

Wie Sie Konflikte mit kritischen Eltern lösen können

Sicher kennen Sie ähnliche Aussagen: „Ich muss schon sagen, was die Kindertagesstätte in der Humboldtstraße alles leistet, ist wirklich toll! Ich finde, dass die Kinder dort optimal gefördert werden. Dienstags und donnerstags findet ein Computerkurs statt und an 2 Nachmittagen in der Woche steht Englisch auf dem Programm. Derzeit überlegen die Erzieherinnen, ob auch Ballettunterricht angeboten werden sollte. Da können Sie nicht mithalten. **Wieso bieten Sie eigentlich so wenig für die Kinder?**“

Wenn Eltern so an Sie herantreten, müssen Sie umgehend reagieren, bevor sich diese Anspruchshaltung in der Elternschaft verbreitet.

Warum Sie schnell reagieren sollten

Die meisten Eltern sind mit Ihrem Angebot in der Kindertagesstätte sehr zufrieden. Das Motiv von Eltern, die hohe Anforderungen an Sie stellen, ist meist die **Befürchtung**, das eigene **Kind werde nicht ausreichend gefördert**, zu wenig beachtet oder es hätte in seinem Alter noch nicht genügend gelernt. Eltern, die so hohe Erwartungen an Sie stellen, vergleichen permanent Ihre Leistungen mit denen der anderen Gruppenerzieherinnen oder mit denen anderer Kindertageseinrichtungen. Wenn Sie auf eine solche Haltung der Eltern nicht reagieren, ist die Gefahr groß, dass diese Eltern ihren Unmut weiter verbreiten und die anderen – bislang zufriedenen Eltern – damit „anstecken“.

Wenden Sie bei so genannten anspruchsbedingten Konflikten eine **konstruktive Konfliktbearbeitung an**. Diese besteht aus einer umfangreichen Konfliktdiagnose und dem Konfliktgespräch. Gehen Sie schnell daran, die Unzufriedenheit anzusprechen, denn solange der Konflikt erst kurze Zeit besteht, können Sie ihn noch gemeinsam mit den Eltern bereinigen.

Erstellen Sie eine Konfliktdiagnose

Ergründen Sie zunächst die **Ansprüche** des Konflikts, wie diese Ansprüche sich entwickelt haben und wer daran beteiligt ist.

Was ist passiert?

Ergründen Sie, ob der Konflikt neu ist oder ob die **Ansprüche** bereits **einige Zeit bestehen** und Sie sie in dieser Zeit nicht wahrgenommen haben. Prüfen Sie, ob der Konflikt bereits scheinbar gelöst war und nun wieder neue Anforderungen auftreten.

Worum geht es?

Klären Sie, worum es im Konflikt geht. Finden Sie die **Gründe** heraus, warum die Eltern ihre Ansprüche nicht befriedigt sehen. Fragen Sie unter Umständen auch die betroffenen Eltern danach. Forschen Sie genau nach, was die Eltern überhaupt möchten und was ihr Ziel ist. Führen Sie mit den Eltern beispielsweise ein Vorgespräch, in dem Sie sich die nötigen Informationen beschaffen. Erklären Sie den Eltern vorab, dass es hier noch nicht um eine Konfliktlösung geht.

Wer ist daran beteiligt?

Finden Sie heraus, ob wirklich nur die eine Mutter oder das eine Elternpaar hinter dem Konflikt steht. Möglich wäre auch, dass bereits eine ganze Gruppe von Eltern ihre Ansprüche nicht befriedigt sieht. **Fragen Sie sich, welche Interessen die Eltern in dem Konflikt verfolgen.**

Führen Sie das Konfliktgespräch

Planen Sie Ihr Vorgehen für das Gespräch mit den Eltern gründlich. Lassen Sie sich keinesfalls auf Konkurrenzsituationen ein und bereiten Sie Ihre sachliche Stellungnahme gut vor. **Machen Sie** sich vor dem Gespräch **Stichpunkte**, indem Sie Ihre Hauptargumente notieren.

Die Eltern und Sie selbst sollten während des Gesprächs die eigene Sichtweise deutlich schildern. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran und **kommunizieren Sie mit Ich Botschaften**. Sagen Sie beispielsweise: „Ich will Ihrem Kind optimale Bedingungen schaffen.“

Vorwürfe an die Gegenseite, Unterstellungen und Beschuldigungen bringen Sie nicht weiter. **Erklären Sie** den Eltern **Ihr pädagogisches Konzept**, und verdeutlichen Sie die Vorteile, die es für die Kinder hat. Sagen Sie beispielsweise, dass eine individuelle Förderung jedes Kindes mehr Früchte trägt als eine Vielzahl an Kursen, die die Kinder unreflektiert besuchen. Versuchen Sie, sich in die Sichtweise der Eltern hineinzusetzen, und fordern Sie die Eltern auf, dass sie dies auch in Ihrem Fall tun.

Finden Sie eine gemeinsame Lösung

Sammeln Sie mit den Eltern gemeinsam einige Lösungen. **Bewerten Sie** hinterher zusammen deren Vor- und Nachteile und einigen Sie sich auf **eine gemeinsame Lösung**. Formulieren Sie beispielsweise als Aufgabe, dass ein Kompromiss gefunden werden sollte. Jede Seite kann dabei überlegen, zu welchen Zugeständnissen sie bereit ist. Sie könnten den Eltern ein Entwicklungsgespräch anbieten, bei dem Sie detailliert und auf Grundlage Ihrer Beobachtungen den Entwicklungsstand des Kindes schildern. **Gemeinsam** mit den Eltern könnten Sie daran anschließend **überlegen, welche Förderung das Kind wirklich benötigt** und wie die Unterstützung genau aussehen sollte.

Die Eltern fühlen sich von Ihnen angenommen und wertgeschätzt, wenn Sie den anspruchsbedingten Konflikt bemerken und eine Klärung herbeiführen. Damit gelingt es Ihnen, auch **kritische Eltern** mit einer hohen Anspruchshaltung **zum verlässlichen Partner** zu **machen**.