eDidact
Ein Service des OLZOG Verlags
Dokument bestellen
Ähnliche suchen

Michael Schrader / Gabriele Dahle (Hrsg.)

Kindergarten & Hort erfolgreich leiten

Know-how für eine bessere Kita

Ausgabe: 06

Thema: Kita-Leitung persönlich

Titel: Elternarbeit - Konflikte mit Eltern sicher lösen (14 S.)

VORSCHAU

Fachwissen

Produkthinweis

Dieser Beitrag ist Teil einer Printausgabe des Standardwerkes „**Kindergarten & Hort erfolgreich leiten**“. Das Handbuch berät in allen Fragen der Kindergarten- und Qualitätsentwicklung und bietet mit erprobten Konzepten, Maßnahmen und Problemlösungen, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Erfahrungsberichten eine konkrete Hilfestellung für die Kita-Praxis.

Alle Beiträge dieser Ausgabe finden Sie hier.

Nutzungsbedingungen

Die Materialien dürfen nur persönlich für Ihre eigenen Zwecke genutzt und nicht an Dritte weitergegeben bzw. Dritten zugänglich gemacht werden. Sie sind berechtig, für Ihren eigenen Bedarf Fotokopien zu ziehen, bzw. Ausdrucke zu erstellen. Jede gewerbliche Weitergabe oder Veröffentlichung der Materialien – auch auszugsweise – ist unzulässig.

Die vollständigen Nutzungsbedingungen finden Sie hier.

Haben Sie noch Fragen? Gerne hilft Ihnen unser Kundenservice weiter:

Kontaktformular | Mail: service@olzog.de
Post: OLZOG Verlag | c/o Rhenus Medien Logistik GmbH & Co. KG
Justus-von-Liebig-Str. 1 | 86899 Landsberg
Tel.: +49 (0)8191/97 000 220 | Fax: +49 (0)8191/97 000 198
www.olzog.de | www.edidact.de

netzwerk lernen

zur Vollversion

6/1 Elternarbeit – Konflikte mit Eltern sicher lösen

An dieser Stelle finden Sie in jeder Ausgabe einen Baustein für Ihren Leitungs-Kompetenz-Baukasten. Das sind bewährte Methoden für die Selbstorganisation und das Selbstmanagement von Kita-Leiter/-innen.

Anknüpfend an die letzte Ausgabe, in der es um Konflikte im Team ging, beschäftigt sich die heutige Ausgabe von „Leiter/in persönlich“ mit der Lösung von Konflikten mit Eltern. Neben Konflikten, die sich aus unterschiedlichen pädagogischen Vorstellungen von Kita und Eltern ergeben (Erwartungskonflikt Typ B), birgt auch die Sichtweise, die Sie und Ihr Team auf die Eltern haben, ein gewisses Konfliktpotenzial. Unterscheidet sich diese Sichtweise von der Selbstdefinition der Eltern, entstehen grundlegendere Erwartungskonflikte (Typ B). Sehen sich Eltern beispielsweise als Partner und möchten sich einbringen, während die Erzieher/innen Eltern als Kunden betrachten und Elternbeteiligung nicht vorsehen oder umgekehrt, dann kann dies zu Problemen führen. Dazu kommt möglicherweise noch, dass die Eltern einer Kita unterschiedliche Selbstdefinitionen (Erwartungen) haben können. Für die tägliche Arbeit bedeutet das: Ist die Elternarbeit nicht an der jeweiligen Elternschaft ausgerichtet, ergeben sich Unzufriedenheiten und Probleme, die leicht zu massiven Konflikten eskalieren können. Der folgende Beitrag beleuchtet daher schwerpunktmäßig mögliche Konfliktfelder und gibt Hinweise für die kooperative Gesprächsführung bei Konflikten.

VORSCHAU

1 Der pädagogische Auftrag heute

„Die Arbeit mit den Kindern könnte so prima klappen, wenn nur die Eltern nicht wären.“ Zugegeben – dieser Satz ist längst Geschichte. Er kennzeichnet die erste Phase der Wahrnehmung von Eltern in der Kindergartenlandschaft. Eltern wurden dabei oft als Störenfriede gesehen, die die Arbeit der Erzieher/innen nur erschwerten. Die Folge war das Bemühen, Eltern möglichst aus dem Kita-Alltag herauszuhalten. Die Erzieher/innen sahen sich in dieser Phase als Erziehungsfachleute, die zur Unterstützung der mehr oder minder gelungenen Erziehungsbemühungen der Eltern antraten. Eltern wurden als **Hilfsempfänger** im System Kita betrachtet. Deutlich wird diese Ausrichtung auch an den Berufsbezeichnungen „Kindergärtnerin“ und „Erzieherin“: Beide verweisen darauf, dass die Kinder im Mittelpunkt des professionellen Interesses standen, nicht die Eltern.

Das änderte sich in den 70er- und 80er-Jahren mit der Gründung von Elterninitiativen. In diesen Kinderläden traten die Eltern als Träger, Mitarbeiter/innen und Helfer auf. Die Eltern verstanden sich als **Partner** in der gemeinsamen Erziehungsverantwortung. Dieses veränderte Elternverständnis etablierte sich auch in den Regeleinrichtungen. Eltern wurden verstärkt in die pädagogische Arbeit mit einbezogen und sollten den Kita-Alltag inhaltlich und zeitlich mitgestalten. Doch die steigende Zahl alleinerziehender Eltern, der Eltern mit Migrationshintergrund und berufstätiger Eltern führte dazu, dass immer weniger Eltern die Partnerrolle ausüben konnten und wollten.

netzwerk lernen
Schule, Kita, Seniorenbetreuung, Religion Interessierte: Handbücher
zur Vollversion
(c) OLZOG Verlag GmbH
Seite 1

6/1 Elternarbeit – Konflikte mit Eltern sicher lösen

Diese Entwicklung, gepaart mit fortschreitenden betriebswirtschaftlichen Konzepten, läutete in den 90er-Jahren die nächste Phase des Elternbildes ein: Eltern als **Kunden**. Die Marktgegebenheiten und die gestiegene Konkurrenz führen heute dazu, dass sich Eltern immer kritischer und vergleichender mit dem Betreuungsangebot ihrer Region auseinandersetzen und sich erst nach entsprechender Abwägung für eine Einrichtung entscheiden. Und das ist immer häufiger nicht die Einrichtung, die dem Wohnort am nächsten liegt, sondern die Kita, die alle Kriterien der Eltern erfüllt. Die Rolle der Erzieher/innen besteht darin, die Wünsche und Bedürfnisse der Eltern zu ermitteln und das eigene Angebot danach auszurichten.

Diese Entwicklung des Elternverständnisses ließe den Schluss zu, dass sich heute alle Eltern als Kunden verstehen und dass sie auch vonseiten der Kita ausschließlich als Kunden betrachtet und angesprochen werden. Doch so einfach ist das mit dem Kundenbegriff in Kindertageseinrichtungen nicht. Der steigende Konkurrenzdruck und gegenwärtige Trends wie beispielsweise die Berufstätigkeit beider Eltern oder die elterngewählten Betreuungszeiten machen es notwendig, **sich an den Kunden zu orientieren** und beispielsweise den Serviceanteil in der Kita auszuweiten. Das betrifft vor allem das Management der Kita und das Erzieherinnenverhalten. Bei den Erzieher/innen gibt es immer noch grundsätzliche Vorbehalte gegenüber einer Kundenorientierung. Viele erleben die Ausrichtung auf Eltern als Kunden als eine Bedrohung ihres pädagogischen Selbstverständnisses.

VORSCHAU

Für die kindliche Entwicklung ist es entscheidend, wie gut die Zusammenarbeit zwischen Elternhaus und Kita gelingt. Dabei ist **Partnerschaft im Erziehungs- und Bildungsprozess** gefragt. Allerdings gibt es eine Reihe von Eltern, für die eine Erziehungspartnerschaft zunächst eine Überforderung darstellt. Für eine andere Gruppe von Eltern sind der partnerschaftliche Austausch und die Elternbeteiligung zeitlich nicht leistbar oder auch gar nicht erwünscht. Das heißt, Eltern definieren ihre Elternrolle sehr unterschiedlich. Dementsprechend müssen Kindertageseinrichtungen ermitteln, wie die jeweiligen Erwartungen und Wünsche ihrer Eltern sind, und ihr Angebot danach ausrichten.

Unerlässlich für eine gute Eltern-Kita-Kooperation ist zunächst eine Übereinstimmung zwischen dem Selbstbild der Eltern (= deren Selbstdefinition) und dem Fremdbild von Eltern aus der Sicht der Kita (= Perspektive der Erzieher/innen). Passen Selbst- und Fremdbild nicht zusammen, gibt es auf beiden Seiten unterschiedliche Erwartungen; Erzieher/innen äußern sich dann beispielsweise so:

- *„Die Eltern haben ein viel zu hohes Anspruchsdenken. Dauernd höre ich, dass die Nachbarkita so eine tolle Veranstaltung gemacht hat und bei uns angeblich nichts läuft.“*
- *„Neulich fragte mich doch tatsächlich eine Mutter, ob wir nicht schon um 6.30 Uhr öffnen könnten, ihr Betrieb habe die Schichtzeiten geändert. Demnächst haben wir Öffnungszeiten von 6.00 bis 20.00 Uhr und die Eltern kümmern sich gar nicht mehr um ihre Kinder.“*
- *„Beim letzten Elternabend waren wieder nur dieselben Eltern da. Da haben wir uns so toll vorbereitet und keiner kommt. Da vergeht einem doch die Lust!“*

Auf der Elternseite klingt das oftmals so:

- *„Ich weiß nicht, wie ich das noch alles schaffen soll: erst die Elternsprechtage, da musste ich mir schon freinehmen; jetzt jeden Samstag bei der Umgestaltung des Gartens*

netzwerk lernen
Schule, Kita, Seniorenbetreuung, Religion Interessierte: Handbü
zur Vollversion
(c) OLZOG Verlag GmbH
Seite 2

helfen und dann Freitag noch das Sommerfest. Da ist natürlich klar, dass jeder einen Kuchen backt und an den verschiedenen Ständen hilft. Das kommt ja alles den Kindern zugute, aber ich weiß oft nicht, wo mir der Kopf steht …“

- *„Offene Arbeit ist ja schön und gut, aber wie oft sehe ich die Erzieherinnen mit der Kaffeetasse im Garten! So einen Job hätte ich auch gerne …“*
- *„Wenn ich von meiner Arbeitskollegin höre, was die im Kindergarten „Wunderbar“ so alles tun, dann bin ich immer erstaunt. Jetzt machen sie ein Projekt zur Steinzeit. Das wäre auch was für Paul. Bei uns in der Kita läuft so etwas gar nicht, vor allem nichts für die Jungs.“*

VORSCHAU

Aus diesen Äußerungen lassen sich zwei Phänomene ableiten:

1. Die **mangelnde Übereinstimmung von Selbst- und Fremddefinition der Eltern** führt zu Unzufriedenheiten auf beiden Seiten und birgt nicht unerhebliches Konfliktpotenzial. Sehen sich Eltern beispielsweise als Kunden und erwarten Service, während die Erzieher/innen Eltern als Partner sehen und Mitarbeit wollen, dann haben wir es mit einem **Erwartungskonflikt Typ A** zu tun.
2. **Vorurteile** auf Eltern- und Erzieherinnenseite bestimmen und hemmen nicht selten den Zugang dazu. Diese Klischees und Voreingenommenheiten werden nicht kritisch überprüft. Bei den Eltern finden sich in den oben genannten Äußerungen Vorurteile wie „Erzieherinnen haben es einfach, sie können den ganzen Tag spielen“. Und bei den Erzieher/innen hört man das Klischee „Eltern sind Rabeneltern, weil sie die Kinder den ganzen Tag abschieben“. Diese Sicht auf die Eltern prägt aber entscheidend die Begegnung mit ihnen wie auch die Ausrichtung der Elternarbeit. Hier lauern **potenzielle Konflikte**, die sehr leicht eskalieren, weil auf der Beziehungsebene zahlreiche Signale gesendet werden, die in der Regel aber nicht offengelegt werden.

Erwartungskonflikten vom Typ A können Sie vorbeugen, in dem Sie sich 1. fragen, wie der überwiegende Teil Ihrer Eltern sich selbst sieht, und 2. ob Sie die Eltern eher als Partner oder als Kunden betrachten und ansprechen. Als Orientierungshilfe dienen die beiden folgenden Checklisten:

Unsere Eltern sehen sich …

Kriterium	**als Partner**		**als Kunden**	
1. Die Rolle der Eltern	• Experte des Kindes	☐	• Auftraggeber/innen	☐
2. Elternverhalten	• bringen sich mit eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten ein	☐	• äußern Wünsche und Erwartungen • verfolgen kritisch die Qualität • können und wollen nur begrenzt Zeit einsetzen	☐ ☐ ☐
3. Elternerwartungen	• wollen informiert sein • wollen mitreden • wollen mitgestalten	☐ ☐ ☐	• erwarten einen Leistungskatalog • sind an hoher Qualität interessiert • möchten wählen können	☐ ☐ ☐

netzwerk lernen
zur Vollversion
(c) OLZOG Verlag GmbH