# Wenn Eltern und Fachkräfte in der Kita in Konflikt geraten

geschrieben von Redakteur | September 4, 2026

# Vorwürfe, Mobbingverdacht, Streit um Förderung oder Kritik an Fachkräften: So lassen sich Konflikte klären, ohne das Kind aus dem Blick zu verlieren

„Meine Tochter will nicht mehr in die Kita. Sie sagt, Frau M. schreit sie ständig an.“

Emmas Mutter ist aufgebracht. Seit einigen Tagen weint die Fünfjährige morgens, bevor sie in die Kita geht. Am Vorabend hat sie schließlich erzählt, eine Erzieherin sei immer wieder „gemein“ zu ihr und habe sie angeschrien. Für ihre Mutter ist klar: So darf niemand mit ihrem Kind umgehen. Die Fachkraft erlebt die Situation anders. Sie habe Emma nicht angeschrien, sagt sie. Allerdings habe es in den vergangenen Tagen mehrere schwierige Situationen gegeben. Emma habe anderen Kindern

Spielzeug weggenommen, Aufforderungen ignoriert und schließlich ein anderes Kind geschubst. Daraufhin habe sie sehr deutlich eingegriffen.

Wer hat recht? Genau diese Frage führt in Konflikten zwischen Eltern und pädagogischen Fachkräften häufig zunächst in die falsche Richtung. Wichtiger sind drei andere Fragen: **Was ist tatsächlich geschehen? Wie hat das Kind die Situation erlebt? Und was muss jetzt geschehen, damit es sich wieder sicher fühlt?** Erziehungspartnerschaft ist vergleichsweise einfach, solange Eltern und Fachkräfte ähnlich auf ein Kind schauen. Ihre eigentliche Bewährungsprobe beginnt dort, wo Vorwürfe im Raum stehen, Eltern der Kita nicht mehr vertrauen oder Fachkräfte sich zu Unrecht angegriffen fühlen. Und manchmal muss dabei auch eine unbequeme Möglichkeit zugelassen werden: **Vielleicht hat das Kind mit seinem Vorwurf recht.**

# Ein Kind – zwei sehr unterschiedliche Wahrnehmungen

Dass Eltern und pädagogische Fachkräfte ein Kind unterschiedlich erleben, ist keineswegs ungewöhnlich. Eine Meta-Analyse von 23 Studien mit Vorschulkindern untersuchte die Übereinstimmung von Eltern- und Fachkräfteurteilen über emotionale und Verhaltensprobleme. Das Ergebnis: Die Übereinstimmung war insgesamt eher gering. Das bedeutet nicht, dass Eltern oder Fachkräfte Kinder schlecht beobachten. Kinder verhalten sich in unterschiedlichen Lebenswelten unterschiedlich. Zu Hause gelten andere Regeln, Beziehungen und Anforderungen als in einer Gruppe mit vielen Kindern. Ein Kind, das zu Hause ruhig und ausgeglichen wirkt, kann in der Kita schnell in Konflikte geraten. Ein anderes fällt in der Gruppe kaum auf, zeigt zu Hause aber große Belastungen.

Unterschiedliche Beobachtungen sind deshalb zunächst einmal Informationen. In einem Konflikt kommt jedoch etwas Weiteres hinzu: Kein Mensch beobachtet wie eine Kamera. Erwartungen,

Erfahrungen, Beziehungen und Emotionen beeinflussen, was wir wahrnehmen und wie wir Verhalten interpretieren. Das gilt für Eltern – und es gilt für Fachkräfte. Deshalb darf weder die elterliche noch die professionelle Perspektive automatisch zur allein gültigen Wahrheit erklärt werden. Aber auch der Satz „Die Wahrheit liegt wahrscheinlich irgendwo in der Mitte“ hilft nicht weiter. Denn meist liegt sie dort eben nicht.

# „Die Erzieherin ist gemein“

Zurück zu Emma. Was sollte ihre Mutter tun? Zunächst sollte sie die Aussage ihrer Tochter ernst nehmen, ohne das Ergebnis der Klärung bereits vorwegzunehmen. Das ist ein entscheidender Unterschied. „Was ist passiert?“ ist etwas anderes als: „Warum schreit Frau M. dich immer an?“ Die zweite Frage enthält bereits eine Behauptung und kann dem Kind eine bestimmte Interpretation nahelegen. Gerade bei jüngeren Kindern sollte deshalb möglichst offen gefragt werden.

**Hilfreicher sind Fragen wie:**

- Was ist passiert?
- Was hat Frau M. gesagt?
- Was war vorher?
- Wer war dabei?
- Was hast du dann gemacht?
- Wie ging es dir dabei?

Selbst wenn sich später herausstellt, dass die Fachkraft aus ihrer Sicht nicht geschrien hat, kann Emma die Situation als bedrohlich erlebt haben. Auch dieses Erleben ist wichtig. Aus einer ersten kindlichen Schilderung sollte deshalb weder sofort ein Urteil über eine Fachkraft noch ein Verhör des Kindes werden. Ebenso falsch wäre es allerdings, die Aussage mit Sätzen wie „Das wird schon nicht so schlimm gewesen sein“ oder „Frau M. würde so etwas niemals machen“ abzutun. Ein Kind

sollte nicht erst beweisen müssen, dass sein Unbehagen berechtigt ist, bevor Erwachsene bereit sind hinzusehen.

## So könnte das Gespräch beginnen

**„Emma hat mir erzählt, dass sie sich von Ihnen angeschrien gefühlt hat und im Moment nicht gern in die Kita kommt. Das macht mir Sorgen. Ich möchte gern verstehen, was passiert ist und wie Sie die Situation erlebt haben.“**

Damit wird niemand verurteilt. Aber das Problem wird auch nicht kleingeredet.

# Und wenn das Kind recht hat?

An dieser Stelle wird es unangenehm – aber gerade deshalb wichtig. Denn selbstverständlich kann es vorkommen, dass sich eine pädagogische Fachkraft einem Kind gegenüber tatsächlich unangemessen verhält. Das darf in einem Beitrag über Konflikte zwischen Eltern und Kita nicht nur als theoretische Möglichkeit behandelt werden. Die bundesweite Befragung „Psychosoziale Belastung und Kinderschutz in der Kita“ liefert dafür wichtige Hinweise. An ihr beteiligten sich 21.635 pädagogisch Tätige und Leitungskräfte. Untersucht wurden unter anderem psychosoziale Belastungen, der Umgang mit herausforderndem Verhalten von Kindern sowie beobachtetes pädagogisches Fehlverhalten und die Reaktionen darauf.

Die von der Bertelsmann Stiftung veröffentlichten Ergebnisse sind gerade für unseren Fall bedeutsam. Ein Vorwurf gegen eine Fachkraft darf nicht deshalb relativiert werden, weil grundsätzlich davon ausgegangen wird, dass Fachkräfte professionell handeln. Professionalität bedeutet vielmehr, auch die Möglichkeit eigenen oder kollegialen Fehlverhaltens ernst zu nehmen. Die Untersuchung lenkt dabei den Blick nicht nur auf einzelne Fachkräfte, sondern auch auf Teamstrukturen und Arbeitsbedingungen.

**Nicht jeder Vorwurf eines Kindes gegen eine Fachkraft ist ein Beweis. Aber jeder ernsthafte Vorwurf verdient eine sorgfältige Klärung.**

Eine Einrichtung muss deshalb zwischen zwei gleichermaßen problematischen Reaktionen hindurchsteuern: Sie darf weder eine Fachkraft aufgrund einer kindlichen Äußerung vorverurteilen noch das Kind reflexartig in Zweifel ziehen, um eine Kollegin oder einen Kollegen zu schützen.

# Zwischen Verharmlosung und Vorverurteilung

Was bedeutet das praktisch? Auf der einen Seite wäre es falsch, nach einer einzigen kindlichen Äußerung festzustellen: „Diese Erzieherin schreit Kinder an.“ Auf der anderen Seite wäre es ebenso falsch, reflexartig zu antworten: „Das kann ich mir bei meiner Kollegin überhaupt nicht vorstellen.“ Die Aufgabe besteht darin, den Vorwurf ernst zu nehmen und gleichzeitig offen zu lassen, was die Klärung ergibt.

**Jetzt sind konkrete Fragen hilfreich:**

- Was genau berichtet das Kind?
- Berichtet es einmalig davon oder wiederholt?
- Hat sich sein Verhalten verändert?
- Gibt es Situationen, vor denen es Angst hat?
- Haben Kolleginnen oder Kollegen etwas beobachtet?
- Gibt es ähnliche Beobachtungen bei anderen Kindern?
- Wie beschreibt die betreffende Fachkraft die Situation?

Hier zeigt sich auch die Bedeutung eines professionellen Teams. Kinderschutz und pädagogische Qualität dürfen nicht davon abhängen, dass Kolleginnen und Kollegen einander grundsätzlich bestätigen. Eine gute Einrichtung braucht eine Kultur, in der problematisches Verhalten angesprochen werden

kann. **Loyalität gegenüber einer Kollegin oder einem Kollegen darf nicht bedeuten, beim Kind wegzusehen.**

## Wenn Eltern mit einem Vorwurf kommen

Für Fachkräfte kann eine solche Situation ausgesprochen belastend sein. Wer hört: „Mein Kind sagt, Sie schreien es an“, empfindet das möglicherweise als Angriff auf die eigene Professionalität. Der erste Impuls kann dann lauten: „Das stimmt überhaupt nicht.“ Damit beginnt jedoch schnell ein Streit darüber, wessen Darstellung glaubwürdiger ist. Hilfreicher wäre zunächst: **„Ich verstehe, dass Sie sich Sorgen machen, wenn Emma Ihnen das so erzählt. Lassen Sie uns gemeinsam anschauen, was passiert ist.“** Das ist kein Schuldeingeständnis, sondern die Bereitschaft zur Klärung.

Anschließend sollte die Situation möglichst konkret rekonstruiert werden: Wann geschah sie? Was war vorher? Wer war beteiligt? Was sagte die Fachkraft? Wie reagierte das Kind? Gab es ähnliche Situationen? Je konkreter das Gespräch wird, desto geringer ist die Gefahr, dass aus einem Ereignis pauschale Urteile entstehen: „Sie schreien die Kinder ständig an“ auf der einen und „Sie glauben Ihrem Kind sowieso alles“ auf der anderen Seite. Mit solchen Sätzen lässt sich kaum noch etwas klären.

## „Mein Kind wird gemobbt“

Ein besonders schwieriger Konflikt entsteht, wenn Eltern sagen: „Mein Kind wird in der Kita gemobbt.“ Der Begriff ist stark aufgeladen. Eltern, die befürchten, ihr Kind werde wiederholt ausgegrenzt, verspottet oder verletzt, sind alarmiert. Umso problematischer wäre eine reflexartige Antwort wie „Mobbing gibt es in diesem Alter noch nicht“ oder „Kinder streiten sich eben“. Beides beendet die Klärung, bevor

überhaupt untersucht wurde, was passiert.

Angenommen, Jonas erzählt zu Hause seit Wochen, dass zwei Jungen ihn nicht mitspielen lassen und über ihn lachen. Inzwischen will er morgens nicht mehr in die Kita. Seine Eltern sprechen die Fachkraft darauf an, doch diese antwortet: „Das beobachten wir überhaupt nicht. Jonas spielt doch jeden Tag mit anderen Kindern.“ Damit darf die Sache nicht erledigt sein. Dass eine Fachkraft etwas nicht beobachtet hat, bedeutet nicht, dass es nicht geschieht. Umgekehrt beweist Jonas‘ Schilderung allein noch nicht, dass systematisches Mobbing vorliegt.

Statt über den Begriff zu streiten, sollte die Kita genauer hinschauen:

- Wann sucht Jonas Kontakt zu anderen Kindern?
- Wann wird er abgewiesen oder ausgeschlossen?
- Sind immer dieselben Kinder beteiligt?
- Gibt es wiederkehrende Situationen?
- Wie reagieren andere Kinder?
- Wie verhält sich Jonas selbst?
- Wie reagieren die Erwachsenen?

Aus „Sie glauben unserem Kind nicht“ gegen „Wir sehen das aber anders“ wird damit eine gemeinsame Untersuchungsfrage: **Was erlebt Jonas tatsächlich in der Gruppe?**

# „Mit unserem Kind ist alles in Ordnung“

Ein anderer Konflikt entsteht, wenn Fachkräfte überzeugt sind, dass ein Kind zusätzliche Unterstützung benötigt, Eltern diese Einschätzung aber entschieden zurückweisen. „Mit unserer Tochter ist alles in Ordnung.“ Dieser Satz kann Fachkräfte frustrieren, wenn sie seit Monaten Schwierigkeiten beobachten.

Doch hinter der Ablehnung können sehr unterschiedliche Gründe stehen: Angst vor Stigmatisierung, schlechte Erfahrungen mit Institutionen, Sorge vor einer Diagnose oder schlicht die Tatsache, dass Eltern ihr Kind zu Hause anders erleben.

Problematisch wird es, wenn die Fachkraft nun versucht, die Eltern möglichst schnell von ihrer eigenen Einschätzung zu überzeugen. „Ihr Kind braucht dringend Therapie“ verschärft den Konflikt – insbesondere dann, wenn damit eine diagnostische Feststellung verbunden wird, die gar nicht Aufgabe der Fachkraft ist. Besser ist es, konkrete Beobachtungen zu beschreiben: **„Uns fällt seit einigen Wochen auf, dass Mila häufig nicht versteht, was andere Kinder von ihr möchten. In Gruppensituationen zieht sie sich dann zurück und weint. Wir würden gern mit Ihnen überlegen, wie wir genauer herausfinden können, was ihr helfen könnte.“**

Eltern müssen eine fachliche Einschätzung nicht sofort teilen. Aber Fachkräfte müssen relevante Beobachtungen auch nicht verschweigen, um einen Konflikt zu vermeiden. § 22a SGB VIII sieht ausdrücklich die Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten zum Wohl des Kindes und deren Beteiligung an wesentlichen Angelegenheiten der Erziehung, Bildung und Betreuung vor. Zusammenarbeit bedeutet jedoch nicht, dass Eltern und Fachkräfte jederzeit derselben Meinung sein müssen.

# Ein Konflikt muss nicht mit Einigkeit enden

Das ist möglicherweise eine der wichtigsten Einsichten für schwierige Elterngespräche. Am Ende eines Gesprächs können Eltern weiterhin sagen: „Wir sehen das anders.“ Und die Fachkraft kann antworten: „Das akzeptiere ich. Gleichzeitig möchte ich unsere Beobachtung weiter ernst nehmen.“ Entscheidend ist nun, was danach geschieht. Welche Beobachtungen werden weitergeführt? Wann spricht man wieder

miteinander? Welche Unterstützung kann das Kind zunächst bekommen? Soll eine weitere Fachperson hinzugezogen werden?

Eltern und Fachkräfte müssen nicht zwingend dieselbe Erklärung für das Verhalten eines Kindes haben, um den nächsten sinnvollen Schritt zu gehen. **Ein gutes Konfliktgespräch muss nicht mit Einigkeit enden. Aber es sollte mit mehr Klarheit darüber enden, was das Kind jetzt braucht.**

## Wenn Kritik persönlich wird

Konflikte eskalieren besonders schnell, wenn nicht mehr über eine konkrete Situation, sondern über Personen gesprochen wird: „Sie haben mein Kind auf dem Kieker." – „Sie sind völlig uneinsichtig." – „Sie können Ihr Kind einfach nicht realistisch einschätzen." – „Sie haben offenbar keine Ahnung, wie man mit Kindern umgeht." Spätestens jetzt verschwindet das Kind langsam aus dem Gespräch. Beide Seiten verteidigen sich selbst.

Fachkräfte müssen Beleidigungen nicht hinnehmen. Sie dürfen Grenzen setzen und ein Gespräch beenden, wenn eine sachliche Verständigung nicht mehr möglich ist. Gleichzeitig gehört es zu professionellem Handeln, Kritik nicht automatisch als Angriff auf die eigene Fachlichkeit abzuwehren. Denn auch hinter einem ungerecht oder überspitzt formulierten Vorwurf kann eine berechtigte Sorge stehen. Die erste Frage sollte deshalb nicht lauten: **„Wie widerlege ich diesen Vorwurf?"**, sondern: **„Was genau macht diesen Eltern Sorgen?"** Erst danach lässt sich klären, ob die Kritik berechtigt ist.

## Auch Fachkräfte können Fehler machen

Dieser Satz klingt selbstverständlich. Im Konfliktfall ist er es häufig nicht. Pädagogische Fachkräfte arbeiten unter hoher Verantwortung und oftmals unter schwierigen Bedingungen.

Personalmangel, Zeitdruck, Lärm, große Gruppen und herausfordernde Situationen können erheblich belasten. Die Untersuchung zu psychosozialer Belastung und Kinderschutz ist gerade deshalb interessant, weil sie Belastungen, Teamprozesse, herausforderndes Verhalten und pädagogisches Fehlverhalten nicht völlig getrennt voneinander betrachtet.

Das darf allerdings nicht missverstanden werden. Schwierige Arbeitsbedingungen können helfen zu erklären, warum problematisches Verhalten entsteht. **Sie entschuldigen es nicht.** Ein Kind hat nicht weniger Anspruch auf einen respektvollen Umgang, weil die Kita unterbesetzt ist. Eine professionelle Einrichtung muss deshalb beides können: die Belastung ihrer Fachkräfte ernst nehmen und gleichzeitig klare Grenzen gegenüber unangemessenem Verhalten gegenüber Kindern ziehen.

## Was Eltern erwarten dürfen – und was Fachkräfte

Eltern dürfen erwarten, dass ein ernsthafter Vorwurf nicht abgewehrt wird, nur weil er unangenehm ist. Sie dürfen erwarten, dass eine Einrichtung hinsieht, die Perspektive ihres Kindes hört und bereit ist, auch das Verhalten der eigenen Fachkräfte kritisch zu prüfen. Das bedeutet nicht, dass die Interpretation der Eltern automatisch übernommen werden muss. Aber ihre Sorge verdient eine ernsthafte Prüfung.

Umgekehrt dürfen Fachkräfte erwarten, dass aus einer Beschwerde nicht sofort ein Schuldspruch wird. Sie müssen ihre Sicht darstellen können, und Eltern sollten zwischen einer eigenen Beobachtung, einer kindlichen Erzählung und einer erwiesenen Tatsache unterscheiden. Ein schwerer Vorwurf braucht eine ernsthafte Prüfung – und eine ernsthafte Prüfung braucht Offenheit in beide Richtungen.

## Wann die Leitung übernehmen sollte

Nicht jeder Konflikt gehört sofort zur Kita-Leitung. Manche Konflikte sollten aber auch nicht über Wochen zwischen einer einzelnen Fachkraft und Eltern ausgetragen werden. Die Leitung sollte insbesondere einbezogen werden, wenn schwere Vorwürfe gegen eine Fachkraft erhoben werden, Gespräche wiederholt scheitern, das Vertrauensverhältnis massiv beschädigt ist oder Entscheidungen erforderlich sind, die über die Verantwortung einer einzelnen Fachkraft hinausgehen. Auch wenn Eltern vermuten, dass ihr Kind von einer Fachkraft wiederholt unangemessen behandelt wird, sollte die Klärung nicht allein der beschuldigten Person überlassen bleiben.

Die Leitung ist dabei nicht automatisch Richterin. Ihre Aufgabe besteht zunächst darin, eine professionelle Klärung sicherzustellen: Was ist bekannt? Was wird unterschiedlich dargestellt? Was wurde beobachtet? Was berichtet das Kind? Gibt es weitere Wahrnehmungen? Was muss überprüft werden? Und welche Maßnahmen sind notwendig, damit das Kind während der Klärung geschützt und gut begleitet wird? Bei ernsthaften Vorwürfen müssen zudem die vorgesehenen Schutz-, Beschwerde- und Verfahrenswege der Einrichtung und des Trägers beachtet werden.

## Dokumentieren – aber keine Akten gegeneinander anlegen

Je schwieriger ein Konflikt wird, desto wichtiger kann eine sachliche Dokumentation sein. Wann fand welches Gespräch statt? Welche Beobachtungen wurden beschrieben? Welche Vereinbarungen wurden getroffen? Was soll bis zum nächsten Gespräch geschehen? Wer übernimmt welche Aufgabe? Eine solche Dokumentation soll keine Beweissammlung gegen Eltern oder Fachkräfte sein. Sie verhindert vielmehr, dass Wochen später ein neuer Streit darüber entsteht, wer was gesagt oder

zugesagt hat.

Dabei zwingt Dokumentation zu einer hilfreichen Präzision. „Die Eltern blockieren alles“ ist keine brauchbare Feststellung. „Die Eltern möchten derzeit keine weitere Abklärung und wünschen zunächst eine vierwöchige Beobachtungsphase“ dagegen schon. Je stärker ein Konflikt eskaliert, desto wichtiger wird eine Sprache, die Verhalten und Vorgänge beschreibt, statt Menschen zu bewerten.

## Das Kind darf nicht zum Zeugen der Erwachsenen werden

Gerade in eskalierten Konflikten entsteht eine besondere Gefahr: Das Kind gerät zwischen die Fronten. „Sag Frau M. noch einmal, was du mir gestern erzählt hast.“ Oder: „Erklär deiner Mutter doch mal, dass es ganz anders war.“ Damit bekommt das Kind plötzlich eine Aufgabe, die nicht seine ist: Es soll entscheiden, welcher Erwachsene recht hat.

Natürlich müssen Kinder gehört werden. Wenn es um ihr Erleben geht, ist ihre Perspektive unverzichtbar. Aber **ein Kind anzuhören ist etwas anderes, als es zum Zeugen oder Schiedsrichter eines Erwachsenenkonflikts zu machen.** Deshalb sollte vor einem gemeinsamen Gespräch mit dem Kind immer gefragt werden: Hilft seine Anwesenheit dabei, seine Perspektive zu verstehen und eine Lösung zu finden – oder soll es eine der beiden Seiten bestätigen? Im zweiten Fall gehört das Kind nicht an den Tisch.

## Wenn die Fachkraft glaubt, die Eltern seien das Problem

Auch diese Seite gehört zu einem ehrlichen Beitrag. Es gibt Eltern, die Absprachen nicht einhalten, jede kritische Beobachtung zurückweisen, Fachkräfte persönlich angreifen oder

Forderungen stellen, die im Kita-Alltag nicht erfüllbar sind. Trotzdem ist ein Satz wie „Mit diesen Eltern kann man einfach nicht arbeiten“ gefährlich. Denn damit wird aus einem konkreten Konflikt eine Eigenschaft der anderen Person.

Professioneller ist die Frage: **Welches konkrete Verhalten erschwert die Zusammenarbeit?** „Die Eltern sind uneinsichtig“ lässt sich kaum bearbeiten. „Wir haben zweimal vereinbart, die Beobachtungen zur Sprachentwicklung nach sechs Wochen gemeinsam auszuwerten. Beide Termine wurden abgesagt, und derzeit möchten die Eltern keinen neuen Termin vereinbaren“ dagegen schon. Je schwieriger eine Beziehung wird, desto präziser sollte die Sprache werden.

## Wo Erziehungspartnerschaft an ihre Grenze kommt

Es gibt schließlich Situationen, in denen ein weiterer Versuch, miteinander „auf Augenhöhe“ zu sprechen, nicht mehr die richtige Antwort ist. Wenn gewichtige Anhaltspunkte dafür bestehen, dass das Wohl eines Kindes gefährdet sein könnte, geht es nicht mehr nur um unterschiedliche pädagogische Auffassungen oder einen Konflikt zwischen Erwachsenen. Dann greifen die professionellen und rechtlichen Verfahren des Kinderschutzes.

Umgekehrt darf ein heftiger Konflikt mit Eltern nicht vorschnell zum Kinderschutzfall umgedeutet werden. Unterschiedliche Erziehungsvorstellungen, schwierige Kommunikation oder eine lautstarke Auseinandersetzung sind für sich genommen keine Kindeswohlgefährdung. Gerade an dieser Grenze braucht es geregelte Verfahren statt Bauchgefühl und fachliche Einschätzung statt persönlicher Antipathie.

# Sieben Schritte, wenn ein Konflikt festgefahren ist

1. **Den konkreten Anlass benennen.** Nicht: „Wir haben ständig Probleme miteinander.“ Sondern: „Wir möchten über die Situation vom Dienstag sprechen.“
2. **Beobachtung, Bericht und Interpretation auseinanderhalten.** Was wurde selbst beobachtet? Was hat das Kind erzählt? Was schließen die Erwachsenen daraus?
3. **Die Perspektive des Kindes ernst nehmen.** Wie hat es die Situation erlebt? Was belastet es? Was braucht es? Dabei darf es nicht zum Schiedsrichter gemacht werden.
4. **Auch die unangenehme Möglichkeit zulassen.** Eltern können sich irren. Fachkräfte können sich irren. Und eine Fachkraft kann sich tatsächlich unangemessen verhalten haben. Keine dieser Möglichkeiten sollte vor der Klärung ausgeschlossen werden.
5. **Nicht um jeden Preis Einigkeit verlangen.** Unterschiedliche Einschätzungen können bestehen bleiben. Trotzdem können sich Erwachsene auf Beobachtung, Unterstützung und weitere Schritte verständigen.
6. **Konkret vereinbaren, was jetzt geschieht.** Wer tut was? Was wird beobachtet? Was wird verändert? Wann wird wieder gesprochen? Wer muss gegebenenfalls hinzugezogen werden?
7. **Erkennen, wann das Gespräch nicht mehr ausreicht.** Bei schweren Vorwürfen oder festgefahrenen Konflikten gehört die Leitung dazu. Je nach Situation können Träger, Fachberatung oder Beratungsstellen notwendig werden. Bei Anhaltspunkten für eine Kindeswohlgefährdung gelten die entsprechenden Kinderschutzverfahren.

# Und was ist nun mit Emma?

Vielleicht stellt sich heraus, dass Frau M. tatsächlich laut geworden ist. Dann muss eine professionelle Einrichtung in der Lage sein, das zu benennen und gegebenenfalls Konsequenzen daraus zu ziehen. Vielleicht hat Frau M. in einer schwierigen Situation lediglich sehr bestimmt eingegriffen und Emma hat die Lautstärke und Deutlichkeit als Anschreien erlebt. Dann ist auch das wichtig, denn die Absicht eines Erwachsenen und das Erleben eines Kindes können auseinanderfallen. Vielleicht stellt sich aber auch heraus, dass hinter Emmas plötzlicher Abneigung gegen die Kita etwas ganz anderes steckt.

All das lässt sich nur herausfinden, wenn Erwachsene bereit sind, ihre erste Erklärung nicht sofort zur Wahrheit zu erklären. Das gilt für Eltern ebenso wie für Fachkräfte. Erziehungspartnerschaft zeigt ihre Qualität deshalb nicht daran, dass Konflikte vermieden werden oder Erwachsene immer einer Meinung sind. Sie zeigt sich darin, **wie ernsthaft alle Beteiligten hinschauen, wenn etwas nicht stimmt.**

Eltern dürfen widersprechen. Fachkräfte dürfen eine andere Einschätzung vertreten. Eltern dürfen Fachkräfte kritisieren, und Fachkräfte dürfen Eltern widersprechen. Beide Seiten können sich irren. Beide Seiten können Fehler machen. Was nicht passieren darf: dass der Konflikt der Erwachsenen wichtiger wird als das Kind.

Die entscheidende Frage lautet deshalb nicht:

**Wer von uns hat recht?**

Sondern:

**Was müssen wir herausfinden und verändern, damit es diesem Kind gut geht?**

## Quellen und weiterführende Informationen

Bertelsmann Stiftung / Justus-Liebig-Universität Gießen: *Psychosoziale Belastung und Kinderschutz in der Kita – Fachkräfte schauen hin!* Bundesweite Online-Befragung von 21.635 pädagogisch Tätigen und Leitungskräften. Schwerpunkt unter anderem: psychosoziale Belastung, herausfordernde Situationen, pädagogisches Fehlverhalten und Kinderschutz.

Carneiro, Alexandra; Soares, Isabel; Rescorla, Leslie; Dias, Pedro: *Meta-Analysis on Parent–Teacher Agreement on Preschoolers' Emotional and Behavioural Problems*. Child Psychiatry & Human Development, 52, 609–618, 2021.

Sozialgesetzbuch VIII, insbesondere § 22a: Zusammenarbeit von Fachkräften und Erziehungsberechtigten zum Wohl des Kindes und Beteiligung der Erziehungsberechtigten an wesentlichen Angelegenheiten der Erziehung, Bildung und Betreuung.

Gernot Körner

## In der Reihe „Eltern- und Öffentlichkeitsarbeit" sind folgende Artikel erschienen:

**Elternarbeit in der Kita: So gelingt echte Erziehungspartnerschaft**

**Wenn Eltern und Fachkräfte in der Kita in Konflikt geraten**

**Eltern und Schule: Was Kinder für ihre Entwicklung brauchen**

**Öffentlichkeitsarbeit in der Kita: Zeigt, was ihr leistet!**

**Öffentlichkeitsarbeit in der Kita: So wird gute Pädagogik sichtbar**

**Krisenkommunikation in der Kita: Richtig handeln und klar informieren**

## spielen und lernen: Verstehen, was Kinder wirklich brauchen

**Hat Ihnen dieser Artikel neue Erkenntnisse oder praktische Anregungen gegeben?** Dann abonnieren Sie unseren kostenlosen Newsletter. Alle 14 Tage erhalten Sie aktuelle Erkenntnisse aus Pädagogik und Bildungsforschung, fundierte Beiträge und konkrete Impulse für die Praxis direkt in Ihr E-Mail-Postfach. Da wir hierzulande noch nicht von Luft und unserer Liebe zu unserer Aufgabe existieren können, gibt es ab und zu auch mal eine Anzeige. Aber als unabhängiges Medium erhalten wir keine weitere Unterstützung und nur so können wir die Beiträge für Sie kostenfrei anbieten.

Jetzt kostenlos anmelden und keine wichtigen Beiträge mehr verpassen.