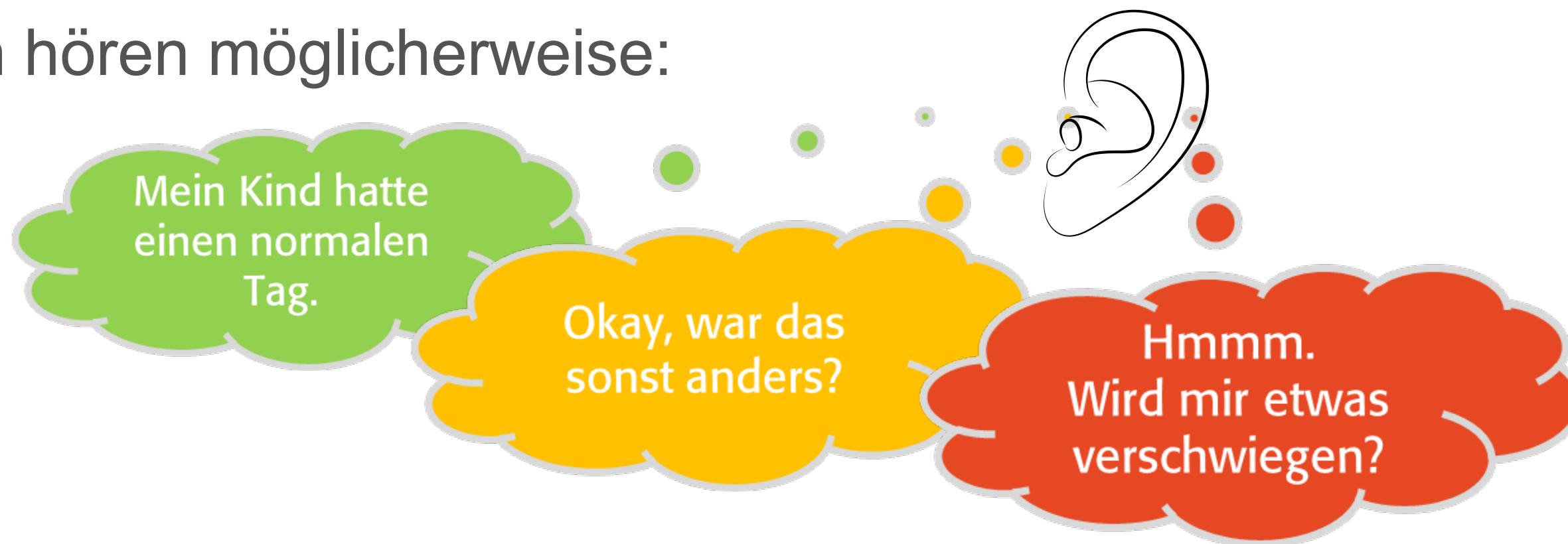
GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Ein Beispiel:



Kommunikation
besteht immer
aus Senden und
Interpretieren

Eltern hören möglicherweise:





GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

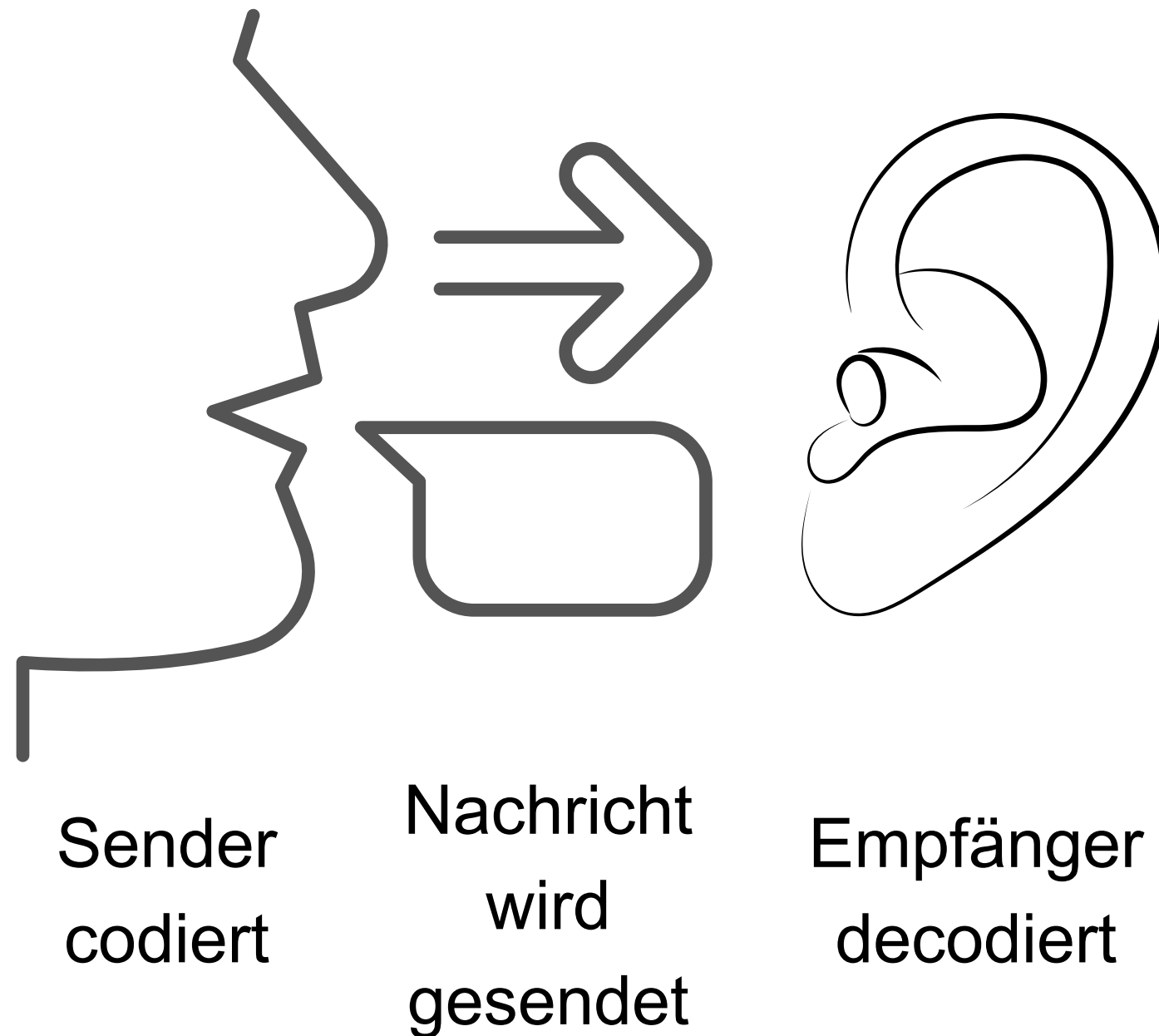
- 1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)
- 2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
- 3 direkte vs. indirekte Kommunikation





GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)



Auf dem Weg
zwischen Sender
und Empfänger
können
Störungen
auftreten



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)

unterschiedliche
Erwartungen

fehlende Informationen

Emotionen

ungünstiger
Kommunikationskanal

Auf dem Weg
zwischen Sender
und Empfänger
können
Störungen
auftreten



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)



Eltern füllen solche "Lücken in der Übertragung" oft selbst mit Annahmen / Interpretationen.



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

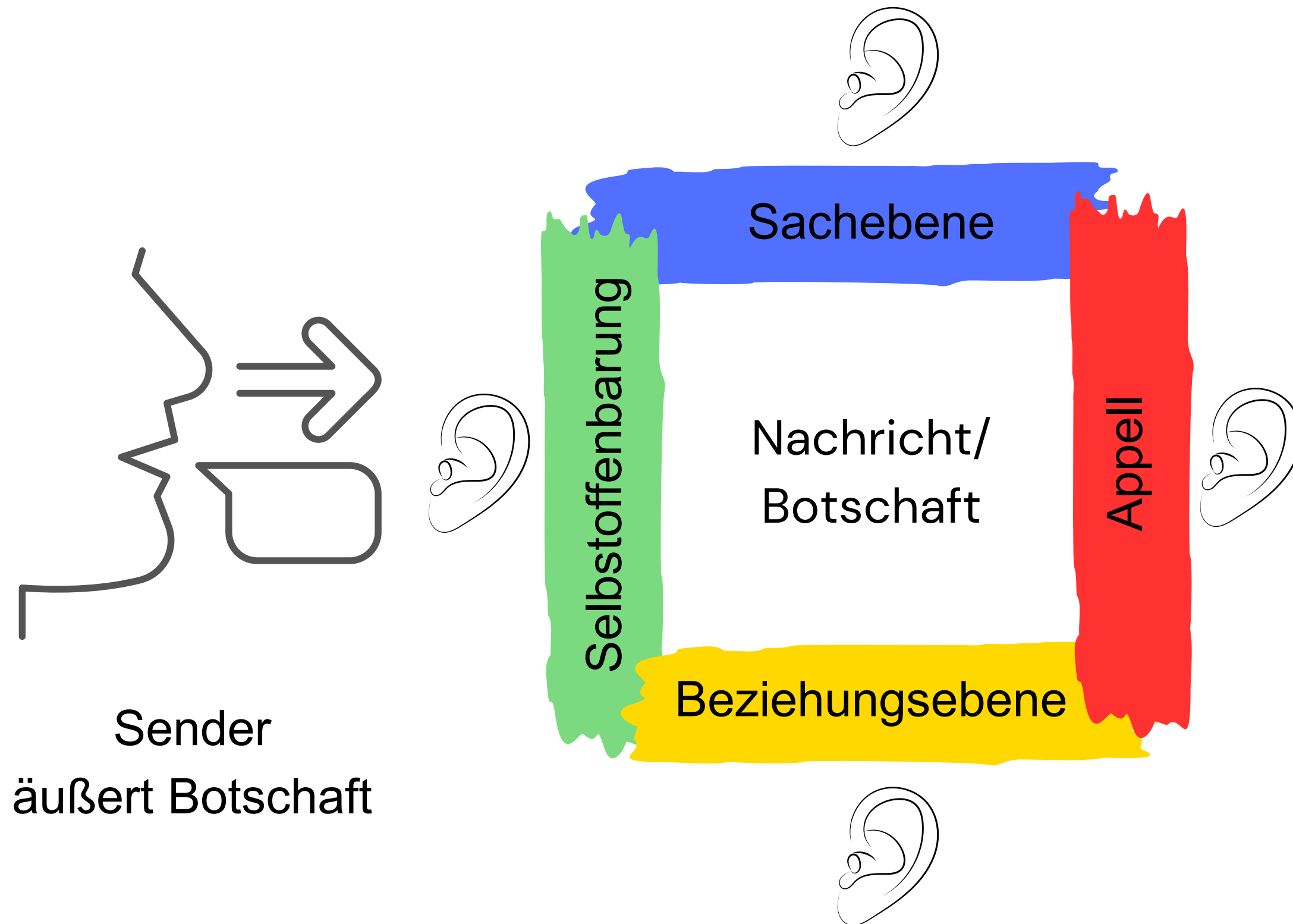
- 1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)
- 2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
- 3 direkte vs. indirekte Kommunikation





GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)



Jede Nachricht
enthält 4 Botschaften,
die vom Empfänger
mit dem
entsprechenden Ohr
decodiert wird.



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)

BE äußert eine
Botschaft



**“Ihr Sohn war
heute sehr aktiv.”**

Elternteil empfängt
und decodiert

Sachebene

Welche Information steckt in dieser
Aussage?

Das Kind war aktiv.

Selbstoffenbarung

Was verrät der Sender über sich
selbst?

Der/die BE beobachtet
mein Kind.

Beziehungsebene

Wie steht der Sender zum
Empfänger?

Ist das positiv oder
kritisch gemeint?

Appell

Was möchte der Sender beim
Empfänger erreichen?

Soll ich etwas ändern und
mein Kind ermahnen?



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

Beispiel

2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)

BE äußert eine
Botschaft

**“Ihr Kind hat sich sehr im
Hintergrund gehalten.”**

Elternteil empfängt
und decodiert

Sachebene

Welche Information steckt in
dieser Aussage?

Das Kind beteiligt sich
weniger als andere.

Selbstoffenbarung

Was verrät der Sender über sich
selbst?

Beziehungsebene

Wie steht der Sender zum
Empfänger?

Appell

Was möchte der Sender beim
Empfang erreichen?

Dieselbe Aussage kann sehr unterschiedlich verstanden werden.



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- 1 Das Sender-Empfänger-Modell (Shannon & Weaver)
- 2 Das 4-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
- 3 direkte vs. indirekte Kommunikation





GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

direkte und indirekte Kommunikation



DIREKTE KOMMUNIKATION

Fokus: Das gesprochene Wort

Botschaften sind genau so gemeint, wie sie gesagt werden.

Ich möchte jeden Tag eine Rückmeldung zu meinem Kind erhalten.



Fokus: “zwischen den Zeilen”, Mimik, Gestik, Tonfall, andere Zeichen

Botschaften durch Andeutungen, Körpersprache, Kontext

Mein Kind war noch nie so lange ohne mich weg.



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION



Erwartungen und Bedürfnisse werden klar geäußert.

Es gibt wenig Raum für Missverständnis.

Probleme werden direkt angesprochen.

Man spart Zeit, weil man nicht drumherum redet.

Erfordert Mut und Kommunikationskompetenz.

Kann hart oder unfreundlich wirken.

Wirkt vielleicht unempathisch.

Kann Konflikte auslösen.



GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION



schonend und höflich

Kann Beziehungen schützen

Hilft, sensible Themen vorsichtig
anzusprechen

Lässt dem Gegenüber Interpretations-
und Handlungsspielraum

Erwartungen und Wünsche bleiben
oft unklar.

Probleme werden vielleicht nicht gelöst.

Gefahr v. Missverständnissen ist hoch

Kann zu Frustration auf beiden Seiten
führen.



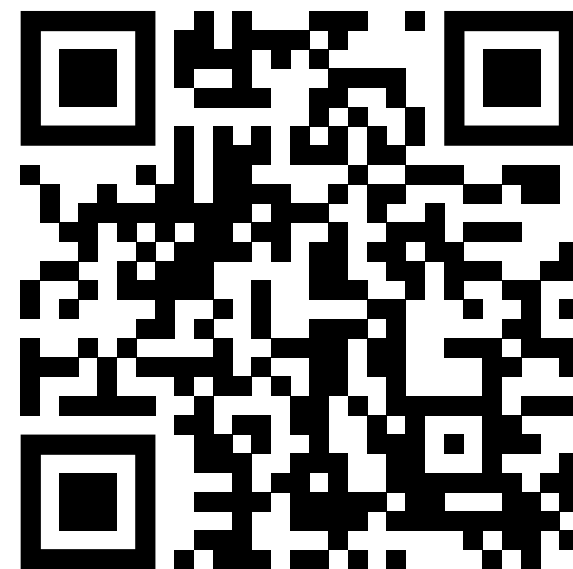
GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

direkte und indirekte Kommunikation

Beispiele



**DIREKTE
KOMMUNIKATION**



Ordnet die Aussagen ein:
Handelt es sich eher um direkte oder indirekte Kommunikation?



Bitte informiere mich, wenn mein Kind Heimweh hat.



Ich möchte gern wissen, mit wem mein Kind ein Zimmer teilt.

Hoffentlich achten die Betreuer darauf, dass alle Kinder Anschluss finden.

Mir ist es sehr wichtig, dass mein Sohn seine Medikamente nimmt.

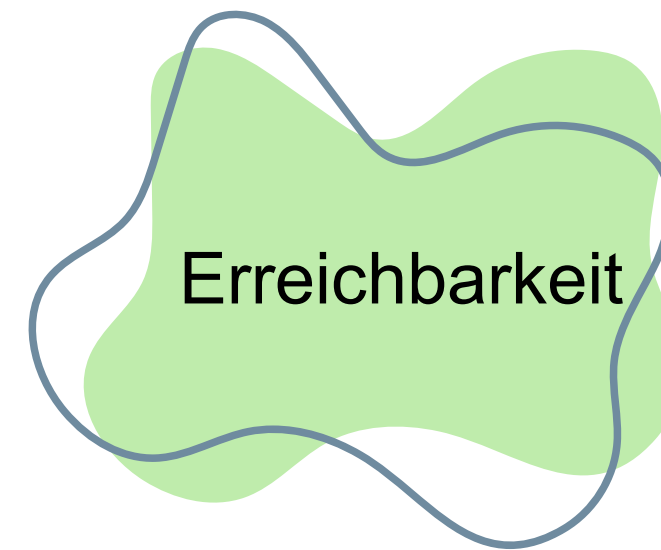
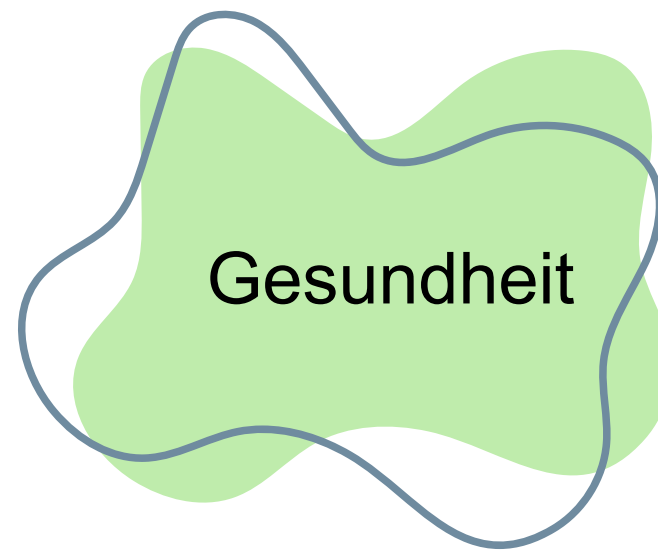
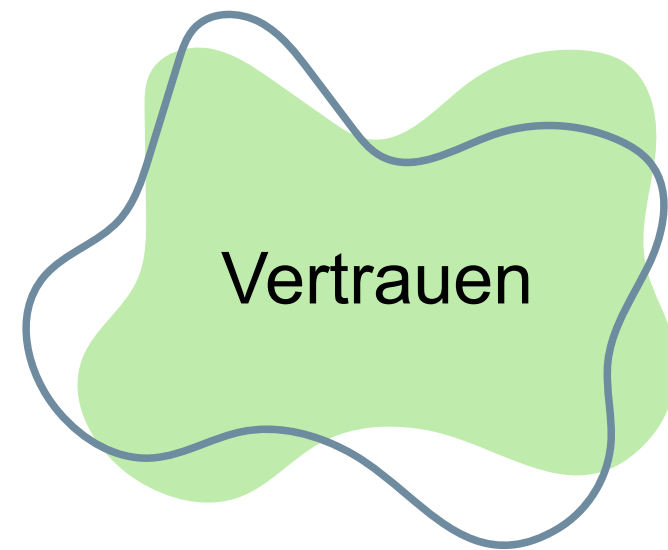
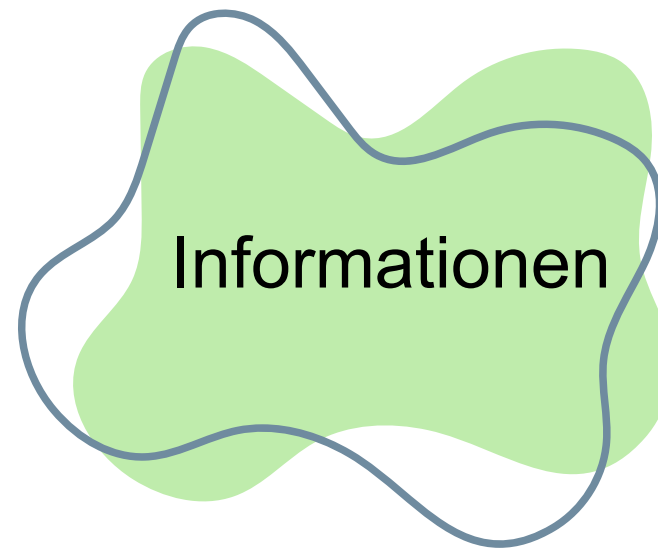
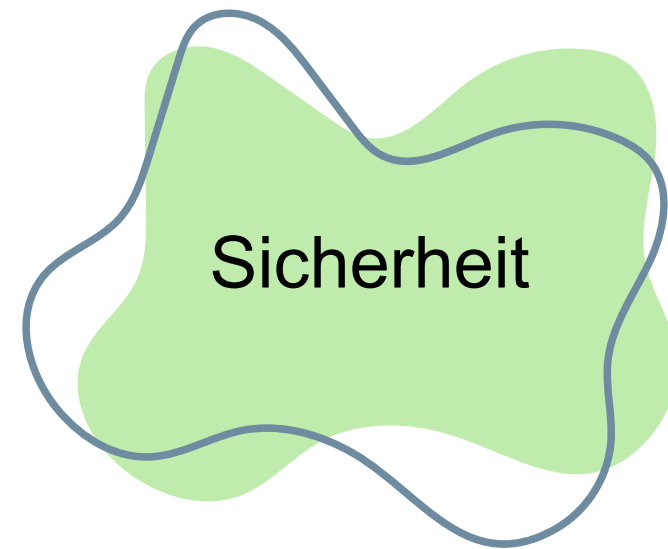
Bekommen wir auch Fotos während der Reise?

Na mal sehen, ob unser Kind die ganze Woche durchhält.

Ihr habt sicher viel zu tun mit den ganzen Kindern.



Hinter einer indirekten Kommunikation von Seiten der Eltern stecken bestimmte **Bedürfnisse**



FAHRPLAN

- 1 Einstieg und Icebreaker
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Erwartungen von Eltern
- 4 Deine Rolle als Betreuer*in
- 5 Umgang mit Beschwerden
- 6 Abschluss





ERWARTUNGEN VON ELTERN

Welche Erwartungen und Wünsche haben Eltern an euch als Betreuer*in ihres Kindes?

Tauscht euch in der Kleingruppe darüber aus!

Eltern
kommunizieren
ihre Erwartungen
oft indirekt - wir
müssen sie
lesen /
interpretieren.



Welche Erwartungen und Wünsche haben Eltern an euch?
Formuliert einige konkrete Erwartungen. Ihr könnt euch dabei an folgenden Leitfragen orientieren:

- **Was äußern Eltern oft direkt, was meist eher indirekt?**

Indirekt:

- Zweifel am Kind (Benehmen, Abbruch der Reise, etc.)

Direkt:

- Sicherheitsrelevante Aspekte (Medikamente, etc)
- Ansprüche an Versorgung
- **Woran würden Eltern erkennen, dass ihr Kind gut betreut wird / wurde?**
 - Äußerungen des Kindes beim Abholen
 - Kontakt des Kindes per Smartphone während der Camps
 - Souveränes + freundliches Auftreten
- **Wann möchten Eltern informiert werden, wann eher nicht?**
- Krankheit/Heimweh - relevante Dinge, die Abholung ggf. bedingen
- Fehlverhalten des Kindes/anderer Kinder ggü. dem eigenen Kind
- Lob (Abreise)
- **Welche Sorgen könnten sich Eltern machen?**
- Sicherheitsrelevante Themen
- Abbruch der Reise
- Ausgrenzung des Kindes im Camp
- Hygiene
- Kommunikationsabbruch
- **Wie entsteht bei Eltern der Eindruck von Professionalität?**
- Vollständige Vorabinformationen
- Souveränes beantworten von Fragen
- Schnelles reagieren bei Missständen
- **Welche Erwartungen könnten von einer ausgefüllten Packliste, beschrifteten Kleidungsstücken und einem ausführlichen Elternbrief ausgehen?**
- dass bei Rückreise auch alle Dinge wieder im Koffer landen
- dass das Kind gern Dinge verliert und die Betreuer besonders darauf achten, dass dies nicht passiert
- dass keine unvorhergesehenen Aktivitäten oder Wetterereignisse passieren (perfekte Vorbereitung auf alles)

Welche Erwartungen und Wünsche haben Eltern an euch?
Formuliert einige konkrete Erwartungen. Ihr könnt euch dabei an folgenden Leitfragen orientieren:

- Was äußern Eltern oft direkt, was meist eher indirekt?
- Woran würden Eltern erkennen, dass ihr Kind gut betreut wird / wurde?
- wenn das Kind wieder mitfahren möchte, wenn das Kind die ganze Zeit zu Hause erzählt,
 - Wann möchten Eltern informiert werden, wann eher nicht? Bzw wann sollten sie informiert werden?
- Wichtige Dinge (Krankheit, Verletzung, wenn explizit im Anmeldeformular steht dass sie informiert werden wollen, zB Zeckenbisse)
 - Welche Sorgen könnten sich Eltern machen?
- wird das Kind gut ernährt?
 - Wie entsteht bei Eltern der Eindruck von Professionalität?
- Verbindlichkeit, Roadmap, transparentes Kinderschutzkonzept
 - Welche Erwartungen könnten von einer ausgefüllten Packliste, beschrifteten Kleidungsstücken und einem ausführlichen Elternbrief ausgehen?

- konkrete medizinische und psychische Besonderheiten werden oft sehr direkt kommuniziert, manchmal auch der konkrete Umgang mit den Besonderheiten



ERWARTUNGEN VON ELTERN

Welche Erwartungen und Wünsche haben Eltern an euch, die ihr (wahrscheinlich) nicht erfüllen könnt?

ständige
Erreichbarkeit

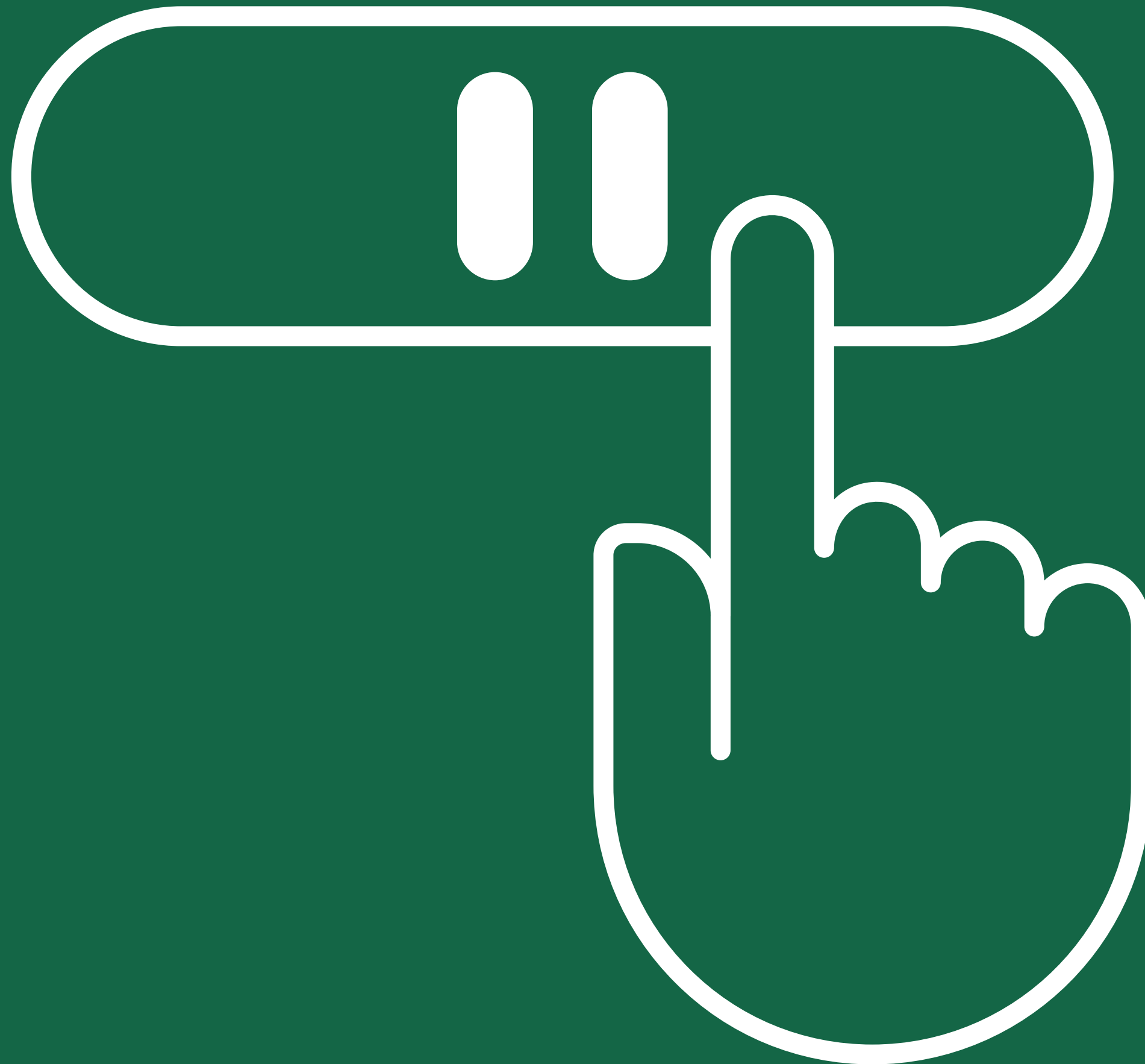
lückenlose
Information

keine
Konflikte

permanente
individuelle
Betreuung

Garantie für ein
dauerhaft
glückliches
Kind





FAHRPLAN

- 1 Einstieg und Icebreaker
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Erwartungen von Eltern
- 4 Deine Rolle als Betreuer*in
- 5 Umgang mit Beschwerden
- 6 Abschluss





DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Mein Kind ist bei dir sicher.

**Aufsichts -
person**

Jemand kümmert sich und tröstet.

**Bezugs -
person**

Mein Kind hat eine tolle Zeit
und viel Spaß.

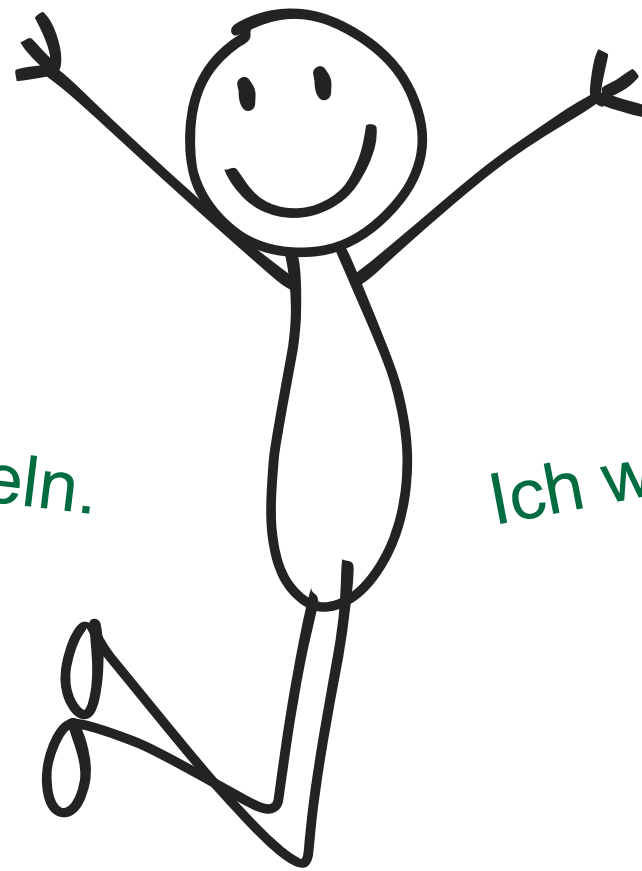
**Freizeit -
gestalter *in**

Es gibt faire und klare Regeln.

**Regelsetzer*in
und Konflikt -
manager*in**

Ich werde ernst genommen und
informiert.

**Kommunikator
ggüb .
Eltern**

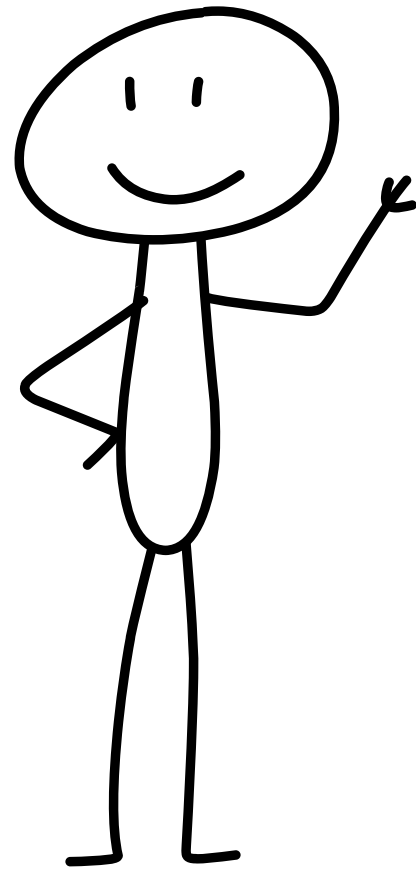




DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Aufsichts -
person

Mein Kind ist bei dir sicher.



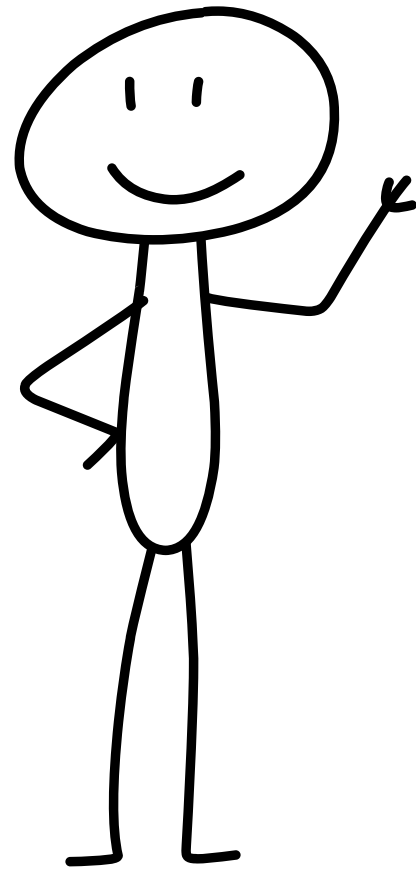
- Aufsichtspflicht wahrnehmen
- für Sicherheit sorgen
- Risiken einschätzen
- in Notfällen handeln



DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Bezugs -
person

Jemand kümmert sich und tröstet.



- zuhören
- trösten
- Orientierung geben
- bei Heimweh unterstützen

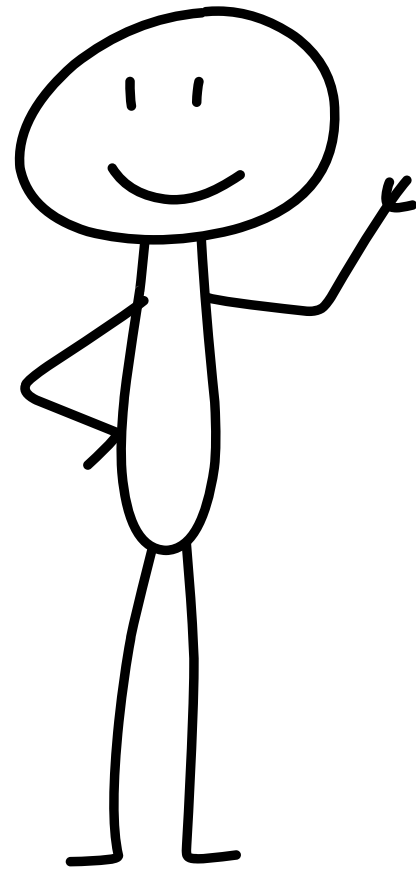




DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Freizeit -
gestalter *in

Mein Kind hat eine tolle Zeit und
viel Spaß.



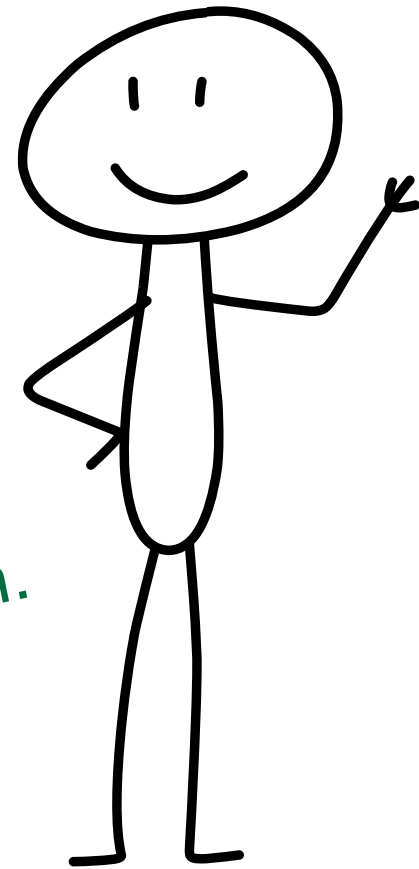
- Programm gestalten
- motivieren
- Gruppenprozesse begleiten
- Spaß, Erlebnisse, Abenteuer



DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Regelsetzer*in
und Konflikt -
manager*in

Es gibt faire und klare Regeln.



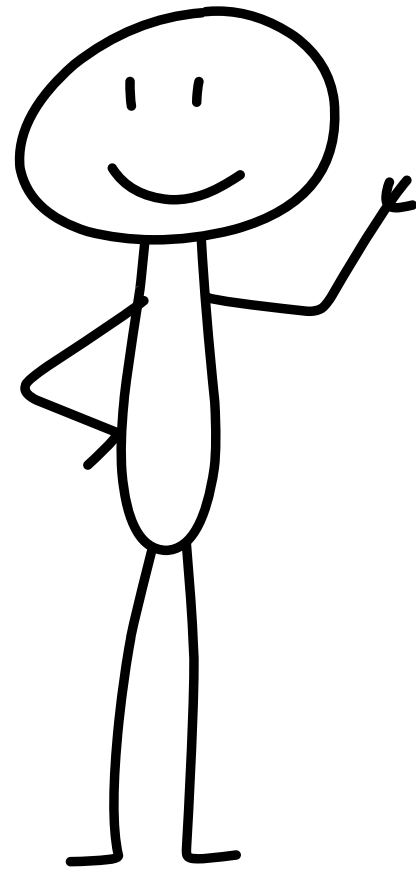
- Regeln erklären
- Grenzen setzen
- Streit moderieren
- Konsequenzen umsetzen



DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Kommunikator
ggüb .
Eltern

Ich werde ernst genommen und
informiert.



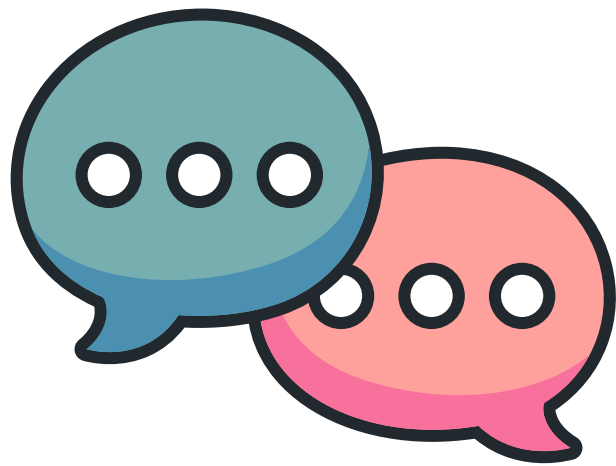
- Informationen weitergeben
- Fragen beantworten
- Erwartungen klären
- bei Problemen kommunizieren



DEINE ROLLE ALS BETREUER*IN

Eltern beurteilen die Qualität einer Reise nach sichtbaren / offensichtlichen Aspekten.

Kommunikation



wie regelmäßig

über welche Kanäle

zu welchen Anlässen

Organisation

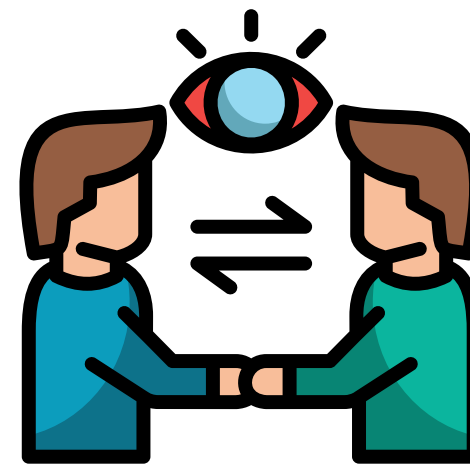


wie strukturiert

welche Infos gibt es

Ansprechpartner
und Zuständigkeiten

(Erster) Eindruck d. BE



sauber / ordentlich?

selbstbewusst
oder unsicher?

gut vorbereitet?

Fotos, Koffer & Kind



Ist mein Kind auf Fotos?

Ist der Koffer vollständig/
ordentlich gepackt?

Ist mein Kind ausgeglichen/
fröhlich?

FAHRPLAN

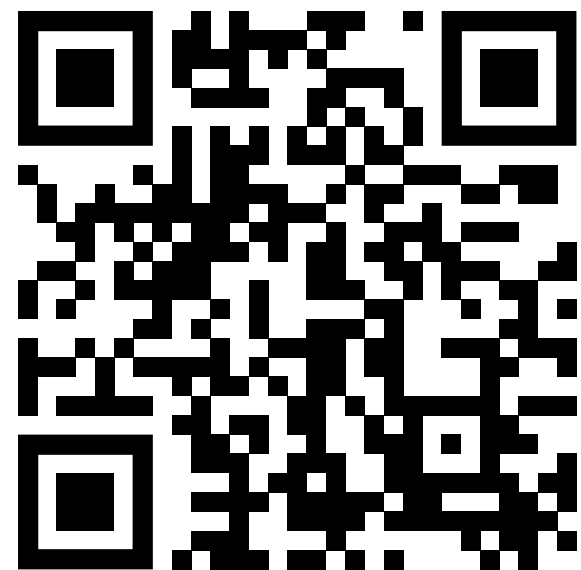
- 1 Einstieg und Icebreaker
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Erwartungen von Eltern
- 4 Deine Rolle als Betreuer*in
- 5 Umgang mit Beschwerden
- 6 Abschluss





UMGANG MIT BESCHWERDEN

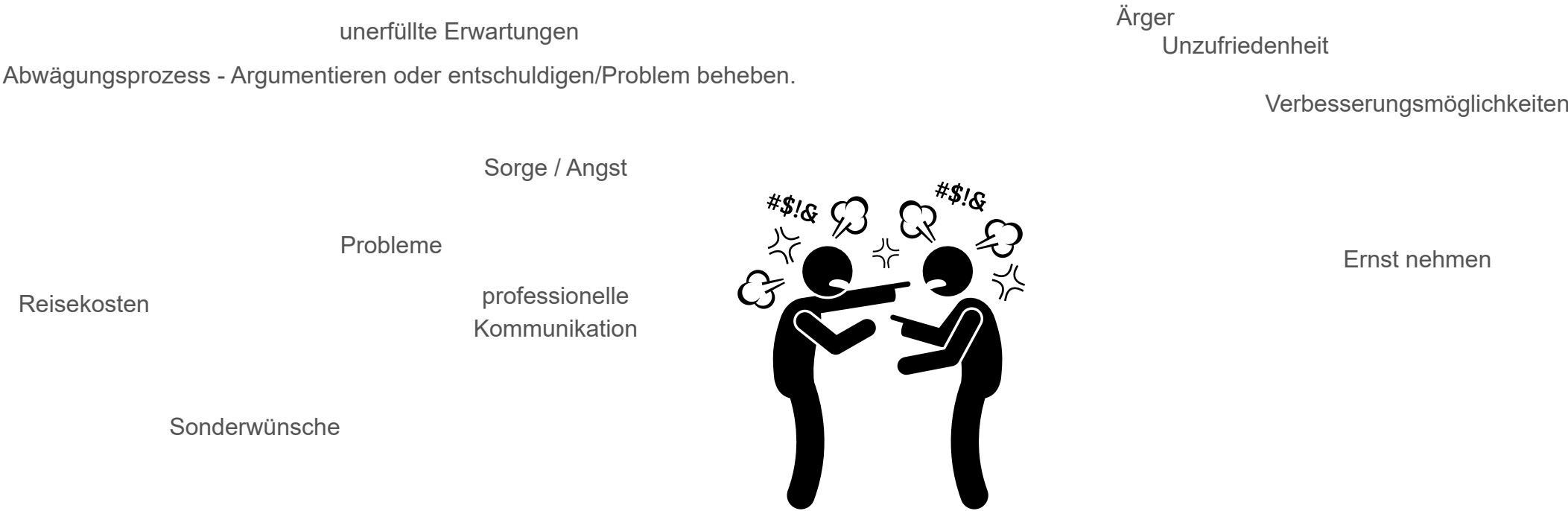
Woran denkst du bei dem Wort Beschwerde?



Beschwerden
sind
Informationen
darüber, dass
Erwartungen
nicht erfüllt
wurden.



Woran denkst du bei dem Wort Beschwerde?





UMGANG MIT BESCHWERDEN

Warum beschweren sich Eltern?

etwas ist schief
gelaufen

Eltern sind
verärgert



Eltern fühlen sich
nicht ernst
genommen

Eltern möchten
eine
Veränderung





UMGANG MIT BESCHWERDEN

Eure Beispiele: Worüber beschweren sich Eltern?





UMGANG MIT BESCHWERDEN

Hinter den Beschwerden stehen oft **Bedürfnisse** von Eltern nach:

Sicherheit

Kontrolle

Vertrauen

Information

Verlässlichkeit

Bestätigung

Verbundenheit

Orientierung

Teilhabe





LEITFADEN ZUM UMGANG MIT BESCHWERDEN

**Zuhören,
“auskotzen” lassen**

nicht erklären, nicht rechtfertigen, nicht verteidigen

**Verstehen und
Spiegeln**

Verständnis heißt nicht automatisch Zustimmung

Sachlage klären

Situation aus deiner Sicht schildern

**weiteres Vorgehen
klären**

weitere Schritte, Vereinbarungen





UMGANG MIT BESCHWERDEN



Erst
verstehen,
dann
erklären!





UMGANG MIT BESCHWERDEN

Warum erfahre ich
erst jetzt, dass
mein Kind sich
den Fuß
umgeknickt hat?



Beispiel



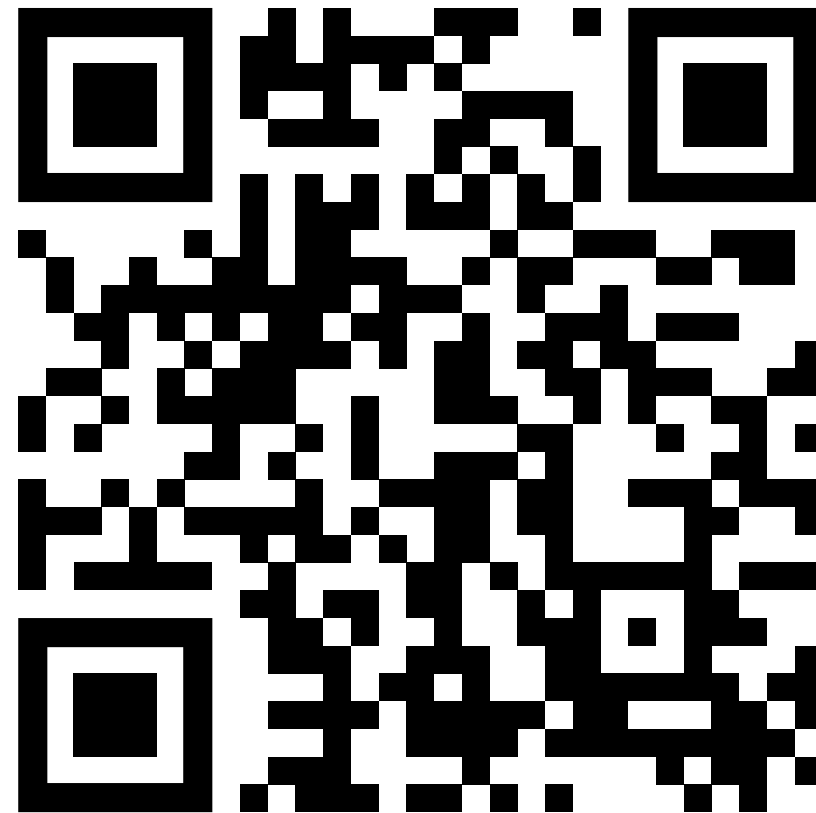


UMGANG MIT BESCHWERDEN

Wer ist wofür zuständig?

Betreuer*in / Teamleitung? Veranstalter?

Beispiele



Wer ist wofür zuständig?

Betreuer*in / Teamleitung

***Ich fand die
Zimmernaufteilung sehr
unfair***

***Es gab so wenige Fotos
von der Reise und mein
Kind war kaum darauf.***

***Mein Sohn sagt, dass er
in der ganzen Zeit nur
1x baden war, dabei
war es doch ein
Ostseecamp***

***Mein Kind wurde die
ganze Woche von einem
Jungen geärgert und
niemand hat eingegriffen.***

Reiseveranstalter / Träger

***Mein Kind hat 3x kein
Mittagessen gegessen,
deswegen möchte ich
einen Teil des
Reisepreises zurück.***

***Mein Kind hat seine
Jacke verloren. Wer
ersetzt mir jetzt den
Schaden?***

***Die Unterkunft war
ganz anders, als es auf
der Website stand.***



UMGANG MIT BESCHWERDEN - FAZIT

Beschwerden sind Ausdruck
unerfüllter Erwartungen.

Zuhören ist wichtiger, als direkt
Lösungen anzubieten.

Du musst nicht jede
Beschwerde allein lösen.

Nicht zuständig zu sein bedeutet nicht, die Beschwerde abzuweisen.
Es bedeutet, dafür zu sorgen, dass sie an der richtigen Stelle landet.

Hinter vielen Beschwerden
stecken Sorgen.

Verständnis zeigen heißt nicht
automatisch zustimmen.

FAHRPLAN

- 1 Einstieg und Icebreaker
- 2 Grundlagen der Kommunikation
- 3 Erwartungen von Eltern
- 4 Deine Rolle als Betreuer*in
- 5 Umgang mit Beschwerden
- 6 Abschluss





ABSCHLUSS

Welchen Rat würdest du einer neuen Betreuerin oder einem neuen Betreuer zum Thema Kommunikation mit Eltern geben?

Schreibe deinen Rat bitte in den Chat.

Elternkommunikation bedeutet nicht, alle Erwartungen erfüllen zu müssen. Es geht darum, **Erwartungen wahrzunehmen**, transparent zu **kommunizieren** und auch in schwierigen Situationen im **Gespräch zu bleiben**.

