

#### **IV.8 Kritik als wesentliche Form der Partizipation von Eltern im Tagesgruppenalltag**

Ein wesentliches Moment von Partizipation stellt das Recht der Klienten dar, Kritik an und Unzufriedenheit mit der sozialen Arbeit, deren Adressaten sie sind, zu äußern. Anders als beispielsweise in Großbritannien gibt es in der deutschen Jugendhilfe- und Sozialarbeitsdiskussion praktisch keinerlei Diskussion über Beschwerderechte der Klientel und den Umgang mit Äußerungen der Unzufriedenheit von ihrer Seite. So verweist Blandow auf eine englische Studie (vgl. Aiers/Kettle 1998, entnommen aus Blandow 1999, S.113) zur Nutzung des im englischen Jugendhilferecht bestehenden formalisierten Beschwerderechtes für Heimkinder und andere Kinder und Jugendliche und kommt zu dem Schluss, dass dort, wo Beschwerderechte von Kindern, Jugendlichen und Pädagogen akzeptiert werden, im Grunde genommen keine Formalisierung notwendig ist. Dort, wo Beschwerderechte nicht akzeptiert werden und nicht Bestandteil einer Beteiligungskultur sind, lassen sie sich auch über formalisierte Regelungen nur schwer durchsetzen und hemmen möglicherweise den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen zwischen Kindern und Pädagogen. In der genannten Studie hatte sich gezeigt, dass weniger als die Hälfte der Kinder über das Beschwerdeverfahren informiert war. Dies war vor allem dann der Fall, wenn die Kinder noch nicht lesen konnten oder die englische Sprache nicht oder nur unzureichend beherrschten, da die Heime in der Regel das Beschwerdeverfahren nicht zu einem Thema gemacht, sondern schriftliche Merkblätter oder Aushänge für ausreichend gehalten hatten. Doch auch die Kinder und Jugendlichen, die über das Verfahren informiert waren, hatten wenig Vertrauen in das Verfahren geäußert oder hielten es im Hinblick auf die Bewältigung ihrer alltäglichen Unzufriedenheiten und Beschwerden für ungeeignet. Das entscheidende Argument der Kinder und Jugendlichen gegen eine Inanspruchnahme des Verfahrens war ihre Angst vor Sanktionen durch die Erzieher und vor Indiskretionen hinsichtlich ihrer Angelegenheiten. Auch die befragten Erzieherinnen hielten das Verfahren mehrheitlich für ungeeignet. Sie argumentierten, dass sie sich durch die Bedrohung durch ein Beschwerdeverfahren in ihrem Umgang mit den Kinder und Jugendlichen verunsichert fühlten und das Verfahren zu einem Klima des Misstrauens beiträgt. Eine positive Resonanz im Hinblick auf das Beschwerdeverfahren ergab sich nur dann, wenn das Verfahren in eine allgemeine Beteiligungskultur innerhalb der Institution eingebettet war und von den Erziehern mitgetragen werden konnte, weil es ihrer inneren Haltung entsprach und in der alltäglichen Praxis Bestandteil der Diskurse war.

Kritik wurde im Rahmen der vorliegenden Arbeit als zentrales Moment der Partizipation definiert. Daher bedeutet die Fokussierung auf die elterlichen Kritikfelder, die Bedingungen für Kri-

tik, die elterlichen Kritikformen und die die Kritik begleitenden Emotionen eine Auseinandersetzung mit konkreten Partizipationsmöglichkeiten von Eltern: Können Eltern angstfrei Kritik üben und wird diese Kritik akzeptiert und ernst genommen? Werden Eltern kritisiert und wie reagieren sie darauf? Welche Folgen befürchten Eltern, wenn sie Kritik üben? Und nicht zuletzt: Welches sind die Punkte, mit denen Eltern sich kritisch auseinandersetzen? Wir verstehen unter Kritik eine Auseinandersetzung des Einzelnen mit den Handlungen, Handlungsnormen und -zielen anderer Menschen, die sich von den eigenen Standpunkten unterscheiden. Kritik enthält jedoch, im Gegensatz zur neutralen Darstellung einer eigenen Meinung im Gespräch, eine Bewertung von Handlungen, Handlungszielen und -normen anderer und zwar in einem oftmals als negativ empfundenen Sinne. Beim Üben von Kritik werden also eigene Vorstellungen auf eine Weise geäußert, die das Gegenüber oder dessen Handlungsweisen, Handlungsnormen und -ziele prüft und als veränderungswürdig bewertet.

Kritik zu äußern und sie anzunehmen fällt den meisten Menschen schwer, weil sie als Be- oder sogar Verurteilung verstanden wird. Daher ist der Umgang mit Kritik oft mit starken Emotionen verbunden. Zwar wird allgemein erwartet, dass reife Erwachsene sachliche Kritik von einer persönlichen d.h. emotionalen Ebene trennen können, doch scheint dies eine hohe Anforderung darzustellen. Das Trennen der emotionalen von der sachlichen Ebene bedeutet eine Distanzierung von der Situation, ein Reflektieren des Vorgefallenen und eine gemeinsame Erarbeitung von Alternativen. Grund für Kritik liegt häufig in einem als nicht angemessen empfundenen Verhalten, das eine emotionale Reaktion hervorruft: Wut, Unzufriedenheit, Verwunderung o.ä., die eine sachliche Auseinandersetzung erschweren oder ganz verhindern. Auch der Kritisierte wird emotional reagieren, da er in den meisten Fällen planvoll und mit Überzeugung agiert hat. Eine Kritik an seinen Handlungen stellt dann nicht nur die Handlung an sich, sondern auch das in Frage, was dahinter steht: Überzeugungen, Selbstbild, Motivation. Kritik birgt immer die Möglichkeit eines Konfliktes. Partizipation heißt also auch: sich auf Konflikte einlassen zu können und Konflikte als notwendigen Bestandteil des Zusammenarbeitens anzuerkennen.

Im Rahmen des Lern- und Entwicklungsprozesses „Hilfe zur Erziehung“ und als wesentliche Form von Partizipation kommt der „Kritik“ als Lern- und Entwicklungschance für Eltern aus pädagogischer Sicht eine übergeordnete Bedeutung zu. In Kritik zeigt sich die Erwartung, einen wichtigen Lebensbereich mitgestalten zu können. Man äußert durch Kritik seine eigene Vorstellung von etwas, das mit der gängigen Praxis oder anderen Vorstellungen kollidiert. Vielen Menschen fällt es leichter zu formulieren, was ihnen missfällt, als eigene Vorstellungen ohne Orien-

tierung zu entwickeln. Kritik, verstanden als das Äußern konträrer Meinungen, das Öffentlichmachen der eigenen Bedürfnisse, die Anregung neuer Perspektiven oder eine Lebensäußerung von Menschen, die zunehmend die Verantwortung für ihr Leben übernehmen wollen, erfordert eine Konsequenz: sollen die Eltern im Rahmen der pädagogischen korrigierende Erfahrungen vor allem hinsichtlich ihrer Selbstwirksamkeit machen können, erscheint es unerlässlich, dass ihre Kritik ernst genommen wird und möglicherweise eine Änderung von Situation und Verhalten nach sich zieht. Andernfalls kann die neuerliche Erfahrung, gegebenen Umständen hilflos ausgesetzt zu sein, zu einer Verfestigung der Erfahrung von Abhängigkeit und eigener Unwirksamkeit auf Seiten der Eltern führen und Resignation und Rückzug fördern. Die Art und Weise, wie auf Kritik von Eltern reagiert wird, trägt dazu bei, in welcher Bedeutung sie sich innerhalb der Tagesgruppe erleben. Werden Eltern aus pädagogischer Sicht als selbstbestimmte Subjekte definiert, deren positiver Entwicklung eine zentrale Bedeutung zukommt, werden ihre Kritik und die Lernmöglichkeiten, die sich aus der Auseinandersetzung mit Kritik ergeben, als wichtiger Beitrag in einem offenen und partnerschaftlichen Dialog wahrgenommen. Spielt die Bedürftigkeit und Zufriedenheit der Eltern eine eher untergeordnete Rolle, bedeutet Kritik wahrscheinlich eine Störung innerhalb des ohnehin schon schwierigen Tagesgruppenalltags und damit zusätzliche Belastung.

#### **IV.8.1 Was kritisieren Eltern im aktuellen Hilfeprozess?**

Aus Studien zur Partizipationsforschung ist bekannt, dass Klienten der Jugendhilfe vor allem dann motiviert sind, mitzugestalten, wenn der zu gestaltende Bereich sie persönlich betrifft (vgl. Kriener 2001), wie z.B. Veränderungen oder Entscheidungen im persönlichen Bereich, Häufigkeit des Kontaktes zum Kind im Rahmen der Heimerziehung, Ausmaß der erwarteten Mitarbeit in der Tagesgruppe oder auch Umgang mit dem Kind im Alltag und bei bestimmten Problemen. Auch in den von uns untersuchten Tagesgruppen kritisieren Eltern im Wesentlichen Dinge, bei denen sie sich persönlich in ihrer Rolle als Erziehende berührt fühlen oder sie sich selbst einer Situation oder einer Umgangsweise ausgesetzt sehen, die ihnen Unbehagen verursacht und nicht ihren Vorstellungen entspricht.

Am häufigsten führen divergierende Erziehungsvorstellungen zwischen Eltern und Pädagogen zu Kritik seitens der Eltern. Diese gehen mit ihren Kindern anders um als die Pädagogen der Tagesgruppen. Die Eltern, die sich oft zumindest in Teilbereichen für gute Mütter oder Väter halten,

gleichzeitig ihre Erziehungskompetenz aber durch die massiven Schwierigkeiten mit dem Kind in Frage gestellt sehen, erwarten von den Pädagogen als Experten in „Sachen Erziehung“ ein Erziehungsverhalten, an dem sie sich positiv orientieren können. Die Pädagogen ihrerseits verstehen sich als „Modell“, an dessen Beispiel die Eltern ein verändertes Erziehungsverhalten erlernen sollen. Dennoch trifft die Art und Weise, in der die Pädagogen mit den Kindern umgehen, nicht immer auf ungeteilte Zustimmung der Eltern. Vielmehr stehen sie besonders denjenigen Umgangsweisen kritisch gegenüber, die die Elternteile selbst in ihrer Vergangenheit als negativ erlebt haben, wie z.B. eine Kommunikationsform, die als sehr streng und laut empfunden wird.

„Und oder dass auch da gebrüllt wird, mit diesem Brüllen komm ich heute auch noch nicht klar. Das hab ich auch die Frau Müller (pädagogische Fachkraft der Tagesgruppe) schon gesagt, weil das Kind hat damit 'n Problem, genauso, wie ich ein Problem damit hab.“ (Frau Schulze 704- 707)

„Also in manchen Sachen, also was mich auch so 'n bisschen stört, die Frau Schneider, wie Hanna vorhin schon sagte, die ist viel am Brüllen. Ja. Sie denkt wahrscheinlich, dass sie damit bei den Kindern zeigen muss, ich bin hier diejenige welche, auf die ihr zu hören habt.“ (Frau Marbach 1563-1568)

Diese Form des Umgangs mit dem Kind überlagert in seiner Bedeutung aufgrund der emotionalen Beteiligung des Elternteils andere, als positiv wahrgenommene Aspekte der Tagesgruppenbetreuung. Darüber hinaus stellen die Eltern die Alltagstauglichkeit mancher in der Tagesgruppe vermittelten Methoden in Frage. Dies betrifft vor allem Dinge wie etwa das Führen einer Punkte-Liste für gutes oder weniger gutes Betragen der Kinder. Diese Erziehungsmaßnahme wird als recht zeitaufwendig und damit wenig alltagskompatibel empfunden. Als schwierig empfinden Eltern Situationen, in denen sie ihrem Kind gegenüber Erziehungsvorstellungen der Pädagogen vertreten sollen, die sie selbst so nicht teilen.

Obwohl viele Eltern einsehen, dass die Betreuung verhaltensauffälliger Kinder in der Tagesgruppe nach einer klaren Struktur verlangt, die nicht zuletzt auf einem eindeutigen Regelwerk fußt, fällt es ihnen manchmal eher schwer, einen strengen Umgang mit ihrem Kind durch Andere zu akzeptieren. Einige Elternteile setzen Strenge mit emotionaler Kälte gleich und befürchten, dass ihr Kind darunter leiden könnte, dass das konsequente Bestehen auf der Einhaltung von Regeln anscheinend mehr Bedeutung besitzt als emotionale Wärme, Spontaneität und kindliche Individualität.

„(...) ich denke mir halt, was man da vielleicht jetzt noch verbessern könnte, als, als ganz, als kleine Sache halt, einfach auch mal die Kinder in 'n Arm zu nehmen, und mal richtig zu drücken, und mal zu

trösten, oder, hast Du gut gemacht halt, in dem Moment halt. Aber mit 'm bisschen mehr Zuneigung, find ich. Also das würde bestimmt vielen Kindern da ganz gut tun, sag ich mal. Und nicht jetzt nur den Rahmen durchsetzen.“ (Herr Krüger 82-88)

Tatsächlich üben die Eltern in unterschiedlicher Weise Kritik am Umgang der Pädagogen mit den Tagesgruppenregeln. Zum einen verstehen die befragten Eltern Notwendigkeit und Sinn mancher Regeln nicht: Während die Pädagogen das Bestehen auf die Einhaltung von Regeln als konsequentes pädagogisches Handeln betrachten, deuten Eltern dieses Umgehen mit dem Kind als übertriebene Strenge, besonders, wenn sie in ihrem eigenen Alltag andere Vorgehensweisen leben. In diesem Zusammenhang wird von einigen Eltern die kontinuierliche Diskussion um „Kleinigkeiten“ bemängelt, die sie für ihr eigenes Kind als überflüssig einschätzen. Dies betrifft zumeist Dinge, denen sie entweder selbst eine geringere Bedeutung zumessen als die Pädagogen, oder von denen sie annehmen, dass ihre Kinder sie ihrer Ansicht nach in ausreichendem Maße beherrschen. Häufig angesprochen wurden in diesem Zusammenhang die Tischsitten. Die Vorstellungen mancher Pädagogen und die als restriktiv empfundene Durchsetzung dieser Vorstellungen wurde von einigen Eltern mit Unverständnis und Befremden wahrgenommen. Auch das Bemühen der Pädagogen, den Kindern eine gesunde und vollwertige Ernährung angedeihen zu lassen, wird von den Eltern teilweise mit Skepsis und Unverständnis betrachtet. Zum einen werden von diesen Eltern ökonomische Gründe ins Feld geführt und darauf hingewiesen, dass die für die Tagesgruppe eingekauften Lebensmittel sehr viel teurer als „normale“ Lebensmittel seien, zum andern weisen sie aber auch daraufhin, dass ihnen persönlich die finanziellen Möglichkeiten für ein solches Einkaufsverhalten fehlen und sie daher für die Familie weniger gesundheitsbewusst kochen müssten.

„Ich meine, es ist in Ordnung, dass sie kein Fleisch haben, was für mich eben halt, auch dieses Ökozeug, muss es einfach nicht sein, von diesem teuren. Weil, die Tomaten oder so was hat man jetzt auch, Ökozeug war auch nicht, das war auch gespritzt und alles so. Also. Bei mir kriegt er ja zu Hause auch kein Ökozeug. Also, es muss nicht dieses teure sein. Da könnte man auch vielleicht sparen.“  
(Frau Brandt 2677-2687)

Möglicherweise regt das wohlmeinende Bemühen der Pädagogen die Eltern zu einem Nachdenken über eine gesunde Ernährung an, gleichzeitig scheint es von den Eltern aber auch als ein Hinweis auf einen Mangel – sei es in wirtschaftlicher Hinsicht, aber auch im Hinblick auf ihre Verantwortung für die Gesundheit ihrer Kinder – ihrerseits empfunden zu werden.

Ein anderer Punkt, der von Eltern kritisiert wird, ist die scheinbare Verhandelbarkeit von Regeln. Zwar werden – als Reaktion auf Äußerungen von Unzufriedenheit seitens der Eltern – von den

Pädagogen Regeln zur Diskussion gestellt. In diesen Diskussionen scheinen jedoch die Pädagogen die Eltern von der Notwendigkeit der zur Disposition gestellten Regeln überzeugen zu wollen. Die Eltern gewinnen den Eindruck, dass die Regeln zwar formal ausgehandelt werden, dass aber letztendlich die Entscheidungsmacht vollständig bei den Pädagogen verbleibt und sich diese nur bedingt auf elterliche Standpunkte bezüglich der starren Regeln beispielsweise im Umfeld der Nahrungsaufnahme einlassen. Eltern, die in zahlreichen Aushandlungsgesprächen ihre Meinungen und Vorstellungen hinsichtlich der diskutierten Regeln mitgeteilt haben, reagieren auf die Einsicht, nur scheinbar beteiligt worden zu sein, mit Ärger und letztlich Resignation. Dennoch ist der Ansatz, Eltern und Kinder auch über Dinge mitentscheiden zu lassen, die sonst nicht zur Disposition stehen, durchaus positiv zu bewerten. Zu berücksichtigen ist jedoch, dass die Pädagogen letztendlich ihre Definition von dem, was richtig sei, über die der Eltern stellen werden, um auf diese Weise die Funktionsweise der Tagesgruppe zu gewährleisten. Mangelnde Transparenz hinsichtlich der tatsächlichen Mitgestaltungsmöglichkeiten und lediglich informelle Mitgestaltungsangebote, die jederzeit zurückgenommen werden können, wecken bei den Eltern möglicherweise Hoffnungen auf weiterreichende Entscheidungsmacht, die zwangsläufig nicht erfüllt werden können.

„Angeblich haben die Regel doch alle gemeinsam festgelegt, aber letztendlich hat doch die Leitung der Tagesgruppe entschieden. Ein Beispiel: wann sollen die Kinder trinken? Viele Kinder haben Durst und dürfen hier in der Tagesgruppe eine halbe Stunde vor dem Essen nicht trinken, weil sie sich dann satt trinken würden. Ich habe das mit Frau K. (die Pädagogin, die Verf.) besprochen, es dann aber aufgegeben und es so gelassen.“ (Frau Keppler S.18)

Von den Eltern wird das Ungleichgewicht zwischen den Anforderungen an Eltern bezüglich verantwortlicher Mitarbeit und der realen Möglichkeit zur Übernahme von Verantwortung zum Teil sehr deutlich wahrgenommen. Sie kommen zu dem Schluss, dass sie an relevanten Entscheidungen nicht beteiligt sind, sondern Mitbestimmung nur bei „Kleinigkeiten“ möglich sei.

„...man wurde schon gefragt, aber nur bei lächerlichen Dingen, wie mit den (...) Fahrrädern (...), das sollten die intern regeln, auf so´ner Ebene wurden wir befragt, aber auf anderen Ebenen wurde über unseren Kopf entschieden.“ (Frau Keppler S.7)

Der Umgang mit ihrem Kind in der Tagesgruppe unterliegt den Regeln der Pädagogen, diese bestimmen im Wesentlichen, wie, wann und was die Kinder zu tun haben. Dies trifft die Eltern an ihrer ganz persönlichen Seite in Bezug auf ihre Erziehungsgewalt, in Bezug auf ihre Rolle als

Mutter oder Vater vor dem Kind (Kinder erleben die Eltern als den Pädagogen nachgeordnet), in Bezug auf ihre Kompetenz im Umgang mit dem Kind und in Bezug auf ihre Eigenwahrnehmung als ernst zu nehmende Erwachsene. Kritisch äußerten sich manche Eltern darüber, dass zwar der Tagesgruppenalltag bis in alle Einzelheiten hinein „verregelt“ zu sein scheint, dass die Einhaltung der Regeln jedoch in Abhängigkeit von Situation und Person in unterschiedlicher Art und Weise durchgesetzt werden und demzufolge auch mit unterschiedlichen Erwartungen an die Eltern verbunden sind. Die Vielzahl der Regeln und ihre unterschiedliche Auslegung durch die Pädagogen führen bei manchen Eltern zu einem Gefühl starker Verunsicherung. So berichtet eine Mutter von der großen Unsicherheit, die sie angesichts der vielen Regeln in der Mittagessensituation und des uneinheitlichen Umgangs mit ihnen überkam.

„Weiß nicht, darfst Du jetzt oder darfst Du nicht? Es sind ja jetzt beide da. Er redet ja auch mit den Kindern. Sie redet zwar auch, aber so reden darf man eigentlich, also es sind immer bestimmte Sachen, fällt mir jetzt, würde mir jetzt nicht einfallen, irgendwie aber. Mir sind schon, damals, wo ich wirklich denn unentschlossen, wo ich nicht wusste, Mensch, was darfst du und was darfst du jetzt nicht.“  
(Frau Brandt 2000-2006)

Ihre Unsicherheit wurde dadurch verstärkt, dass ein Teil der Pädagogen sich nicht an die Regeln zu halten schien, was bei ihr die Frage aufwarf, inwieweit für Kinder und Erwachsene unterschiedliche Regeln in der Mittagessensituation gelten und welche Erwartungen an sie, die sie sich gerne anpassen und „richtig“ verhalten wollte, gestellt würden.

„Zum Beispiel dieses Trinken beim Mittagessen. Ist dann dieser Tee. Ich bin Teetrinker, aber so kalten Tee oder irgendwie so, oder dieses gemischte Teezeug, das trink ich nicht so gern. Und hab gesehen, eine Praktikantin hat ihre kleine Flasche mitgebracht. Bloß hab ich gedacht, wenn du jetzt deine Flasche mitbringst, ist für die Kinder eigentlich blöd. Die trinken Tee. Und du musst diese Flasche trinken. Das ist bei Frau Müller (die Pädagogin) auch, die trinkt eben Kaffee denn. Sag ich, das ist vielleicht auch nicht richtig, sie dürfte da auch nicht ihren Kaffee denn trinken. Sie müsste denn auch denn eben halt mittrinken.“ (Frau Brandt 2649-2664)

Andere Eltern fühlen sich durch Mitarbeiter persönlich angegriffen, wenn sie den Eindruck gewinnen, bei ihnen werde strenger auf die Einhaltung von Regeln geachtet als bei anderen Eltern.

„Ich sollte bei meinem Sohn für Ruhe sorgen und hat er nur ne Kleinigkeit gemacht, dann wurde der Therapeut gleich sehr streng und ich habe das nicht eingesehen, warum ich mich da belehren lassen sollte, dauernd war er sauer, andere Kinder springen über Tisch und Bänke und die Mütter scheren sich einen Dreck drum (...).“ (Frau Keppler S.16)

Trotz ihres Unbehagens nahm diese Mutter weiterhin an allen therapeutischen Sitzungen teil. In mehreren Gesprächen mit den Pädagogen der Tagesgruppe brachte sie jedoch deutlich ihren Ärger über das Verhalten des Mitarbeiters ihr gegenüber zum Ausdruck, ohne dass sich jedoch in der Folge etwas verändert hätte. Vielmehr beschwichtigten die Pädagogen die aufgebrachte Mutter und boten ihr ein gemeinsames Gespräch mit dem betreffenden Mitarbeiter an. Erst kurz vor dem geplanten Ende der Hilfemaßnahme setzte sich die Mutter durch und entschied sich gegen eine weitere Teilnahme an den Therapiesitzungen. Zu diesem Zeitpunkt konnte sie sich relativ gefahrlos über bestehende Regeln hinwegsetzen, weil sie keinerlei negative Konsequenzen für sich oder ihr Kind – z.B. den Verlust des Betreuungsanspruches ihres Kindes in der Tagesgruppe – mehr befürchtete. In Fällen, in denen Eltern einzelne Regeln einer Tagesgruppe, wie etwa das Verbot von Handys oder elektronischem Spielzeug, grundsätzlich nicht akzeptieren, kann es jedoch durchaus zu einer vorzeitigen Beendigung der Hilfe kommen.

Einige Eltern, deren Kinder aufgrund von Verfehlungen häufiger im Mittelpunkt pädagogischer Aufmerksamkeit stehen, sehen es nicht gerne, dass ihr Kind häufig zur Verantwortung gezogen wird. Sie befürchten, dass ihr Kind eine Sündenbockfunktion übernimmt und zum Außenseiter wird: Im Konfliktfall unter Kindern, so der Vorschlag, sollten alle Kinder gemeinsam ein Gespräch führen, um den Kindern die Möglichkeit zu geben, das (Fehl-) Verhalten des anderen zu verstehen und sich gegenseitig auf Fehlverhalten hinzuweisen und alternative Handlungsweisen vorzuschlagen. Die Angst, dass das eigene Kind eine „besondere Position“ im Sinne von „negativ auffallend“ einnehmen könnte, existiert auch in Bezug auf die Schularbeiten. Einige Eltern, die sich vom Tagesgruppenaufenthalt eine Entlastung bezüglich der Schularbeiten versprechen, kritisieren, dass nicht alle Schularbeiten der Kinder in der Tagesgruppe erledigt würden, und sie sich abends zu Hause noch einmal mit den Kindern hinsetzen müssten, wenn diese nicht mehr konzentrationsfähig seien. Eine Begleitung der Hausaufgabensituation durch die Eltern in der Tagesgruppe lehnen manche Mütter und Väter ab, weil sie sich durch die Anwesenheit der Pädagogen und anderer Eltern gehemmt fühlen. Sie fühlen sich den Schulaufgaben inhaltlich und auch aufgrund problematischer Interaktionen nicht gewachsen und befürchten eine Offenlegung der eigenen Inkompetenz und des als mangelhaft empfundenen Bildungsniveaus. Ähnliches befürchten Eltern auch in Bezug auf ihr Kind, wenn innerhalb der Hausaufgabensituation dessen Leistungsschwäche offen zutage tritt.

„Ich kann nicht abends um halb sieben mit ihm Schularbeiten machen, weil, um halb sieben mach ich meine Kinder Abendbrot oder bade den Kleinen oder was auch immer. Und um halb acht fang ich hier an, Schularbeiten zu machen, wo der Kopf gar nicht mehr mitarbeitet. Und das, die Lehrerin hat also

volles Verständnis dafür gehabt und hat gesagt, nee, nee, Sie müssen das überhaupt nicht machen, weil dafür ist die Tagesgruppe da. Und ich hab gemerkt, also die haben da 'ne Stunde oder was weiß ich, und denn gibt es Abendbrot. Weil, ich weiß nicht, die fangen um 16 Uhr an. Und die Stunde ist einfach zu knapp. Ja, weil Torsten braucht 'n bisschen länger, ehe er erst mal machen will, das kenn ich ja. Ja. Und dass da auch andere Mütter sitzen, das find ich also auch weniger schön, weil, ähm, Torsten hat so das Gefühl, er ist der einzige Dumme da. Oder dass andere Kinder, die in der Tagesgruppe sind, die sowieso Probleme haben, mit Torsten eben bei den Schularbeiten unterstützen sollen, denk ich mal, das find ich auch nicht so gut. Auch wenn der älter ist, der Junge. Das hat damit nichts zu tun, weil Torsten kriegt das Gefühl, ich bin schlechter.“ (Frau Schulze 825-852)

Für einige Eltern scheint es problematisch, dass ihre Kinder während des Hilfeprozesses aus ihren gewohnten Lebensbezügen herausgenommen werden. Da die Kinder meist bis zum späten Nachmittag oder frühen Abend in der Tagesgruppe betreut werden, finden sie kaum mehr Zeit für den Besuch von Freunden und Vereinen. Auch das normale Alltagsgeschäft wie etwa gemeinsames Einkaufen findet aufgrund der langen Betreuungszeit kaum noch Raum im Alltag der Familien. Es stellt sich diesen Eltern die Frage, wie ihre Kinder nach Beendigung der Hilfe wieder Anschluss an einen „normalen“ Alltag finden können.

Einen wesentlichen Kritikpunkt stellt das Thema Mitarbeit von Eltern dar: Besonders deutlich wird hier der Konflikt zwischen dem Streben nach Selbstbestimmtheit bzw. freier Entscheidungsmöglichkeit und dem Empfinden von Fremdbestimmtheit im Rahmen der Tagesgruppenarbeit, die als Einschränkung persönlicher Freiheit, zuweilen sogar als Grenzverletzung empfunden wird. Einige Eltern lehnen aus verschiedenen Gründen die Mitarbeit ab oder reduzieren diese auf ein Minimum. Hinweise oder Anforderungen von Pädagogen, dieses Verhalten zu ändern, werden als „unter Druck setzen“ verstanden. Besonders Eltern, die nicht freiwillig auf die Hilfe Tagesgruppe eingegangen sind, neigen dazu, jedwede Anforderung, die sich aus der Arbeit ergibt, als Druck zu empfinden.

„Na, jedenfalls wurde mir denn gleich gesagt, also denn ging es um mein Kind (...), aber die haben wohl gemerkt, ich war gestresst, also ich hatte mehr mit dem Herr Mayr (Pädagoge der Tagesgruppe) den Termin, und Frau Müller (Pädagogin der Tagesgruppe) kam denn zu. Bei Frau Müller hab ich so das Gefühl, ich muss die Zeit finden (...) ist egal wie, und das ist mein Kind und (...) fand ich also schon mal nicht gut, ich hatte keine Lust, da zu bleiben und bin aber geblieben.“ ( Frau Schulze 1110-1118)

Andere empfinden die Hilfe in der Tagesgruppe als Rettung aus einer Notlage und sehen sich daher veranlasst, Anforderungen bezüglich quantitativer und qualitativer Mitarbeit soweit wie

nur möglich zu erfüllen. Diese Eltern besuchen Angebote der Elternarbeit, obwohl sie eine enge Tagesstruktur haben (Berufstätigkeit, Geschwisterkinder, Arzttermine), die Angebote als nicht für sich passend oder hilfreich erleben, mit bestimmten Teilnehmern oder Mitarbeitern nicht zurecht kommen und die qualitative und quantitative Anforderung nach Mitarbeit als nach oben hin unbegrenzt erleben. Konkret äußern Eltern, dass sich beispielsweise des öfteren Konflikte zwischen einer von ihnen gewünschten Teilnahme an Angeboten der Elternarbeit und der Betreuung der zu Hause verbleibenden Kinder ergeben.

„Bloß ich kann ja meine Kinder nicht irgendwo hinbringen, ja. Wo soll ich die hinbringen. Wenn ich keine Möglichkeit habe. (...)Und denn kann ich sie ja auch nicht immer alleine lassen, meine Kinder, die ich jetzt noch zu Hause hab, da so. Wenn der Frank so aggressiv ist, und der Kleine so aggressiv ist.“ (Frau Rudolph 837- 842)

Die Teilnahme an den Angeboten der Elternarbeit erfordert in diesem Fall wie auch im Falle einer Berufstätigkeit einen hohen Organisationsaufwand. Einige Eltern empfinden, dass von Seiten der pädagogischen Fachkräfte nicht genügend Verständnis für solche Zwangslagen besteht und das Argument der Teilnahmeverpflichtung gewichtiger erscheint als die Verhinderungsgründe der Eltern. Andersherum kritisieren gerade besonders engagierte Mütter und Väter diejenigen Eltern, die aus tatsächlichen oder vermeintlich vorgeschobenen Gründen sich der Teilnahme an den Angeboten der Elternarbeit entziehen. Unverständnis und Ärger empfinden diese Eltern jedoch auch gegenüber den Pädagogen, die zwar einerseits den verpflichtenden Charakter mancher Veranstaltungen herausstellen, andererseits aber auf die dauerhafte Abwesenheit mancher Eltern kaum zu reagieren scheinen. Intensive Elternarbeit, wie sie in manchen Tagesgruppen zum pädagogischen Programm gehört, wird von den Eltern auf der einen Seite als sehr hilfreich empfunden, auf der anderen Seite bedeutet sie für die Eltern, die sich darauf einlassen, aber auch eine enorme zeitliche und psychische Belastung. Vor allem, wenn die Anforderungen an die Eltern bezüglich ihrer Teilnahme allzu restriktiv formuliert werden, kann dies zu einem Rückzug aus der Tagesgruppenarbeit oder sogar zu einer vorzeitigen Beendigung der Hilfe führen.

„Es hat sich summiert, eine Mutter ging raus, die hatte zwei kleine Kinder, die musste da in der Tagesgruppe rumhängen, sie war gezwungen mit dem Kind nach Tegel zum Reiten zu fahren, die beiden kleineren Kinder saßen ohne Aufsicht zu Hause, die war so unglücklich, zwei Mütter sind gegangen, weil sie die Wege nicht bewältigen konnten, die Belastung war zu groß.“ (Frau Keppler S. 8)

Es wird deutlich, dass die Tagesgruppenmitarbeiter einen hohen Anspruch hinsichtlich der persönlichen Einsatzbereitschaft der Eltern zu haben scheinen, ohne dabei zu bedenken, dass

ein solches Maß an Engagement auch gewisse ökonomische Ressourcen voraussetzt: Die Familien wohnen zum Teil in einer Entfernung zur Tagesgruppe, die zu Fuß nicht überwindbar ist. Für finanziell schlechter gestellte Eltern ohne eigenes Fahrzeug, die auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind, kann das Aufsuchen eines Angebotes der Elternarbeit mit erheblichen Fahrzeiten und Fahrgeldern verbunden sein. Dies wird vor allem dann zum Problem, wenn sie darüber hinaus berufstätig sind oder mehrere Kinder zu betreuen haben. Doch auch bei denjenigen Eltern, die die entsprechenden finanziellen Ressourcen mitbringen, die über ein eigenes Auto verfügen und nicht berufstätig sind, regt sich angesichts des hohen Anspruches an die Mitarbeit der Eltern Widerstand. Sie akzeptieren die Anforderungen nur deshalb, weil sie die als hilfreich erlebte Betreuung des Kindes in der Tagesgruppe auf keinen Fall aufs Spiel setzen wollen. So äußert eine Mutter rückblickend:

„Früher war ich verpflichtet, genötigt, zweimal die Woche hinzugehen, für ca. zweieinhalb Stunden. Bis zum Schluss jede Woche Elterngruppe, jede Woche Musiktherapie, Entspannungsgeschichten (lacht), die sind einige Male ausgefallen, sporadische Begleitung zum Reiten, es ist jetzt nicht mehr so, dass man jede Woche nach Tegel und zurück muss (Begleitung der Kinder zum Reiten, die Verf.), das war verrückt, eine Zumutung. Damals war ich in Not und habe zu allem ja und amen gesagt.“  
(Frau Keppler S.5)

Das damalige Konzept der Tagesgruppe sah vor, dass die Mütter und Väter den Tagesablauf mitgestalten sollten. Doch anders als in Einrichtungen, die von Eltern selbst verwaltet und gestaltet werden wie z.B. Elterninitiativ-Kindertagesstätten waren es hier die Pädagogen, die den Eltern die jeweiligen Aufgabenbereiche wie auch ihre Vorstellungen der Ausgestaltung vorgegeben haben. Die Übernahme von Aufgaben, die die alltägliche Arbeit in der Tagesgruppe unterstützen sollte wie etwa die Zubereitung des Mittagessens oder die Reinigung der Räumlichkeiten, lief jedoch den Bedürfnissen mancher Eltern nach einer Entlastung zuwider. Die Anforderung einer derart umfassenden Mitarbeit wurde als nicht gerechtfertigte Zumutung erlebt, der die Eltern, in erster Linie Mütter, mit Verweigerung begegneten. Motiviert zeigen sich die Eltern zur Mitarbeit dann, wenn es um fallbezogene und persönliche Dinge geht wie z.B. Beratungsgespräche oder aber auch – in größeren zeitlichen Abständen – eine Begleitung der Kinder zu einem therapeutischen oder sportlichen Angebot. Alles darüber hinaus scheint für sie eine Angelegenheit der Tagesgruppe zu sein, für die sie sich nur sehr bedingt zuständig fühlen. Hier stehen die Pädagogen vor der Aufgabe, eine Balance zu finden zwischen eigenen oder organisationsspezifischen Anforderungen an die Eltern und den Bedürfnissen und individuellen Möglichkeiten der Eltern.

Kritik geübt wird aber auch an anderen Eltern. Dies betrifft nicht nur deren fehlendes Engagement, sondern auch die Art und Weise, wie sie mit den Angeboten der Pädagogen umgehen. Eine Mutter erinnert sich an einen Elternabend, zu dem die Mitarbeiter der Tagesgruppe externe Experten eingeladen hatten.

„Es gab da mehrere Richtungen, und da haben sie sich also 'nen Spezialisten geholt, und die haben darüber 'nen Vortrag gehalten. Nur dass die ihren Stoff nicht, nicht rüberbringen konnten, weil viele Eltern ähm, sehr persönlich reagiert haben, und ah, mein Kind, und mein Kind, und denn wurde immer nur über diese Kinder unterhalten, aber der Stoff, der eigentlich, dieses, ähm, die ganze Erklärung, kam nicht, kam nur, kam nur zur Hälfte rüber, weil die einfach, manche Eltern denen keine Möglichkeit gegeben habe, ihre Sätze auszusprechen. Die haben sie ständig kritisiert.“ (Frau Henning 996-1004)

Die Eltern, die hier kritisiert werden, brachten auch im Interview ihre große Unzufriedenheit über das Vorgehen der Experten in dieser Veranstaltung zum Ausdruck. Vor allem kritisierten sie die fehlende Alltagstauglichkeit der von den Experten vorgeschlagenen Erziehungstipps. Insgesamt, so scheint es, fühlten sich die betroffenen Eltern durch Inhalt und Präsentation dieser Veranstaltung nicht als Eltern gewürdigt, die selbst bereits viele Informationen eingeholt und Kenntnisse zu den speziellen Schwierigkeiten ihres Kindes erworben haben. Dennoch scheint die Kritik an den anderen Eltern auch auf ein tiefer greifendes Problem hinzuweisen: auf Unterschiede zwischen den Eltern, die von diesen als manchmal unüberbrückbare Kluft empfunden wird. So begründen einige Eltern ihren partiellen Rückzug aus der Elternarbeit mit den sehr unterschiedlichen Lebensbedingungen, Einstellungen und Möglichkeiten.

V: Ja, das, was mich dann in dem Sinne 'n bisschen gestört hat, wo ich mich zurückgezogen habe, dass, wie soll sagen, die Kinder und die Eltern, die dazugehörigen Eltern mir zum Schluss nicht mehr da so zugesagt haben. Also ich stehe jetzt bestimmt nicht auf irgend 'nem hohen Niveau oder so was, aber, nee, also das war mir denn teilweise, nee, das war mir nicht mehr so Recht (...).

I: Mhm. Sie sagten vorhin, dass Sie auch nicht so den Draht zu diesen neuen Eltern gefunden haben. Können Sie das noch näher beschreiben, woran das gelegen hat?

V: Also ich bin an sich 'n offener Mensch, und bin für alle Sachen irgendwo zu haben, bloß ähm, man muss auch 'n gewisses, wie soll ich sagen, ich muss mit ihm über irgendwas sprechen können, und er muss mir was antworten, und nicht, mich mit leerem Blick angucken, und ähm, auf deutsch gesagt, kommt da sozusagen gar nichts raus. Man muss irgendwo so 'ne Basis finden, sonst ist mir, das hab ich auch zu Frau Frenzen gesagt, ist mir meine Zeit zu schade, mich da hinzusetzen und, das, kann ich sozusagen was Bessres irgendwo dann tun hier. (Herr Junkers 764-769, 791-802)

Ein weiterer wichtiger Bereich, in dem Eltern Kritik und Änderungswünsche äußern, betrifft die Beziehung zwischen ihnen und den Pädagogen. Die Beziehung zu den Pädagogen stellt für die Eltern eine wichtige Grundlage für ihre Bereitschaft dar, sich auf die Hilfe einzulassen. Aus dem oben beschriebenen Konflikt zwischen Selbst- und Fremdbestimmtheit ergibt sich, dass die Beziehung zwischen Eltern und Pädagogen in vielen Fällen asymmetrisch gestaltet wird, d.h. Eltern und Pädagogen nehmen verschiedene Rollen ein, wobei Eltern dazu neigen, sich „folgend bzw. unterordnend“ zu verhalten. Einige Eltern können sich mit der Arbeitsbeziehung zum Pädagogen nicht abfinden, sie empfinden eine bleibende Distanz als kränkend. Es kränkt sie überdies, dass aus ihrer Sicht heraus die Pädagogen entscheiden können, wie diese die Balance zwischen Nähe und Distanz halten wollen. Das „Siezen“, das von den Pädagogen als wichtige Grenze in der pädagogischen Arbeit bewertet wird, wirkt auf manche Eltern als Zurückweisung.

„Auch wenn Frau Müller (Pädagogin der Tagesgruppe) sagt, alle Erwachsenen sind gleich, gibt es doch eine klare Trennung zwischen Personal und Eltern, ein Beispiel, die Angestellten haben sich geduzt, selbst neue Erzieher wurden nach einer Woche geduzt, die Eltern wurden gesiezt, (...) es blieb immer Distanz.“ (Frau Keppler S.7)

Eine als gut empfundene Beziehung scheint die Bereitschaft der Eltern zur Mitarbeit zu erhöhen, sie nehmen „ihrem“ Pädagogen zuliebe an Angeboten teil, die sie sonst vielleicht nicht besuchen würden. Eltern empfinden zu einigen Mitarbeitern Zuneigung, für andere hegen sie eher weniger positive Gefühle. Einige Eltern kritisieren, dass sie in einem solchen Fall nicht auf andere Mitarbeiter ausweichen können.

Kritisch bewerten die Eltern die asymmetrische Beziehung zwischen ihnen und den Pädagogen dann, wenn sie sich selbst in der Rolle eines zu Erziehenden wahrnehmen. Dies ist dann der Fall, wenn sie sich aufgrund einer restriktiven Durchsetzung von Regeln in ihrem Recht auf persönliche Entscheidungsfreiheit und ihrer Verantwortlichkeit als Eltern beschnitten sehen.

Ein Bereich, in dem von den meisten Eltern Kritik geübt wurde, ist die Schule. Den Schulbesuch ihres Kindes erleben sie als von vielerlei Problemen überschattet. Besonders kritisiert wird von den Eltern das Verhalten der Lehrer, das in ihren Augen bestimmt ist von fehlenden zeitlichen und fachlichen Ressourcen und mangelnder Motivation, bei auftretenden Schwierigkeiten gemeinsam mit Eltern und Kind an einer Veränderung zu arbeiten. Im Verhalten der Lehrkräfte und in den zum Teil sehr großen Klassen, die die individuelle Förderung einzelner Kind unmöglich machen, sehen viele der befragten Eltern eine der Ursachen für die Probleme des Kindes.

„Die war zwar auch 'ne Integrationschule hier, aber ähm, die ist ähm, norm-, ne, ähm, normal in Anführungsstriche, Grundschule, und die Lehrerin war immer der Meinung, sie zieht, zieht Mike durch bis zur sechsten Klasse, und das hat den Erzieherinnen hier in der Tagesgruppe nicht gefallen, und mir hat's auch nicht gefallen.“ (Frau Bachmann 816-820)

„(...) und da, ich bin der Meinung, es liegt denn auch ähm, wirklich viel an den Lehrern, wie sie damit umgehen. Wenn's 'ne große Klasse ist, Intrigationsklasse, denn kann man nicht irgendwas schleifen lassen und denn sagen, ach naja, der kapiert's sowieso nicht, oder wenn er mit irgendwelchen Sachen 'n bisschen langsamer war, auch weil er's nicht geschafft hat, ähm, denn kann man nicht einfach die Sache in die Ecke schieben und so was. Also -, bin ich der Meinung, das ist nicht gut gewesen.“ (Herr Junkers 494-502)

Im Rückblick sehen einige Eltern in der fehlenden Kooperationsbereitschaft der Lehrkräfte, aber auch in deren mangelnder Fähigkeit, Entwicklungsverzögerungen und behandlungsbedürftige Verhaltensauffälligkeiten zu erkennen, einen Grund dafür, dass ihre Kinder nicht früh genug die notwendige Unterstützung bekamen.

I: Und hat die Schule denn damals auch darauf reagiert, so in der ersten, zweiten Klasse? Dass er, weiß ich nicht, vielleicht 'n bisschen auffällt?

M: Er hatte da 'ne andere Lehrerin gehabt. Und ich hatte von der Platanen-Allee so Fragebogen bekommen. Wo die Lehrerin das Kind einschätzen sollte, zum Auswerten. Und da hatte sie sich geweigert, mit dem Kind ist alles vollkommen in Ordnung, so was braucht man nicht ausfüllen. Dann musste ich darum kämpfen, dass sie es doch ausfüllt. Das sind nur Macken von dem Kind, und der hat vielleicht 'ne Lese- Rechtschreibschwäche und das war es denn schon, ja. Und das hat sich denn immer weiter so hingezogen und das, Bernd wurde immer weiter (Pause), er ist immer mehr aufgefallen, so.“ (Frau Mohr 897-912)

Ist der Leidensdruck bei Kind und Eltern angesichts der Schwierigkeiten groß, wenden sie sich an das Jugendamt mit der Bitte um Unterstützung und Hilfe. Abschließend soll hier dargestellt werden, wie diese Situation von Eltern empfunden werden kann. So beschreibt eine Mutter im Rückblick, wie sie die Kontaktaufnahme zu Jugendamt erlebt hat.

„Also es war zwischenzeitlich hatte ich, hab ich das Gefühl, ich muss also erklären, warum ich mein Recht, Hilfe bei, zur Erziehung, eigentlich bekommen möchte. Und ich kann mir nicht vorstellen, dass Leute einfach, weil sie heute mal nichts zu tun haben, da hingehen und sagen, ich brauche bitte 'nen Tagesgruppenplatz, oder ich brauche 'nen Therapieplatz, oder sonst irgendwas. Also ich denke mal, wenn so 'ne Sachen sind, dann hat das schon seine Gründe, dass Eltern so was machen. Und dann diese, ja, meinen Sie denn, dass das hilft. Und das, ja, da kommt man sich blöd vor. Also erstens mal hatt ich so das Gefühl, dass man so seine eigene Unfähigkeit noch mal richtig schön aufs Trapez bringen

muss. Also ich kann das jetzt nicht, und ähm, wobei ich damit nicht unbedingt Schwierigkeiten habe, aber es jedem immer wieder zu erklären, ich brauch jetzt Hilfe, weil, ich kann es nicht. Und können Sie mir jetzt bitte die Möglichkeit -, und denn war das also so, na wir wissen nicht, und das ist so 'n Grenzfall. Da hab ich auch gesagt, ich sage, Voraussetzung, dass dieses Kind aus dieser Klinik kommt, ist, dass Sie bereit sind, diesen Klick, diesen Tagesplatz zu finanzieren. Ja, und mhm, und wissen Sie, was das kostet, und mhm. Klar, ist das teuer. Will ich gar nicht abstreiten. Aber verdammt noch mal, ich bezahle auch die Arbeiten, ich bezahle dafür, und ich denke ich hab das Recht dazu. Ich weiß nicht, wie viel Eltern da nicht schon 'ne Hemmschwelle haben, dass sie dann -, ich weiß auch nicht wie jeder Sozialarbeiter das für sich handhabt. Das kann auch sein, dass das jeder anders macht.“  
(Frau Reiter 1346-1373)

Sehr deutlich wird hier, in welchem hohem Maße diese Mutter die Situation, in die sie sich auf ihrer verzweifelten Suche nach schneller und angemessener Hilfe begeben hat, als entwürdigend erlebt. Sie verbindet mit der Kontaktaufnahme mit dem Jugendamt den Anspruch, dass sie dort wirksame Hilfe erhalten kann. Tatsächlich aber fühlt sie sich in den Gesprächen mit den Sozialarbeiterinnen des Jugendamtes nicht ernstgenommen und sieht sich dem Zwang ausgesetzt, ihre Bitte um Hilfe zu rechtfertigen und immer wieder die Probleme und ihre fehlende Erziehungskompetenz offenbar zu machen. Vor allem die offenbar als eine zusätzliche Infragestellung ihrer elterlichen Kompetenz empfundenen Nachfragen der Sozialarbeiterinnen, ob eine Maßnahme der Erziehungshilfe ihrer Ansicht nach das Richtige sei, und der Hinweis auf die sich daraus ergebenden Kosten scheinen Eltern das Gefühl zu geben, um eine Hilfe betteln zu müssen. Der mit der Kontaktaufnahme zum Jugendamt wie auch mit psychologischer Diagnostik, Therapien oder Aufenthalt in einer Klinik verbundene „Gesprächsmarathon“ bedeutet für die ohnehin schon an ihren Grenzen stehenden Eltern eine zusätzliche Belastung.

Es zeigt sich also, dass Eltern oft erst dann im Jugendamt Hilfe suchen, wenn die Situation in der Familie schon kurz vor einer Eskalation steht. Die Hoffnung und der Anspruch von Eltern, im Jugendamt Unterstützung und schnelle und wirksame Hilfe zu erhalten, scheint in manchen Fällen – abhängig vom jeweiligen Jugendamt bzw. vom einzelnen Mitarbeiter – nicht erfüllt. Stattdessen erleben sie sich vielmehr im Status eines abhängigen Bittstellers. Möglicherweise ist dies als ein Hinweis darauf zu werten, dass der angestrebte Imagewechsel des Jugendamtes weg von einer eingriffs- und defizitorientierten hin zu einer an Leistung und Unterstützung orientierten Institution noch nicht überall geglückt ist.

#### IV.8.2 Emotionen der Eltern im Zusammenhang mit Kritik

Es wurde bereits darauf hingewiesen, dass Kritik meist mit unterschiedlichen Emotionen verbunden ist, mit Ängsten, Hoffnungen und Kränkungen auf Seiten des Kritisierenden, aber auch des Kritisierten. Es scheint, dass Eltern ihre Kritik häufig zurückhalten oder sie sehr vorsichtig formulieren. Die Scheu der Eltern zu sagen, was ihnen nicht gefällt, hängt im Wesentlichen mit der Befürchtung zusammen, dass ihnen oder ihrem Kind eine durch sie nicht mehr beeinflussbare Konsequenz droht. Sie können nicht einschätzen, inwieweit ihre Kritik die Einstellung der Pädagogen zu ihnen und ihrem Kind möglicherweise verändert. Sie haben Angst, die Beziehung zu den Pädagogen zu gefährden und deren Zuwendung und Unterstützung zu verlieren. Diese Angst, so unbegründet sie aus rationaler Sicht scheinen mag, beeinflusst das Kritikverhalten der Eltern: Sie tendieren dazu, sich zurückzunehmen, vorsichtig zu sein, sie wollen nicht „anecken“. Manchmal halten sie so lange ihre Kritik zurück, bis ein Beziehungsabbruch unvermeidlich und eine Verbesserung der Situation nicht mehr möglich erscheint.

„Also ich hab mich auch sehr lange zurückgehalten, denk ich mir, weil ich ja einfach wusste, Heiko ist trotz allem sehr gerne da hingegangen, und irgendwann dacht ich mir dann auch, also, na gut. Das Kind ist eh schon in 'n Brunnen gefallen, dann darf ich mich dazu auch äußern.“ (Frau Dietrich 501-505)

„Ich würde mich heute viel stärker abgrenzen, damals konnte ich nicht, weil ich dachte, Moritz verliert den Platz, weil Frau Müller (Pädagogin der Tagesgruppe) das gesagt hatte, ich hatte Angst, wenn ich nicht mitmache, hat das Folgen für Moritz.“ (Frau Keppler S.3)

Wird Kritik über längere Zeit zurückgehalten, kann sich bei Eltern ein Gefühl der Ohnmacht einstellen, welches sich bis zu einer Resignation hinsichtlich der eigenen Einflussmöglichkeiten steigern kann. Eltern gehen dann von vornherein davon aus, dass ihre Kritik wirkungslos bleiben wird. Gleichzeitig schützen sie sich damit vor den befürchteten Konsequenzen. Nicht nur eine Beziehungsveränderung zu Pädagogen, sondern auch eine Beziehungsverschlechterung zu anderen Eltern wird befürchtet. Da viele Eltern sich mit kritischen Äußerungen zurückhalten, sehen jene Mütter und Väter, die ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen möchten, die Gefahr, sich zu exponieren und zu isolieren und der Gemeinschaft verlustig zu gehen, die sie dringend brauchen.

Manche Eltern fühlen sich undankbar und empfinden die eigene Kritik als unangemessen, weil die Pädagogen ihnen das auffällige Kind für viele Stunden des Tages abnehmen und mit hohem persönlichen Einsatz arbeiten. Deshalb tendieren sie dazu, bestimmte Dinge hinzunehmen. Aber auch Gefühle von Stolz, sogar Triumph konnten im Zusammenhang mit erfolgreich geübter Kritik entdeckt werden. Eltern, die ihr Anliegen vorgebracht haben und deren Kritik Konsequenzen in Form einer gewünschten Veränderung zeigte, fühlten sich ernst genommen und wertgeschätzt.

„Und kurz danach bin ich dann im, im Essensraum gewesen, und da stand mein Kind so neben mir, und da meinte die Erzieherin auch, weiß nicht, was das war -(...) irgendwas zu ihm, und nahm es denn in den Arm, bekam dabei aber einen puterdunkelroten Kopf. Also ich denke mal, das hat sie gemacht, weil ich sie auch angesprochen hab, dass gerade so was ähm, bei meinem Kind wichtig ist.“ (Frau Marbach 1592-1599)

Dennoch gibt es auch Eltern, die ihre Zurückhaltung im Hinblick auf eine Kritik an der pädagogischen Arbeit oder den Mitarbeitern der Tagesgruppe schlicht damit begründen, dass ihre Präsenz in der Tagesgruppe zu gering sei, um kritische Aspekte auszumachen. Darüber hinaus fühlen sie sich aufgrund ihrer eher geringen Präsenz nicht autorisiert, Kritik zu üben.

I: Gibt es irgend etwas, was Ihnen nicht so gefällt? Wo Sie sagen würden, da würd ich's gern ändern, oder geändert haben.

V: Nee, also, dazu ist, wie gesagt, ist auch der Kontakt wahrscheinlich nicht häufig genug. Oder zu kurz. Sagen wir mal so. Ähm, weil, wenn man da, wenn ich, wenn ich ihn abhole, ist der Tag ja praktisch in Anführungsstrichen schon gelaufen, ja. Dann klingt das noch aus. Die letzte halbe Stunde oder so, je nachdem, weil sie können ja auch nach und nach dann gehen. Ähm, aber da ist nun nichts, wo ich sagen würde, um Gottes Willen, das muss, kann man ja so nicht machen, oder das müsste man ändern oder so, ne.“ (Herr Brandt 903-914)

Nicht nur Eltern üben Kritik, auch die Pädagogen tragen ihre Anliegen und Wünsche manchmal in Form von Kritik an die Eltern heran. Wie viele Menschen, die kritisiert werden, reagieren die Eltern emotional und weisen diese Kritik erst einmal zurück. Sie erleben Kritik als Druck oder als Angriff auf ihre elterliche Kompetenz. Dies gilt auch für Kritik, die von anderen Eltern an sie herangetragen wird.

Im Wesentlichen fühlen Eltern sich in Bezug auf die Quantität ihrer Mitarbeit kritisiert. Einige Eltern deuten einen Hinweis bezüglich mangelnder Mitarbeit als moralische Wertung und suchen die vermeintliche Botschaft „ich bin eine schlechte Mutter bzw. ein schlechter Vater“ hinter der Kritik. Einige Eltern vermuten hinter einer diesbezüglichen Äußerung den Vorwurf, sie interessierten sich im Grunde nicht für ihr Kind.

### IV.8.3 Wie üben Eltern Kritik?

Vielen der Eltern fällt es nicht leicht, Kritik zu üben. Mit Hilfe der Methoden teilnehmende Beobachtung und problemzentriertem Interview konnten in dieser Arbeit einige Strategien der Eltern exploriert werden, derer sie sich bedienen, um Kritik zu äußern. Für die Praxis der Tagesgruppenarbeit ist es wichtig, sich der möglichen Bedeutung eines solchen Verhaltens von Eltern bewusst zu werden, um auf diese Partizipationsversuche der Eltern eingehen zu können.

Eine häufig anzutreffende Form, Kritik zu üben, ist die indirekte Form: Eltern sagen nicht direkt, was sie für veränderungswürdig halten, sondern sie umschreiben das Thema oder äußern Zweifel in Bezug auf als störend empfundene Verhaltensweisen. Hierbei fällt auf, dass Eltern dazu neigen, sich selbst als defizitär darzustellen, also Selbstkritik zu üben: Nicht das Verhalten eines Anderen ist kritikwürdig, sondern ihr eigenes Unvermögen, mit diesem Verhalten umzugehen bzw. es zu akzeptieren. Beispielsweise beschreiben Eltern es als ihre Schwierigkeit, mit bestimmten Verhaltensweisen der Pädagogen gegenüber ihrem Kind umzugehen, weil sie im Rückblick auf die eigene Biographie diese Erziehungsmethode als problematisch bewerten. Auch Schwierigkeiten bei der Erfüllung übernommener Aufgaben führen sie oftmals auf eigene Defizite zurück.

Eltern fällt es leichter zu kritisieren, wenn sie sich eine Distanz schaffen gegenüber der Person, deren Verhalten sie kritisieren: sie äußern Kritik dann eher gegenüber unbeteiligten Dritten oder wählen eine indirekte Form, nämlich den Vergleich mit einer anderen Institution, Person oder der Vergangenheit.

M: Und ich muss sagen, das war die Hauptarbeit in der Klinik. Also wär sie nur hierher gekommen, in die Tagesgruppe, denk ich mal nicht, dass das so 'n Erfolg gehabt hätte wie dort. Muss ich ehrlich sagen. Weil hier sind doch einige Sachen anders, wie so im, im, im Tagesverlauf, wo sie nicht so viel gelernt hätte, denk ich mal. Da wird das so 'n bisschen lockerer gesehen, auch hier, ne, und da war's sehr extrem, in der Klinik. Da war das sehr extrem, im Krankenhaus-(...).

I: Extrem heißt irgendwie strenger, oder so?

M: Ja. Ja. Jaja. Also es war alles sehr streng. Also die waren da nicht einmal ohne, ohne Aufsicht. Also da war wirklich immer jemand bei, und war, ja, und hier, nun sind sie ja doch öfter mal alleine, und denn wird ge-, gebufft und -. Ja, also, wie gesagt. Also nur hier alleine hätt es garantiert nicht die Wirkung gehabt.“ (Frau Marbach 1531-1560)

Ein anderer Weg der Eltern, die eigene Unzufriedenheit öffentlich zu machen, ohne den Adressaten zu brüskieren und unangenehme Folgen befürchten zu müssen, besteht in der Bagatellisierung: Das kritikwürdige Moment wird als im Grunde völlig unwichtig und nur sehr selten vor-

kommend bewertet und entsprechend vorgebracht. Hinter einer auf solche Weise verübten Kritik erkennt der Adressat der Kritik wenig Leidensdruck und bleibt wenig motiviert, an der kritisierten Situation etwas zu verändern. Auch das „Neutralisieren“ von Kritik bedeutet eine Bagatellisierung: Eltern betten ihre kritische Äußerung in vielfältiges Lob über andere Angebote, Verhaltensweisen und Funktionen der Pädagogen ein. Überdies zeigen sie sehr viel Verständnis für das kritisierte Verhalten, indem sie z.B. auf schwierige äußere Umstände im Rahmen der Tagesgruppenarbeit hinweisen und so die empfundene Brisanz vor sich selbst mindern und ihrer Kritik die Schärfe nehmen. Beispielsweise wird ein als willkürlich streng empfundenes Verhalten gegenüber dem Kind als Notwendigkeit und Konsequenz umgedeutet oder ein als unangemessen erlebtes Verhalten der eigenen Person gegenüber mit den Notwendigkeiten in der pädagogischen Arbeit der Tagesgruppe begründet und legitimiert.

„(...) bloß was meine Kinder auch brauchen, ist ähm, halt auch mal 'ne Zuneigung, 'n bisschen Wärme halt, die jetzt schwer ist, sag ich mal, in der Tagesgruppe zu geben, weil da ist ja 'ne klare Linie, und da muss ja nun Konsequenz ausgesprochen werden halt (...)wir sind alle nur Menschen, man kann nicht, vor allem, wenn man sich geärgert hat, dann, jemand, 'n ändern plötzlich nehmen, und total umschalten. Das muss ja auch von innen kommen.“ (Herr Krüger 78- 93)

I: Gilt strengere Linie auch für Eltern?

V: Wie? Aus der Tagesgruppe jetzt?

I: Ja?

V: Mmmja, schon, -

I: Echt?

V: Also ich meine, wenn wir, also wenn ich um viere komme, die Kinder abhole, dann werd ich schon irgendwie angeguckt, oder die Kinder, sag ich mal, jetzt 'ne halbe Stunde früher bringe, dann werd ich schon mal angesprochen.

I: Aha.

V: Ich meine, ist ja auch richtig. Die haben ja ihre Vorbesprechungen noch, die können sich dann nicht gleich um die Betreuung der Kinder kümmern.“ (Herr Krüger 484-496)

Wenn Eltern im Rahmen dieser Studie eine kritische Äußerung bezüglich der Tagesgruppenarbeit machten, führten sie gerne weitere Expertenmeinungen aus der Ratgeberliteratur oder aus Gesprächen mit anderen Betroffenen an, um ihrer Kritik mehr Gewicht zu verleihen. Die Verantwortung wird auf diese Weise auf mehrere Personen verteilt, der Kritiker empfindet sich als Sprecher für andere Eltern und kann so seiner Angst z.B. vor Isolation begegnen. Einige Eltern üben im Rahmen der Tagesgruppenarbeit keine Kritik, sondern verhalten sich in „unkontrollierten“ Situationen, z.B. zu Hause, so, wie sie es für richtig halten. Einerseits unterlaufen sie damit

die in der Tagesgruppe erarbeiteten Erziehungsstrategien, andererseits nutzen sie aber das aus ihrer Sicht kritikwürdige Verhalten, um sich daran zu orientieren und ihre eigene Vorstellung von guter Erziehung zu entwickeln.

Eine häufige Form der Kritik, die die Empfindlichkeit des Gegenübers einbezieht, stellt die Kritik in Form von Anregungen dar. Eltern sagen nicht, was ihnen nicht gefällt, sondern machen Vorschläge oder stellen Ideen und Wünsche in den Raum, allerdings vermeintlich ohne Anspruch auf deren Umsetzung.

„Dann haben, haben wir, ich hab auch Vorschläge, na ni-, nicht direkt Vorschläge, sondern - ich hab denn versucht, immer noch einzubringen was der Psychologe mir erzählt hat. Was man machen kann.“ (Frau Mohr 1389-1392)

Auch hier kann es passieren, dass aufgrund der emotionalen Zurückhaltung diese Anregungen überhört werden. Die Eltern warten dennoch darauf, dass ihre Veränderungswünsche aufgegriffen und umgesetzt werden.

„Ich hab einfach mal versucht, diesen Anstoß zu geben, und von der Richtung, nicht, mal auch sieht, dass das vielleicht genau das Gegenteil bewirkt. Wie gesagt, ich bin nicht ausgebildet da, aber einfach mal die Idee in den Raum gepackt halt, und jetzt nicht gesagt, Sie müssen das so oder müssen das so machen. Ich muss das so akzeptieren (...).“ (Herr Krüger 1128- 1133)

Eltern warten also eher ab, bevor sie kritisieren, weil sie ihre emotionale Beteiligung durch Reflexion ersetzen möchten: Die Fragen, die sie dabei beschäftigen, sind: Wie formuliere ich meine Kritik, damit sich niemand gekränkt fühlt? Ist meine Kritik angemessen? Darf ich als Klient der Jugendhilfe Anregungen für Erziehungsverhalten geben? Was passiert, wenn ich Kritik übe? Durch die Reflexion kann der Kritiker Argumente für seine Position sammeln und sich auf Gegenargumente vorbereiten. Er kann so demonstrieren, dass er durchaus in der Lage ist, sich in die Situation des Gegenübers hineinzusetzen. In einer Art innerem Kampf werden Fragen wie die oben genannten mit sich selbst ausdiskutiert, wobei auch Argumente gesucht werden, die das Kritisieren überflüssig machen. Plötzlich erscheint den Eltern im Vergleich zu anderen positiven Auswirkungen und Vorgehensweisen der Tagesgruppenarbeit der kritisierte Aspekt unwichtig. Als sehr willkommene Möglichkeit, Kritik, aber auch Lob zu äußern, wurde ein an die Hilfe anschließender Evaluationsbogen genannt. Hierdurch wird offiziell die Erlaubnis zur Kritik ge-

ben, was Eltern sehr erleichtern kann. Sie fühlen sich überdies als Experten für „Elternarbeit in Tagesgruppen“ wahrgenommen und wertgeschätzt, umso mehr, wenn auf diese Evaluation eine positive Reaktion der Pädagogen erfolgt.

Werden die Eltern selbst kritisiert, gehen sie in unterschiedlicher Weise mit der an sie gerichteten Kritik um. Wie sie tatsächlich darauf reagieren, hängt allerdings von mehreren Faktoren ab: Wer kritisiert sie? Auf welchen Bereich ihres Lebens ist die Kritik gerichtet? In welcher Situation und in welcher Weise wird die Kritik geäußert?

Werden Eltern beispielsweise von anderen Eltern in der Tagesgruppe für ein bestimmtes Erziehungsverhalten kritisiert, reagieren die meisten sehr ablehnend, weil ihnen jemand, der selbst große Schwierigkeiten mit der Erziehung seines Kindes hat, als nicht berechtigt erscheint, sie in ihrem Verhalten als Eltern infragezustellen oder ihnen Ratschläge zu erteilen. Eine ähnliche Kritik, von Pädagogen geäußert, fällt ihnen leichter anzunehmen. Während Kritik von anderen Eltern eher mit Gegenkritik beantwortet wird, reagieren Eltern auf kritische Äußerungen der Pädagogen ihnen gegenüber oftmals mit einer Rechtfertigung ihres Verhaltens. Manchmal wird die Kritik, die die Pädagogen an ein Elternteil gerichtet haben, von dem betroffenen Vater oder der betroffenen Mutter geradezu internalisiert, das heißt, sie wird nicht nur angenommen, sondern in das eigene Selbstbild übernommen und in Selbstkritik umformuliert. Eine andere Möglichkeit, auf Kritik zu reagieren, besteht darin, sich weiterer Zusammenarbeit und damit weiterer Kritik zu entziehen.

In der Tagesgruppe treffen nicht nur Eltern und Pädagogen zusammen, sondern unterschiedliche Individuen mit zahlreichen eigenen Vorstellungen. Diese werden in einem permanenten Prozess ihre unterschiedlichen Positionen miteinander aushandeln müssen, oft wird dies über Konflikte geschehen. Die Solidarität, das Zusammengehörigkeitsgefühl von Eltern untereinander, kann zu einer wichtigen Chance für Mitbestimmung werden: Gemeinsam lässt sich leichter Kritik üben und gemeinsame Vorhaben lassen sich eher durchsetzen. Eltern, die sich selbst eher als hilflos und ohnmächtig und geradezu abhängig von Expertenhilfe erleben, können durch die Gemeinschaft eine Entlastung von ihrer Angst vor Beziehungsverlust verspüren, die die Auseinandersetzung mit „ihren“ Pädagogen stets begleitet. Eltern werden immer Anlässe für Kritik finden, weil es ideale, für alle Eltern passende Konzepte nicht geben kann. Auch bleibt die Hilfe zur Erziehung in den meisten Fällen in einen Zwangskontext eingebunden, so dass das Äußern von Kritik eine wichtige Möglichkeit darstellen kann, Eltern das Gefühl von Selbstbestimmtheit zu erhalten und sie in der Wahrnehmung ihrer Selbstwirksamkeit zu unterstützen.