

Digitaler Kita-Kommunikations-Knigge

Im Team und in der Zusammenarbeit mit Eltern können digitale Medien wie Kita-Apps oder digitale Pinnwände helfen, Kommunikation und Informationsweitergabe ressourcenschonend zu organisieren. Diese Form der „neuen“ Verständigung stellt uns aber auch vor Herausforderungen. Beispielsweise wird in Kita-Apps immer häufiger per Chat mit Eltern und Kolleg*innen kommuniziert. Diese Form der Informationsübermittlung kennen viele Fachkräfte und Eltern aus dem privaten Bereich, beispielsweise von WhatsApp und Co. Gerade die kurze, häufig schnell verfasste schriftliche Kommunikation per Chat birgt die Gefahr, auch in dienstlichen Situationen in einen privaten Schreibstil abzurutschen.

Um auch in der digitalen Welt eine professionelle Kommunikation beizubehalten und Konflikte zu vermeiden, ist es wichtig im Team gemeinsame Grundsätze und Regeln für die digitale Kommunikation zu vereinbaren. Diese sollten eingebunden sein in Kommunikationsstrategie der Einrichtung. Die folgenden Grundsätze und möglichen Regeln sind aus der Erfahrung im Projekt „DigiCoaches und SmarteKitas“ entstanden und sollen nicht als eine „Verbotsliste“ oder „Gebotsliste“ verstanden werden, sondern vielmehr zur Diskussion und Reflektion im Team und mit Eltern anregen.

Grundsätze in der digitalen Kommunikation und Informationsweitergabe:

Datenschutzkonform und sensibel: Kommunikation auf Augenhöhe bedingt einen sensiblen Umgang mit persönlichen Informationen. Der Schutz dieser Daten von Kindern und Erwachsenen ist eine entscheidende Grundlage, um in der Kommunikation Würde, Respekt, Nichtdiskriminierung und Gleichberechtigung erlebbar zu machen.

Fachlich fundiert: Was und wie kommuniziert wird, steht im Einklang mit der Konzeption und den fachlichen Standards des Teams.

Loyal: Von Seiten der Kita-Mitarbeitenden ist der Inhalt der Kommunikation stets loyal Kolleg*innen, Leitungen und Träger gegenüber.

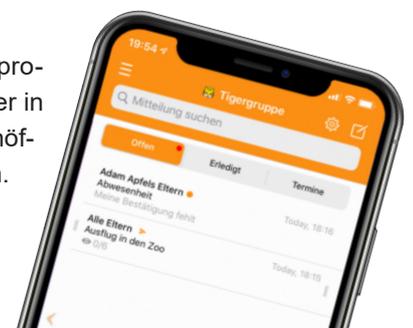
Konflikthafte Kommunikation im geschützten Rahmen: Emotionale- oder konflikthafte Situationen brauchen einen geschützten, persönlichen Raum. Sie sollten nicht digital bearbeitet werden. Auch bei anderen wichtigen Gesprächsthemen sollten persönliche Begegnungen immer digitalen schriftlichen Kontakten vorgezogen werden.

Informationen minimieren: Digitale Kommunikation verführt dazu, alles an alle zu senden. Aber nicht alle Informationen sind in der Tiefe für alle relevant. Daher ist es notwendig, sich vor dem Versenden zu Fragen: was muss wer wirklich wissen und mit welchem Ziel? Um Informationen nur an die Personen weiterzugeben, die sie wirklich brauchen.

Digitale „Öffnungszeiten“ klarstellen: Digitale Kommunikationswege zu nutzen, bedeutet nicht für Mitarbeitende und Eltern ständig erreichbar zu sein. Um keine falschen Erwartungen zu wecken ist es daher notwendig, sich im Team auf konkrete Zeitfenster zu verständigen und diese deutlich an alle Beteiligten zu kommunizieren.

Form anpassen: Digitale Kommunikation folgt anderen Gestaltungsregeln als der klassische analoge Aushang oder ein Brief. Ein Text beispielsweise, der im PC noch auf eine halbe Seite passt, ist auf dem Smartphone nur mit endlosem Scrollen zu lesen. Deshalb ist es wichtig, kurze Texte zu verfassen und klare inhaltliche Überschriften, Formulierungen und Strukturen zu verwenden.

Professionell und Höflich: Fachkräfte haben in der Kommunikation mit Eltern eine professionelle Rolle. Das heißt, auch wenn Nachrichten von Seiten der Eltern nicht immer in einem freundlichen Ton formuliert sind, ist es die Aufgabe der Mitarbeitenden einen höflichen Umgangston in der Kommunikation und Informationsweitergabe beizubehalten.





Austausch über den Austausch verankern: Um Missverständnisse und Kommunikationshindernisse zu vermeiden ist es notwendig, regelmäßig über die unterschiedlichen Erfahrungen und Perspektiven zu diskutieren. Die „Metakognition“, mit Rückmeldungen von Eltern und gemeinsamen Reflektionsschleifen z.B. im Elternbeirat, kann helfen, digitale Kommunikationsformen und Inhalte an die Bedarfe aller Beteiligten anzupassen.

Löschkonzept und Recht auf „Vergessen“: Digitale Kommunikation und Informationsweitergabe lädt zum Sammeln von Verläufen und damit von Informationen ein. Es ist notwendig, (gerade bei konflikthafter, schriftlicher Gespräche) darüber nachzudenken, wann ein Dialog eine Information gelöscht wird und wer die Löschrechte besitzt.

Mögliche konkrete Regeln für die Kommunikation mit den Eltern (z.B. in Mails oder per Chat):

- An Gruppen geben wir keine personenbezogenen Daten weiter, sondern nur Informationen, die wir als datenschutzkonform und „unbedenklich“ einschätzen. (kein: „Unsere Schulanfänger*innen sind...“, „Beim Sport sind heute dabei...“.)
- Um Missverständnissen und Flüchtigkeitsfehlern (z.B. durch die Autokorrektur) vorzubeugen, nutzen wir gerade in der Anfangszeit und bei heiklen Themen das Vier-Augen-Prinzip. Vor dem Versenden schaut eine weitere Kolleg*in noch mal auf den Text.
- Die Zeit, in der die Fachkräfte Nachrichten lesen und beantworten, ist in unserer Einrichtung morgens um ca. 9:00h und noch einmal um... In der anderen Zeit sind wir für die Kinder da.
- Für uns unterstützen Emojis den geschriebenen Text. Sie ersetzen keine Worte oder Aussagen. Wir haben uns darauf geeinigt nur folgende Emojis zu nutzen... (beispielsweise „Daumen hoch“ – Emotionale „Spitzen“ wie Herz, Kussmund, wütender Emoji sollten genau wie mehrdeutige Emojis vermieden werden)
- Wir vermeiden Ausrufezeichen!!! Und GROßBUCHSTABEN, weil sie leicht den Eindruck einer aggressiven Sprache erwecken oder das Gefühl geben, angeschrien zu werden.
- Da das geschriebene Wort keine Mimik Gestik oder Betonung mit übermitteln, vermeiden wir Ironie und gehen auch vorsichtig mit Humor um.
- Wir schreiben Nachrichten im gleichen höflichen Ton, den wir auch in der Face-to-Face Kommunikation verwenden. Auf Nachrichten, die uns ärgern, antworten wir nicht sofort, sondern denken erst noch einmal darüber nach oder sprechen mit einer Kolleg*in.
- In der Kommunikation mit den Eltern haben wir uns auf folgende Ansprachen und Schlussformeln geeinigt... (Liebe Eltern, liebe Familien, ohne Anrede mit Überschrift o.ä.) (ggf. Vorgaben vom Träger erfragen).
- Wir geben keine Fotos von Kindern oder deren Produkte an die Eltern weiter, ohne das Einverständnis des jeweiligen Kindes. Auch für zitierte Aussagen von Kindern holen wir uns die Erlaubnis des betreffenden Kindes.

Mögliche konkrete Regeln für digitale Aushänge/ Pinnwände:

- Öffentlich sichtbar sind keine personenbezogenen Daten, sondern nur Informationen, die wir als datenschutzkonform und „unbedenklich“ einschätzen. (keine Geburtstags- oder „Wer bring was mit“- Listen)
- Keine Fotos oder Informationen zu einzelnen Kindern oder Familien

Ergänzend dazu können auch die sieben Prinzipien für die Verarbeitung personenbezogener Daten Orientierung oder weitere Diskussionspunkte bieten, genau wie die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen.

