

4 Schritte, wie Sie auf Drohungen der Eltern richtig reagieren

Die meisten Eltern sind mit Ihrer Arbeit sehr zufrieden. Von ihnen erhalten Sie Unterstützung und Anerkennung. Doch es gibt auch Eltern, die unzufrieden sind oder das Gefühl haben, Sie nähmen ihre Probleme nicht ernst. Ist dies der Fall, greifen einige dieser Eltern zu einem **besonders harten Mittel der Beschwerde**, zur **Drohung**: *„Unser Kind wird ab sofort einen besseren Kindergarten als Ihren besuchen.“* Oder: *„Ich werde Ihren Träger über Ihr Fehlverhalten informieren.“* Gehen Sie folgendermaßen mit den Drohungen der Eltern um.

1. Schritt: Bleiben Sie ruhig

Drohen Ihnen Eltern, sollten Sie versuchen, die **Situation zu entschärfen, indem Sie** ruhig und **gelassen bleiben**, selbst wenn sie Sie persönlich angreifen. Haben die Eltern das Gefühl, dass ihre Aussage bei Ihnen Angst hervorruft, ist die Gefahr groß, dass sie ihre Macht über Sie bemerken und weitere Drohungen aussprechen. Zudem fühlen sie sich in ihrer Meinung bestätigt, und es wird Ihnen schwer fallen, die Anerkennung der Eltern wiederzugewinnen und Ihre Position glaubhaft darzustellen.

2. Schritt: Hören Sie aktiv zu

Hören Sie den Aussagen der Eltern aktiv und **interessiert zu**. Keinesfalls sollten Sie die Eltern unterbrechen oder sich verteidigen. Achten Sie dabei besonders auf Ihre Körpersprache. Wenden Sie sich mit Ihrem gesamten Körper den Eltern zu, und halten Sie Blickkontakt, selbst wenn für Sie die Situation äußerst unangenehm ist.

Wichtig ist, dass die Eltern das Gefühl haben, **Sie nehmen ihre Drohung ernst**. Selbst wenn Ihnen diese lächerlich oder übertrieben erscheint. *„Sie schenken meiner Tochter viel zu wenig Aufmerksamkeit. Ich werde mich an Ihren Träger wenden, der wird Ihnen schon zeigen, wie Sie sich verhalten sollen!“* Geben Sie in dieser Phase keine Ratschläge wie *„Beruhigen Sie sich doch“*, und versuchen Sie keinesfalls, zu beschwichtigen, indem Sie bagatellisieren: *„So schlimm ist es nun auch nicht.“*

3. Schritt: Verständnissvoll reagieren

Legen die Eltern eine Pause ein, nachdem sie Ihnen gedroht haben, erwarten sie von Ihnen eine Reaktion.

Haben Sie **Verständnis für die Aussage der Eltern**. 3 Verhaltensregeln sollten Sie dabei berücksichtigen:

1. Zunächst sollten Sie den Eltern Ihr **ehrliches Bedauern ausdrücken**. *„Es tut mir Leid, dass Sie mit den neuen Öffnungszeiten unserer Einrichtung nicht zufrieden sind.“* Das bedeutet aber nicht, dass Sie sich bei den Eltern entschuldigen.
2. Vermitteln Sie den Eltern, dass Sie **ihre Verärgerung nachvollziehen** können. *„Ich kann verstehen, dass Sie jetzt verärgert sind, aber unsere Sicht der Dinge ist ...“*
3. Den **Grad der elterlichen Verärgerung** sollten Sie dabei **in Ihre Formulierung einbeziehen**. Wenn die Eltern sehr wütend sind, sollten Sie den Eltern ihren Gemütszustand spiegeln: *„Ich verstehe aus Ihrer Sicht, dass Sie sich ärgern.“*

Signalisieren Sie den Eltern außerdem, dass Sie **über die Ursache ihrer Reklamation Bescheid wissen**. „*Natürlich ist es für Ihr Kind nicht schön, dass es keinen Freund in der Kindergartengruppe hat.*“ Machen Sie klar, dass auch Ihnen dieser Umstand Sorge bereitet und dass Ihnen viel daran liegt, gemeinsam mit den Eltern eine Lösung für das Problem zu finden.

4. Schritt: Lösungsvorschläge suchen

Lenken Sie das **Interesse** der Eltern auf **die Klärung des Problems**. Keinesfalls sollten Sie den Eltern vorschnell eine Lösung anbieten, nur um sie kurzfristig zu beruhigen. Wichtig ist, den Eltern zu signalisieren, dass Sie sich gemeinsam mit dem Problem auseinandersetzen sollten. Bieten Sie ihnen z. B. einen Gesprächstermin an. Ein gemeinsamer Gesprächstermin einige Tage später hat den Vorteil, dass die Eltern sich beruhigen können und Sie noch weitere Informationen sammeln können.

Substanzlose Drohungen

Es gibt Eltern, die Ihnen drohen und sich danach von Ihnen abwenden. Beispielsweise eine Mutter, die sagt: „*Sie leisten schlechte Arbeit. Ich werde meinen Sohn woanders anmelden*“, sich umdreht und geht. In diesem Fall **lehnen die Eltern eine Kommunikation** mit Ihnen **ab**. **Akzeptieren Sie die Entscheidung** der Eltern.

Ist die erste Wut der **Eltern** erst einmal verraucht, sehen viele nicht mehr die Notwendigkeit, ihre Drohung in die Tat umzusetzen. Es ist durchaus möglich, dass die Mutter, die den Kindergartenplatz sofort kündigen wollte, am nächsten Tag wieder in Ihrer Einrichtung erscheint und **so tut, als wäre nichts passiert**. Sie haben 2 Möglichkeiten, darauf zu reagieren.

1. Sie sollten sich gut überlegen, ob Sie **über die Drohung hinwegsehen möchten**. Wenn Sie der Meinung sind, dass die Eltern einen „Aussetzer“ hatten und nur jemanden benötigt haben, um „sich Luft zu machen“, und Sie der „Blitzableiter“ waren, dann können Sie die Sache auf sich beruhen lassen.

2. Vermuten Sie ein Problem oder Unzufriedenheit bei den Eltern oder fühlen Sie sich durch die Drohung der Eltern persönlich angegriffen, sollten Sie das **Gespräch** mit ihnen **suchen**.

Machen Sie sich bewusst, dass die meisten Drohungen darauf zurückzuführen sind, dass die Eltern unzufrieden sind und sich mit ihren Problemen nicht ernst genommen fühlen. Das bedeutet: Größtenteils ist ein **schlechtes Beschwerdemanagement Ursache von elterlichen Drohungen**. Sie sollten daher so schnell wie möglich prüfen, wie Sie das Beschwerdemanagement Ihrer Einrichtung verbessern können.