

Seminar-Nr. 63/2027

„Schon wieder eine Beschwerde!“

Deeskalierendes Konflikt- und Beschwerdemanagement mit Eltern

Zielgruppe	Pädagog*innen Mitarbeiter*innen in Kinderkrippe Kindergarten Kinderhaus Grundschulkind- betreuung Tagespflege	Wenn sich Meinungsverschiedenheiten oder Beschwerden häufen, ist eine strukturierte Gesprächsführung unerlässlich, um eine Eskalation zu verhindern. Konflikte zwischen und Eltern sind grundsätzlich Teil des Kindergartenalltages. Häufig führen unterschiedliche gegenseitige Erwartungen und vor allem eine emotionale Betroffenheiten bei notwendigem Diagnose- oder Unterstützungsbedarf aus der Sicht der pädagogischen Fachkräfte zu Missstimmungen. Nicht selten kommt es zu Grenzüberschreitungen durch Eltern – etwa durch forderndes Auftreten oder ständige Unzufriedenheit.
Zeitpunkt	29.-30.09.2027	Ein professionelles Konfliktmanagement im Kindergarten erfordert klare Strukturen, wertschätzende Kommunikation und eine strikte Trennung von Sach- und Beziehungsebene. Zudem braucht es eine gemeinsame Linie zwischen Team, Leitung und Träger-ebene. Wichtig ist auch für Pädagog*innen und Teams, persönlich-emotionales Selbstmanagement zu betreiben und als Team/Träger gemeinsam deeskalierend zu reagieren. Bei aggressiven Grenzüberschreitungen von Eltern dem Personal oder der Einrichtung insgesamt gegenüber geht es insbesondere um den Schutz der Mitarbeiter*innen, der in der Verantwortung des KiTa-Trägers liegt. Das Seminar zeigt deeskalierende Strategien in der Kommunikation mit Eltern auf und gibt Anregungen zum persönlich-emotionalen Selbstmanagement.
Ort	IBB-Bildungs- zentrum Hausham	
Seminarzeit	09.15-16.30 Uhr	
Referent	Hans Fritz	
Kosten	280,00 €	