

# Konflikt- und Krisenmanagement in der Zusammenarbeit mit Eltern

Im Allgemeinen verläuft die Zusammenarbeit mit Eltern befriedigend. In Einzelfällen kann es aber durchaus zu handfesten Konflikten kommen. Das liegt u.a. daran, dass die Beziehung zwischen Erzieherinnen und Eltern viel potentiellen Konfliktstoff in sich birgt. Sie ist eben mehr als nur ein reines Dienstleistungsverhältnis.

In dieser Fortbildung können Sie sowohl erfahren, was Sie tun können, um eine Eskalation zu verhindern oder im Notfall zu deseskalieren. Ist beides nicht (mehr) möglich, geht es darum, den Konflikt durchzustehen und zu bearbeiten.

Wir werden dabei sehr eng an den von Ihnen mitgebrachten Beispielsituationen arbeiten. Methoden der Konfliktdiagnose sollen dabei ebenso zur Anwendung kommen wie die Stärkung persönlicher Handlungskompetenz durch Rollenspiele.

**Im Einzelnen können - ja nach mitgebrachten Anliegen - Fragestellungen bearbeitet werden wie:**

- **Wie soll ich reagieren, wenn Eltern mich mit ihren Anliegen „überfallen“?**
- **Wie kann ich mit persönlichen Angriffen, Infragestellung meiner Kompetenz oder unzulässigen Verallgemeinerungen umgehen?**
- **Wie kann ich ein Konfliktgespräch führen?**
- **Was kann ich tun, um aus einer Konfliktspirale auszubrechen?**
- **Was tun, wenn ein Konflikt die ganze Einrichtung erfasst?**