

Umgang mit Beschwerden von Eltern – ein Leitfaden

1. Zuhören

Ich höre mir genau an, worum es den Eltern geht und was sie verärgert, enttäuscht, gestresst, irritiert, erschreckt, besorgt oder zornig gemacht hat. Wenn ich merke, dass ihr Anliegen besonders dringlich oder komplex ist, biete ich den Eltern einen Gesprächstermin an, um das Anliegen zu klären.

2. Klären der Zuständigkeit

Ich kläre, wen im Team das Anliegen der Eltern genau betrifft und wie bzw. ob überhaupt ich die Beschwerde weiterleiten werde, falls ich nicht direkt oder nicht allein betroffen bin. Vielleicht betrifft die Zuständigkeit auch mehrere im Team oder das gesamte Team.

Ziel: einen **Ansprechpartner** für die Eltern festlegen.

3. Präzises Nachfragen

Ich frage genau nach, was im Detail die Sorge, die Beobachtung oder der Wunsch der Eltern ist. Bei diesen Fragen tauchen erstaunlich oft neue Erkenntnisse auf oder zusätzliche Informationen, die für die Pädagog(inn)en und die Eltern gleichermaßen wichtig sind.

Beispielfragen: *Worum genau geht es Ihnen? Was ist Ihnen wann aufgefallen? Wie oft? Wo und wie genau? Was genau stört Sie daran? etc. Dann: Was ist Ihr konkreter Wunsch an mich? Wie stellen Sie sich die Umsetzung vor? Wie konkret...? Was genau meinen Sie mit...?*

4. Zusammenfassen

Ich fasse zusammen, was ich bisher von den Eltern verstanden habe und überprüfe, ob ich alle Informationen von den Eltern erhalten habe, um ihr Anliegen weiter verarbeiten zu können. Besonders wichtige Punkte oder Vereinbarungen halte ich mit den Eltern zusammen **schriftlich** fest (z. B. Notizen). Dann erkläre ich den Eltern **mein weiteres Vorgehen** (z. B. Rücksprache im Team oder mit der Leitung/stellvertretenden Leitung; Bedenk- und Bearbeitungszeit; wann die Eltern ein Feedback erhalten werden; etc.)

5. Prüfung, was zu tun ist (im Team, im Klein-Team, mit der Leitung, mit dem Träger, mit dem Elternbeirat, mit dem Vorstand, ...)

Wir prüfen, inwieweit das Anliegen der Eltern **im Rahmen unseres pädagogischen Arbeitsalltages** berücksichtigt werden kann, was wir ändern können und ändern wollen und was nicht.

Beispielfragen/Reflexionsfragen hierzu:

Was ist unsere/meine Sichtweise auf die (Beschwerde)Situation? Welche unterschiedlichen Perspektiven gibt es? Welche Informationen sind nachvollziehbar/überprüfbar?

Was lernen wir aus dieser Beschwerde? Worauf macht sie uns als Team aufmerksam?

Was ist mein/unser eigener mitverursachender Anteil daran, dass die Beschwerde entstanden ist?

Was bin ich/sind wir bereit zu verändern? Wie genau? Wer übernimmt dabei konkret was?

Was bin ich/sind wir nicht bereit zu verändern? Worauf haben wir Einfluss? Worauf haben wir keinen direkten Einfluss? Was ist unser Verhandlungsspielraum? Was können und wollen wir den Eltern anbieten oder zusichern? Was nicht? Was erwarten wir von den Eltern?

6. Feedback an die Eltern

Die Eltern erhalten zu einem vereinbarten Zeitpunkt **eine konkrete Rückmeldung** darüber, wie Ihr Anliegen weiterverarbeitet wurde und zu welchen Ergebnissen oder zu welchem Zwischenstand das Team gekommen ist. Die Pädagog(inn)en machen deutlich, in welchen Punkten sie mit den Eltern übereinstimmen und in welchen Punkten sich ihre Sichtweise von der Sichtweise der Eltern unterscheidet. Sie machen deutlich, worauf sie eingehen werden und worauf nicht bzw. wo Grenzen verlaufen oder welche neuen Regelungen getroffen werden sollten.

7. Ausblick

Wie gehen wir (die Pädagoginnen und die Eltern) in Zukunft vor, wenn wieder eine ähnliche (Beschwerde- oder Problem)Situation entsteht, die die Eltern ärgern, irritieren oder in anderer Weise stören könnte? Was können **beide Seiten** zu einem gelingenden Miteinander in solchen Situationen beitragen? Welche Wünsche, Erwartungen oder Vorschläge haben wir an die Eltern? Welche Erwartungen haben die Eltern an uns? Welche **Vereinbarungen** wollen wir miteinander treffen?