

# So treten Sie Elternbeschwerden in Zukunft gelassen entgegen

**E**ltern kommen immer wieder zu Ihnen und beschwerten sich über zu wenig Elternabende, zu wenig Aufenthalt im Freien oder Ähnliches. Setzen Sie sich damit auseinander und **gehen Sie mit den Beschwerden professionell** und sicher **um**. Meistens bringen Eltern die Beschwerden jedoch zu **ungünstigen Zeiten** vor. Die nachfolgende Anleitung zeigt Ihnen, wie Sie in solchen Situationen **gelassen** und **kompetent reagieren** können.

**Praxisbeispiel:** Montagnachmittag: Die Abholzeit hat begonnen. Der ganze Hausflur ist voll mit Eltern und Kindern. Mittendrin kommt Frau Schulz auf Sie zu und beschwert sich bei Ihnen, dass ihr Kind wieder nichts gegessen hat. Alle umstehenden Eltern hören interessiert zu.

Nörgeln, Schimpfen, Beschwerden – diese Formen von Elternaussagen erleben Sie immer wieder. Dabei macht es keinen Unterschied, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht. **Jede Beschwerde** ist ein **Ausdruck von Unzufriedenheit**. Darauf müssen Sie sofort kompetent reagieren.

Tun Sie das nicht, kann aus jeder harmlosen Beschwerde eine unüberwindbare Hürde zwischen Ihnen und den Eltern entstehen. Die **Schritt-für-Schritt-Anleitung** hilft Ihnen, schnell und notfalls unvorbereitet auf eine Beschwerde professionell zu reagieren.

## 1. Schritt: Nehmen Sie die Beschwerde an

**Reagieren Sie freundlich** auf die Beschwerde. Bitten Sie die Mutter in Ihren Gruppenraum oder in eine ruhige Ecke des Flures. So umgehen Sie **neugierige Zuhörer** und verschaffen sich ein ruhiges Umfeld. Gehen Sie anschließend zu Ihrer Kollegin, um Bescheid zu sagen, dass Sie nicht gestört werden möchten. Teilen Sie dies der Mutter so mit. Dadurch haben Sie einen Moment **Zeit, um sich** vor dem Gespräch **zu sammeln**. Der Mutter vermitteln Sie gleichzeitig das Gefühl, dass sie ernst genommen wird und dass Sie sich um sie bemühen. Durch die kurze Pause für Frau Schulz kann sie sich wiederum etwas beruhigen. Sie wird aufnahmebereit und kann Ihnen besser zuhören.

## 2. Schritt: Hören Sie sich die Beschwerde an und fragen Sie nach

Zunächst bitten Sie Frau Schulz zu wiederholen, was sie so unzufrieden macht. So geben Sie ihr die Gelegenheit, sich den **Frust von der Seele** zu **reden**. Achten Sie bei Ihrer Körperhaltung darauf, dass Sie Frau Schulz offen anblicken und nicht seitlich zu ihr sitzen oder stehen. So **wirken** Sie **freundlicher** im Gespräch. Gegebenenfalls fragen Sie nach, wenn der Sachverhalt nicht klar ist:

- Ist es Ihnen wichtig, dass Ihr Kind zu ganz bestimmten Tageszeiten isst?
- Gibt es einen medizinischen Hintergrund?
- Hat das Kind zu Hause gefrühstückt?
- Wie viel sollte das Kind Ihrer Meinung nach essen?
- Haben Sie eine Idee, wie wir hier in der Einrichtung Ihren Wunsch besser umsetzen können?

Machen Sie sich zu den Fragen **Notizen**. Versuchen Sie immer, Verständnis für die Mutter zu zeigen.

### 3. Schritt: Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen

Frau Schulz hat ihr Problem vorgebracht und Sie haben bei allen Unklarheiten nachgefragt. Dabei kam heraus, dass die Beschwerde an dem fehlenden Frühstück liegt oder daran, dass das Kind generell nicht gerne isst. Wie **kommen Sie** nun am besten **gemeinsam zu einer Lösung**?

- Ermuntern Sie Frau Schulz, Ihnen am Morgen mitzuteilen, wenn das Kind zu Hause nichts gegessen hat.
- Verabreden Sie eine Größenordnung, wie viel das Kind nach Möglichkeit essen soll.
- Weisen Sie darauf hin, dass auch unser Essverhalten variiert und der Hunger nicht immer gleich groß ist.
- Sagen Sie Frau Schulz zu, dass Sie versuchen werden, mehr auf das Essverhalten ihres Kindes zu achten.
- Teilen Sie Frau Schulz mit, dass Sie auch Ihre Kolleginnen über die gemeinsam getroffene Vereinbarung informieren. Dadurch vermeiden Sie, dass in Ihrer Abwesenheit dasselbe Problem erneut auftritt.

### 4. Schritt: Bedanken Sie sich für die Beschwerde

Zum Schluss des Gesprächs bedanken Sie sich bei Frau Schulz freundlich für ihre Offenheit und ihre Gesprächsbereitschaft. Ermuntern Sie Frau Schulz zu einem erneuten Feedback, wenn die vereinbarte Lösung aus ihrer Sicht nicht ausreichend funktioniert. Wenn Sie in den nächsten Tagen nichts von Frau Schulz hören, sollten Sie von sich aus auf sie zugehen und nach **ihrer Zufriedenheit** fragen.

**Tipp für Ihre Praxis: Üben Sie** diese 4 **Schritte** einmal **als Rollenspiel in** einer **Teambesprechung**. Dadurch verinnerlichen Sie und Ihre Kolleginnen die Vorgehensweise und Sie werden sicherer in Ihren Reaktionen, auch in spontanen Elterngesprächen.

Sehen Sie jede Beschwerde als Chance, mit den Eltern intensiv in Kontakt zu treten und in Kontakt zu bleiben. Sie zeigen so den Eltern, dass Sie wirklich offen sind für Beschwerden. **Mit einer angemessenen Reaktion darauf** können Sie Ihre Fachlichkeit, Kompetenz und Souveränität beweisen. Für die **Eltern** ist es **wichtig**, dass sie sich auch mit Beschwerden bei Ihnen gut **aufgehoben fühlen**.

Manchmal wird es Ihnen trotz aller Bemühungen nicht gelingen, die Eltern vollständig zufrieden zu stellen. Anhand der Schritt-für-Schritt-Anleitung vermitteln Sie den Eltern jedoch immer das Gefühl, dass Sie sie ernst nehmen. Die **positive Veränderung** in der **Kommunikation mit den Eltern** werden Sie schnell bemerken.