

Eintägige Fortbildung für pädagogische Fachkräfte

Wenn Eltern sich beschweren...

Professioneller Umgang mit Kritik, Vorwürfen und Beschwerden von Eltern

Beschwerden sind wichtiger und sinnvoller Bestandteil einer lebendigen, fehlerfreundlichen und effektiven Kommunikationskultur in jeder Kita, jeder Krippe, jeder HPT und jedem Hort. Manchmal tragen die Eltern Vorwürfe oder Kritikpunkte allerdings sehr unerwartet oder sehr fordernd an pädagogische Fachkräfte heran und sind dabei emotional aufgebracht. Schnell kann es in solchen Situationen zu Missverständnissen oder voreiligen Reaktionen kommen. Deshalb geht es in dieser Fortbildung um ein konstruktives, tragfähiges, sachliches und transparentes Beschwerdemanagement. Sie lernen die vier verschiedenen Eskalationsstufen kennen und erfahren, wie Sie sachlich und respektvoll in Beschwerdesituationen vorgehen können. Wir schauen außerdem an, wie Sie bei respektlosem und übergriffigem Verhalten von Eltern klare Grenzen ziehen können. Zu jeder praktischen Übung erhalten Sie Leitfäden, Handouts und konkrete Praxismethoden für den Umgang mit unterschiedlichsten Beschwerdesituationen.

Die Inhalte im Überblick:

- Grundlagen einer lösungsorientierten Kommunikation (auch die innere Haltung)
- Beschwerden anhören, präzisieren, bearbeiten (intern) und klären
- Heikle Themen ansprechen
- Deeskalation, Fragetechniken, Moderationstechniken
- Grenzen sachlich, angemessen und klar setzen

Termin

Mi | 21. Januar 2026 | 9:00 bis 16:00 Uhr

Veranstalter: Merakita – Werkstatt für kindorientierte Pädagogik

<https://merakita.de/>

Ansprechpartnerin und Organisation: Simone Gottwald-Blaser

Ort: merakita Werkstatt für kindorientierte Pädagogik, Hauptstraße 11, 89257 Illertissen

Anmeldung: kontakt@merakita.de, per Telefon unter 07303 1579939