

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 6

A: Also, wir haben in letzter Zeit mehrere Beschwerden von Eltern über eine Kollegin bekommen. Weißt du genauer, worum es dabei geht und wie oft das schon vorgekommen ist?

B: Ja, es gab in den letzten Wochen mindestens drei Rückmeldungen. Die Eltern sagen, dass sie oft ungeduldig mit den Kindern spricht und manchmal nicht besonders freundlich wirkt. Hast du ähnliche Rückmeldungen gehört?

A: Ja, vor allem bei Bring- und Abholzeiten. Da ist viel Stress, und genau dann fällt ihr Verhalten besonders auf. Wie sollten wir das Thema deiner Meinung nach bei ihr ansprechen?

B: Ich denke, ein ruhiges Vier-Augen-Gespräch ist wichtig. Wir sollten sachlich bleiben und konkrete Situationen nennen, ohne Vorwürfe zu machen. Meinst du, sie weiß selbst, dass es Probleme gibt?

A: Das weiß ich nicht. Deshalb sollten wir sie auch fragen, wie sie die Situation erlebt. Vielleicht fühlt sie sich überfordert. Was könnten wir ihr konkret anbieten?

B: Zum Beispiel Unterstützung durch eine zweite Kollegin in stressigen Zeiten oder eine Anpassung des Dienstplans. Auch eine Fortbildung zum Umgang mit Stress oder schwierigen Situationen wäre sinnvoll. Würdest du das vorschlagen?

A: Ja, auf jeden Fall. Zusätzlich könnten wir eine Beobachtungsphase vereinbaren, um zu sehen, ob sich ihr Verhalten verbessert. Wie gehen wir parallel mit den Eltern um?

B: Ich finde, wir sollten offen kommunizieren. Also ein Gespräch anbieten, uns entschuldigen und erklären, dass wir das Thema intern klären. Sollen wir auch einen Zeitraum nennen?

A: Das wäre gut, zum Beispiel sagen, dass wir uns in vier Wochen noch einmal melden. So merken die Eltern, dass wir das ernst nehmen. Und was machen wir, wenn sich langfristig nichts ändert?

B: Dann müssten wir über weitere Schritte nachdenken, zum Beispiel ein offizielles Feedbackgespräch oder weitere Unterstützung. Erst wenn das alles nichts bringt, wären Konsequenzen nötig. Findest du das fair?

A: Ja, absolut. Wichtig ist, dass wir der Kollegin helfen, sich zu verbessern, und gleichzeitig das Wohl der Kinder im Blick behalten.

B: Genau. Wenn wir ruhig, transparent und unterstützend vorgehen, profitieren am Ende alle Beteiligten.