Diplomatie im Alltag – Konfliktgespräche mit Eltern führen

Dr. Malte Mienert

Eine Einführung

Konflikte zwischen Fachkräften und Eltern entstehen selten aus heiterem Himmel. Oft beginnen sie leise, fast unscheinbar, und entwickeln erst im Verlauf ihre Dynamik. Drei kurze Situationen aus dem Kita-Alltag zeigen, wie unterschiedlich die Anlässe sein können – und wie schnell aus alltäglichen Beobachtungen belastende Auseinandersetzungen werden.

„Der Buggy“

Jeden Morgen schiebt ein Vater seinen vierjährigen Sohn im Buggy bis direkt in die Garderobe. Einige Kolleginnen runzeln die Stirn. „Der kann doch längst laufen“, heißt es im Team. Die Fachkraft, die den Vater ansprechen soll, spürt den Druck der Kolleginnen im Rücken und gleichzeitig die Unsicherheit: Ist das überhaupt mein Thema? Oder mischen wir uns in etwas ein, das gar nicht in unseren Verantwortungsbereich fällt?

Der Vater wiederum reagiert gereizt, als die Fachkraft das Thema vorsichtig anspricht. „Ich weiß schon, was mein Kind braucht.“ Ein kurzer Moment – und schon steht der Raum voller unausgesprochener Vorwürfe.

„Sie sind doch Dienstleister“

Eine Fachkraft erhält eine lange E-Mail. Der Vater eines dreijährigen Jungen listet detailliert auf, wie sein Sohn im Tagesablauf begleitet werden soll: welche Spiele geeignet seien, wie Konflikte zu lösen seien, welche Lebensmittel erlaubt seien. Auf Nachfrage erklärt er: „Ich bezahle für die Betreuung. Also erwarte ich, dass Sie das so machen.“

Die Fachkraft fühlt sich überfahren. Sie möchte kooperieren, aber nicht fremdbestimmt arbeiten. Der Vater wiederum sieht sich als Kunde, der Anspruch auf individuelle Umsetzung seiner Wünsche hat. Beide Seiten erleben denselben Sachverhalt – aber aus völlig unterschiedlichen Rollen heraus.

„Der Abschied“

Hassan, sechs Jahre alt, ist gut eingewöhnt. Trotzdem beginnt er jeden Morgen zu weinen, sobald seine Mutter den Gruppenraum verlässt. Die Mutter verabschiedet sich lautstark, küsst ihren Sohn mehrfach, hält seine Hände lange fest. Die Fachkraft beobachtet, wie schwer ihr die Trennung fällt.

Als sie das Thema anspricht, reagiert die Mutter empfindlich. „Ich mache das doch nur, weil ich ihn liebe. Wollen Sie mir etwa sagen, dass ich eine schlechte Mutter bin?“

Ein sachlicher Hinweis wird zur emotionalen Zumutung – und die Fachkraft steht plötzlich mitten in einem Konflikt, den sie gar nicht gesucht hat.

Was diese drei Situationen gemeinsam haben

Auf den ersten Blick wirken die Anlässe banal: ein Buggy, eine E-Mail, ein Abschiedsritual. Doch hinter jeder Szene steckt mehr als der sichtbare Anlass. Es geht um Rollen, Erwartungen, Unsicherheiten, biografische Erfahrungen und manchmal auch um alte Verletzungen, die im Kontakt mit pädagogischen Fachkräften wieder aufbrechen.

Konflikte mit Eltern entstehen selten, weil „jemand etwas falsch gemacht hat“. Sie entstehen, weil zwei Lebenswelten aufeinandertreffen – mit unterschiedlichen Perspektiven, Verantwortlichkeiten und Empfindlichkeiten. Genau hier beginnt professionelle Konfliktbearbeitung: nicht beim Vorwurf, sondern beim Verstehen.

Rechtliche Grundlagen und professionelle Tanzbereiche

Konflikte mit Eltern lassen sich nur dann konstruktiv bearbeiten, wenn Fachkräfte sicher wissen, welche Verantwortung sie tragen – und welche nicht. Viele Auseinandersetzungen entstehen nicht aus bösem Willen, sondern aus unklaren Rollen, falsch verstandenen Rechten oder dem Versuch, pädagogische Entscheidungen auszuhandeln, die gar nicht verhandelbar sind. Dieses Kapitel schafft Orientierung und zeigt, wie rechtliche Grundlagen und professionelle Grenzen die Zusammenarbeit mit Eltern entlasten können.

Erziehungspartnerschaft: Unterstützung, nicht Ersetzung

Die rechtliche Basis der Zusammenarbeit findet sich in § 22 SGB VIII. Dort wird klar formuliert, dass Kindertageseinrichtungen die Erziehung und Bildung in der Familie unterstützen und ergänzen sollen – nicht ersetzen. Eltern bleiben die zentralen Bezugspersonen ihrer Kinder, während Fachkräfte ihre professionelle Perspektive einbringen, ohne die Rolle der Eltern zu übernehmen. Umgekehrt gilt ebenso: *Eltern gestalten den familiären Alltag, Fachkräfte den pädagogischen Alltag.* Beide Bereiche sind aufeinander bezogen, aber nicht ineinander verschränkt.

Diese Unterscheidung wirkt auf den ersten Blick schlicht, wird im Alltag jedoch häufig verwischt. Genau hier beginnen viele Konflikte. Fachliteratur zeigt zudem, dass Erziehungspartnerschaft strukturell ambivalent ist. Betz (2015) beschreibt, dass sie immer zugleich Nähe und Distanz, Unterstützung und Kontrolle, gemeinsame Verantwortung und asymmetrische Machtverhältnisse umfasst.

Fachkräfte sollen partnerschaftlich arbeiten, tragen aber gleichzeitig institutionelle Verantwortung, rechtliche Vorgaben und professionelle Standards. Eltern sollen beteiligt werden, erleben aber zugleich die pädagogische Einrichtung als Instanz, die ihr Handeln beobachtet, bewertet oder begrenzt.

Diese Ambivalenz ist kein Fehler im System, sondern ein Wesensmerkmal von Erziehungspartnerschaft. Gerade deshalb braucht es eine bewusste Klärung von Rollen, Erwartungen und Grenzen. Wenn Fachkräfte diese doppelte Struktur kennen und offen ansprechen, können sie Missverständnisse reduzieren und Eltern für die Besonderheiten der Zusammenarbeit sensibilisieren. Professionelle Kommunikation beginnt also nicht erst im Konflikt, sondern bereits in der transparenten Gestaltung dieser ambivalenten Beziehung.

Mitbestimmung: demokratisch organisiert, nicht individuell einforderbar

Ein häufiger Irrtum besteht darin, dass Eltern davon ausgehen, sie hätten ein individuelles Mitbestimmungsrecht über pädagogische Abläufe. Das ist nicht der Fall. Die gesetzlichen Grundlagen – je nach Bundesland im jeweiligen Kita-Gesetz oder in Ausführungsvorschriften geregelt – sehen vor, dass Mitbestimmung ausschließlich über demokratisch gewählte Elternvertretungen erfolgt. Wenn in den Gesetzen von „Eltern“ die Rede ist, ist damit nicht die einzelne Mutter oder der einzelne Vater gemeint, sondern die kollektive Elternvertretung. Die Rechtswissenschaft spricht hier von repräsentativer Elternmitwirkung: Eltern werden beteiligt, aber nicht als Einzelpersonen, sondern als gewählte Gruppe.

Der *Elternrat* wird zu Beginn des Kita-Jahres von allen Eltern gewählt und vertritt die Interessen der gesamten Elternschaft. Seine Aufgabe besteht darin, Anliegen zu bündeln, Rückmeldungen aufzunehmen und diese strukturiert in die Einrichtung einzubringen. Er ist damit ein vermittelndes Gremium, das die Kommunikation zwischen Eltern und Team unterstützt, ohne selbst pädagogische Entscheidungen zu treffen.

Der *Kita-Ausschuss* – in manchen Bundesländern auch *„Beirat“* genannt – setzt sich aus Vertreter*innen der Eltern, der Fachkräfte und des Trägers zusammen. Er berät über konzeptionelle Fragen, organisatorische Entwicklungen und strukturelle Veränderungen der Einrichtung. Entscheidungen werden hier gemeinsam und mehrheitlich getroffen. Pädagogische Konzepte werden nicht im Türrahmen verhandelt, sondern in diesem demokratisch legitimierten Rahmen diskutiert und weiterentwickelt. Einzelne Eltern können Wünsche äußern, aber keine Anweisungen geben. Nur Vorschläge, die mehrheitsfähig sind und nicht gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen, können umgesetzt werden.

Für Fachkräfte ist diese Struktur eine erhebliche Entlastung. Sie müssen nicht jeden individuellen Wunsch erfüllen, sondern können freundlich, aber klar auf die

demokratischen Gremien verweisen. Das schützt die pädagogische Arbeit, verhindert, dass einzelne Eltern die Einrichtung dominieren, und stärkt die Transparenz der Entscheidungswege (vgl. Mienert, 2019).

Kommunikation nur mit Sorgeberechtigten

Ein weiterer zentraler Punkt betrifft die Frage, mit wem Fachkräfte überhaupt über ein Kind sprechen dürfen. Die Antwort ist eindeutig: ausschließlich mit den Personensorgeberechtigten. Das bedeutet in der Praxis, dass weder Großeltern noch neue Partnerinnen, Nachbarinnen oder ältere Geschwister kindbezogene Informationen erhalten dürfen. Auch gut gemeinte Hinweise wie „Ich hole sie heute ab, die Mutter hat mich geschickt“ verändern die Rechtslage nicht. Wer nicht sorgeberechtigt ist, darf keine Auskünfte bekommen.

Besonders wichtig wird diese Grenze nach Trennungen. Auch wenn ein Elternteil ausdrücklich wünscht, dass der andere nicht informiert wird, sind Fachkräfte rechtlich verpflichtet, beide Sorgeberechtigten einzubeziehen. Diese klare Linie schützt Kinder, Eltern und Fachkräfte gleichermaßen. Sie verhindert, dass Konflikte zwischen Erwachsenen in die Einrichtung getragen werden, und sorgt für rechtliche Sicherheit im Alltag.

Professionelle Tanzbereiche: Wer ist wofür zuständig?

Erziehungspartnerschaft funktioniert nur, wenn beide Seiten wissen, wo ihr Tanzbereich beginnt und wo er endet. Das Bild aus dem Film *Dirty Dancing* ist dafür erstaunlich hilfreich: „Das ist mein Tanzbereich, und das ist deiner.“ Fachkräfte und Eltern bewegen sich in unterschiedlichen Verantwortungsbereichen, die sich ergänzen, aber nicht überschneiden.

Der professionelle Bereich der Fachkräfte umfasst alle pädagogischen Entscheidungen, die Gestaltung der Tagesstruktur und der Gruppenorganisation, die Umsetzung von Bildungsplänen und Konzepten sowie den Umgang mit Konflikten der Kinder. Auch Beobachtung, Dokumentation und die Wahrnehmung des Schutzauftrags gehören eindeutig in diesen professionellen Verantwortungsraum.

Der familiäre Bereich der Eltern umfasst hingegen den Erziehungsstil, die häuslichen Rituale, die Mediennutzung, die Ernährung zuhause, die Schlafenszeiten sowie kulturelle und religiöse Werte. Diese Aspekte liegen außerhalb des pädagogischen Entscheidungsraums und dürfen von Fachkräften nicht vorgegeben werden.

Zwischen diesen beiden klar abgegrenzten Bereichen gibt es einen gemeinsamen Verantwortungsraum, der oft zu wenig bewusst ist, aber für die Zusammenarbeit entscheidend ist. Dieser gemeinsame Bereich umfasst alle Situationen, in denen

pädagogische und familiäre Verantwortung ineinandergreifen: Übergänge wie Eingewöhnung oder Entwicklungsgespräche, der Austausch über Beobachtungen, Fragen des Kindeswohls sowie Absprachen, die das Kind unmittelbar betreffen. In diesem Raum begegnen sich beide Seiten auf Augenhöhe, bringen ihre Perspektiven ein und treffen gemeinsame Entscheidungen – immer mit dem Ziel, das Wohl des Kindes zu sichern.

Konflikte entstehen häufig dann, wenn jemand den Tanzbereich des anderen betritt – oft unbewusst. Ein Vater, der detaillierte Anweisungen für den Tagesablauf seines Kindes gibt, überschreitet den professionellen Bereich der Fachkräfte. Eine Fachkraft, die Eltern vorschreibt, wie sie zuhause zu erziehen haben, mischt sich in den familiären Bereich ein. Professionelle Haltung bedeutet, diese Grenzen zu kennen, zu schützen und den gemeinsamen Bereich bewusst zu gestalten – freundlich, aber klar.

Grenzen der Zusammenarbeit

Erziehungspartnerschaft endet dort, wo das Kindeswohl gefährdet ist. Sie endet auch dort, wo Eltern Fachkräfte bedrohen, beleidigen oder unter Druck setzen. In solchen Fällen greifen andere Verfahren: Dokumentation, Leitung, Träger, Jugendamt, Polizei.

Für den Alltag gilt jedoch meist: Die meisten Konflikte entstehen nicht aus Gefährdung, sondern aus Missverständnissen, Rollenunklarheit und unterschiedlichen Erwartungen. Genau deshalb ist es so wichtig, die rechtlichen Grundlagen und Tanzbereiche zu kennen – sie schaffen Orientierung und verhindern Eskalation.

Niederlagenlose Kommunikation: Haltung, Verständnis und professionelle Klarheit

Konflikte mit Eltern gehören zum Alltag jeder Kindertageseinrichtung. Sie sind unvermeidlich, manchmal anstrengend, oft überraschend – und immer eine Chance, die Zusammenarbeit zu klären. Niederlagenlose Kommunikation ist kein „Trick“ und keine Technik, die man schnell anwenden kann. Sie ist eine Haltung, die Fachkräfte stärkt, weil sie Konflikte nicht als Kampf begreift, sondern als Möglichkeit, Beziehung zu sichern und Verantwortung klar zuzuordnen.

Die innere Haltung: Vier Grundsätze für schwierige Gespräche

Bevor es um Methoden geht, braucht es eine Haltung, die Konflikte entschärft, bevor sie eskalieren. Die vier Versprechen nach Don Miguel Ruiz (2012) bieten dafür einen erstaunlich wirksamen Rahmen.

1. Tadellos mit den eigenen Worten sein: Worte wirken. Sie können beruhigen oder verletzen, klären oder vernebeln. Eine Fachkraft, die bewusst formuliert, schafft Orientierung – auch dann, wenn das Gegenüber emotional reagiert.

2. Nichts persönlich nehmen: Viele Eltern reagieren nicht auf die Situation, sondern auf alte Erfahrungen. Wenn eine Mutter auf den Hinweis „Die Wechselwäsche fehlt“ mit Ärger reagiert, geht es selten um die Hose. Es geht um das Gefühl, bewertet zu werden. Wer das nicht persönlich nimmt, bleibt handlungsfähig.

3. Keine Annahmen treffen: Missverständnisse sind der größte Treibstoff für Konflikte. Nachfragen ist professioneller als interpretieren.

4. Immer das Bestmögliche tun: Nicht perfekt sein – präsent sein. Das entlastet und verhindert Selbstvorwürfe.

Diese vier Grundsätze bilden das Fundament für jede Form niederlagenloser Kommunikation.

Was ist ein Konflikt – und was nicht?

Viele Konflikte entstehen, weil Fachkräfte und Eltern unterschiedliche Vorstellungen davon haben, was überhaupt ein Konflikt ist. Die Definition nach Glasl (2004) hilft, Klarheit zu schaffen: „Sozialer Konflikt ist eine Interaktion zwischen mindestens zwei Personen, wobei wenigstens eine Person Unvereinbarkeiten in Gefühlen, Denken, Wahrnehmungen erlebt, die als belastend empfunden werden.“

Für die Praxis bedeutet das:

- Ein Konflikt beginnt erst, wenn jemand Belastung erlebt.
- Ein Konflikt existiert nicht im Kopfkino, sondern nur in realen Interaktionen.
- Konflikte müssen nicht sofort gelöst werden.
- Nicht jeder Unterschied ist ein Problem.

Diese Unterscheidung schützt Fachkräfte davor, vorschnell zu reagieren oder Konflikte zu „erfinden“, die noch gar nicht da sind.

Wer hat das Problem? – Die zentrale Frage

Eine der wichtigsten Fragen in der Konfliktbearbeitung lautet: „Wer hat das Problem?“. Diese Frage entscheidet darüber, wer Verantwortung trägt. Wenn Eltern ein Problem haben, müssen sie um Unterstützung bitten. Wenn Fachkräfte ein Problem haben, müssen sie das Anliegen formulieren. Wenn niemand ein Problem hat, gibt es keinen Konflikt. Wenn beide ein Problem haben, braucht es ein gemeinsames Gespräch. Diese

Klarheit verhindert, dass Fachkräfte Probleme übernehmen, die gar nicht in ihrem Verantwortungsbereich liegen – ein häufiger Grund für Überforderung.

Unter der Oberfläche: Warum es selten um das geht, worum es geht

Konflikte zeigen sich oft an Kleinigkeiten: eine Brotdose, eine vergessene Jacke, ein zu später Abschied, ein unpassender Kommentar. Doch das Sichtbare ist nur die Spitze des Eisbergs. Unter der Oberfläche liegen: Gefühle, Bedürfnisse, Missverständnisse, Werte, biografische Erfahrungen, Übertragungen, strukturelle Belastungen… Eine Bearbeitung der Symptome löst die tatsächlichen Konflikte nicht. Wenn eine Mutter auf einen sachlichen Hinweis überreagiert, reagiert sie oft nicht auf die Fachkraft, sondern auf alte Erfahrungen mit pädagogischen Autoritäten. Wenn ein Vater auf Kritik sofort in den Kampfmodus geht, verteidigt er nicht die Brotdose, sondern sein Selbstbild als guter Vater. Professionelle Kommunikation bedeutet, diese Dynamiken zu erkennen, nicht in ihre Fallen zu tappen.

Voraussetzungen für niederlagenlose Kommunikation

Bevor ein Konfliktgespräch überhaupt beginnen kann, müssen bestimmte Bedingungen erfüllt sein. Ohne sie ist ein konstruktiver Austausch kaum möglich. Die wichtigsten Voraussetzungen sind:

- Zeit – keine Tür-und-Angel-Lösung
- Einzelgespräch – keine Bühne, kein Publikum
- Beziehungssicherung statt Rechthaben
- Verzicht auf Kampf ums Prinzip
- Ehrlichkeit
- Sprechen über Gefühle
- kein Hörensagen, keine Vorgeschichte
- kein Kopfkino, keine hypothetischen Szenarien
- Vergeben und Vergessen, „Alte Wege öffnen keine neuen Türen."

Diese Voraussetzungen schaffen den Boden, auf dem niederlagenlose Kommunikation überhaupt erst möglich wird.

Warum Kampfstrategien nicht funktionieren

Viele Menschen haben gelernt, Konflikte als Kampf zu führen: mit Moralisieren, Pauschalisieren, „Warum"-Fragen, Ironie, Ratschlägen oder dem berühmten „Ja, aber". Diese Strategien sind menschlich – aber sie führen früher oder später zur Beziehungsbelastung. Im Kontakt mit Eltern wirken sie besonders destruktiv, weil Eltern

sich schnell bewertet oder entwertet fühlen. Niederlagenlose Kommunikation setzt deshalb nicht auf Sieg oder Niederlage, sondern auf Klarheit, Respekt und Verantwortung (siehe dazu Mienert, 2019).

Ein Exkurs: Übertragungen und Gegenübertragungen im pädagogischen Kontext

Konflikte zwischen Fachkräften und Eltern verlaufen selten nur auf der Sachebene. Oft schwingen Gefühle, Erwartungen und alte Erfahrungen mit, die mit der aktuellen Situation wenig zu tun haben – aber die Reaktion der Eltern stark beeinflussen. Ein kurzer Blick auf das Konzept der Übertragung und Gegenübertragung hilft, diese Dynamiken zu verstehen und professionell damit umzugehen.

Wenn die Vergangenheit in der Gegenwart spricht

Viele Eltern reagieren in Gesprächen mit Fachkräften nicht nur als Mutter oder Vater, sondern auch als ehemalige Kinder. Sie bringen ihre eigenen Erfahrungen mit pädagogischen Autoritäten mit – gute wie schlechte. Manche wurden als Kinder ernst genommen, unterstützt und ermutigt. Andere haben Beschämung, Ungerechtigkeit oder Machtmissbrauch erlebt. Diese Erfahrungen verschwinden nicht einfach. Sie können im Kontakt mit Fachkräften wieder aktiviert werden. Ein sachlicher Hinweis einer Pädagogin wie: „Die Wechselwäsche fehlt." kann dann innerlich gehört werden als: „Du bist unzuverlässig", „Du machst es falsch" oder „Du wirst wieder klein gemacht." Die Reaktion richtet sich dann nicht auf die Fachkraft, sondern auf eine alte Verletzung. Das erklärt, warum manche Eltern auf harmlose Hinweise mit Ärger, Rückzug oder Verteidigung reagieren.

Übertragung: Wenn Eltern alte Muster wiederholen

Der Begriff der Übertragung stammt ursprünglich aus der Psychoanalyse Sigmund Freuds. Freud (1912) beschrieb, dass Menschen Gefühle, Erwartungen und Beziehungsmuster aus früheren, oft prägenden Beziehungen unbewusst auf neue Bezugspersonen übertragen. Ursprünglich bezog sich das auf die therapeutische Beziehung, doch das Konzept wurde später – unter anderem durch die Objektbeziehungstheorie – auf pädagogische und soziale Kontexte erweitert.

Übertragung bedeutet, dass Eltern Gefühle aus früheren Beziehungen – oft aus der eigenen Kindheit – auf die Fachkraft übertragen. Das passiert unbewusst und ist kein Zeichen von Schwäche, sondern ein zutiefst menschlicher Mechanismus. Im Kita-Alltag zeigt sich Übertragung zum Beispiel in übermäßiger Empfindlichkeit gegenüber Kritik, der Angst, „schlechte Eltern" zu sein, übertriebener Verteidigungshaltung, Misstrauen

gegenüber pädagogischen Entscheidungen, dem Wunsch, alles kontrollieren zu wollen oder starken emotionalen Reaktionen auf Kleinigkeiten.

Für Fachkräfte ist es wichtig zu verstehen, dass diese Reaktionen nicht der Person, sondern der Rolle gelten. Oft hilft es hier, innerlich Sätze zu wiederholen wie: „Ich bin nicht gemeint“, „An mir wird gerade etwas abgearbeitet“, „Es hätte jede Fachkraft getroffen, die gerade hier wäre.“ Andernfalls droht etwas, das in der Fachsprache als Gegenübertragung bezeichnet wird.

Gegenübertragung: Wenn Fachkräfte emotional mitgehen

Auch Fachkräfte sind nicht frei von eigenen Mustern. Wenn Eltern heftig reagieren, kann das bei Fachkräften ebenfalls alte Gefühle auslösen: das Bedürfnis, sich zu rechtfertigen, der Impuls, sich zurückzuziehen, Ärger oder Hilflosigkeit, der Wunsch, es „allen recht zu machen“ oder das Gefühl, angegriffen zu werden. Professionelle Haltung bedeutet nicht, keine Gefühle zu haben. Sie bedeutet, die eigenen Gefühle zu bemerken und nicht impulsiv zu handeln.

Was Fachkräfte tun können

Niederlagenlose Kommunikation hilft, Übertragungsdynamiken zu entschärfen. Drei Schritte sind besonders wirksam:

- Nicht persönlich nehmen: Wenn Eltern heftig reagieren, geht es selten um die Fachkraft. Diese innere Distanz schützt und ermöglicht Gelassenheit.
- Klar und freundlich bleiben: Sachliche Sprache, kurze Sätze, keine Bewertungen. Das schafft Sicherheit.
- Einladung statt Konfrontation: Ein Gespräch „morgen um 9 Uhr“ gibt beiden Seiten Zeit, sich zu sortieren. Das verhindert impulsive Eskalationen.

Im nächsten Kapitel wird diese Art der Einladung zu einem Konfliktgespräch näher erläutert.

Warum dieser Exkurs wichtig ist

Fachkräfte erleben täglich Situationen, in denen Eltern emotional reagieren, obwohl der Anlass gering erscheint. Wer versteht, dass diese Reaktionen oft aus biografischen Erfahrungen stammen, kann Konflikte ruhiger, klarer und professioneller begleiten. Übertragungen sind kein Problem – solange man sie erkennt. Sie sind ein Hinweis darauf, dass Beziehung eine Rolle spielt. Und genau dort beginnt professionelle Konfliktbearbeitung.

Einladung zum niederlagenlosen Konfliktgespräch

Konflikte mit Eltern entstehen oft spontan – an der Garderobe, im Flur, zwischen Tür und Angel. Genau dort ist jedoch der schlechteste Ort, um sie zu klären. Niederlagenlose Kommunikation setzt nicht auf spontane Reaktionen, sondern auf eine klare Struktur, die beiden Seiten Zeit, Orientierung und Würde lässt. Die Einladung zum Konfliktgespräch ist dafür das zentrale Werkzeug. Sie ist einfach, aber nicht leicht. Und sie verändert die Art, wie Fachkräfte Konflikte führen.

Warum nicht sofort reagieren?

Viele Fachkräfte fühlen sich verpflichtet, sofort eine Lösung zu präsentieren. Doch schnelle Antworten entstehen häufig aus Stress, Unsicherheit oder dem Wunsch, die Situation „irgendwie“ zu beruhigen. Das führt fast immer zu Missverständnissen oder zu vorschnellen Rechtfertigungen. Keine Situation im Alltag einer Tagesstätte ist so dramatisch, dass sie sofort gelöst werden müsste oder gar könnte. Der erste Schritt lautet also: innehalten. Beobachten. Atmen. Nichts entscheiden. Und dann: ein Gespräch für später ankündigen.

Die vier Schritte der Einladung zu einem Gespräch morgen

Die Einladung zum Konfliktgespräch folgt einer festen Struktur. Sie ist kurz, klar und wertschätzend. Und sie ist bereits das eigentliche Konfliktgespräch – nicht erst der Termin am nächsten Tag. Die Struktur der vier Schritte ist keine Technik im engeren Sinne, sondern eine professionelle Gesprächshaltung, die sich aus verschiedenen pädagogischen und kommunikationspsychologischen Ansätzen entwickelt hat. Sie lehnt sich in Teilen an die Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg (2001) an, die ebenfalls zwischen Beobachtung, Gefühl und Bitte unterscheidet, wird jedoch im pädagogischen Kontext anders angewendet und stärker auf die Anforderungen von Konfliktgesprächen mit Eltern zugeschnitten. Ähnliche Schrittfolgen finden sich auch in verschiedenen Elterntrainings und Beratungsansätzen, die darauf abzielen, emotionale Eskalationen zu vermeiden und Gesprächssituationen zu strukturieren.

- Schritt 1: Situationsschilderung (Beobachtung und Dokumentation)

Die Fachkraft beschreibt die Situation sachlich, neutral und ohne jede Interpretation. Grundlage sind idealerweise Notizen, die sich die Fachkraft in einem persönlichen Konfliktbuch gemacht hat. Beispiel: „Heute Morgen um 8.15 Uhr haben Sie mir im Flur gesagt: „Bitte lassen Sie meinen Sohn mittags hier nicht schlafen.“ Sie sagten weiterhin: „Er schläft zuhause sonst nicht ein.“ Keine Bewertungen. Keine Vorgeschichte. Keine Verallgemeinerungen.

- Schritt 2: Benennen des ehrlichen Gefühls (Prognose)

Die Fachkraft benennt ihr eigenes Gefühl – oder das wahrgenommene Gefühl des Gegenübers. „Ich war in dem Moment unsicher, weil ich nicht wusste, wie wir damit umgehen sollen.“ Oder: „Ich hatte den Eindruck, dass Sie sehr unter Druck standen.“ Gefühle sind keine Vorwürfe. Sie öffnen den Raum.

- Schritt 3: Ehrlich sagen, woher das Gefühl kommt (Ursachen)

Dieser Schritt erfolgt nur, wenn das Problem bei der Fachkraft liegt. „Ich war unsicher, weil wir im Team klare Absprachen zum Mittagsschlaf haben und ich nicht wusste, wie wir Ihren Wunsch einordnen soll, ohne in einen Konflikt mit meinem Team zu geraten.“ Damit wird transparent, warum die Situation belastend war.

- Schritt 4: Einladung zum Konfliktgespräch (Intervention)

Jetzt folgt die eigentliche Einladung: „Ich möchte dazu in Ruhe mit Ihnen sprechen. Ich schlage vor, dass wir morgen um 9 Uhr zehn Minuten Zeit dafür nehmen. Kommen Sie dazu in unser Elternzimmer.“ Wichtig ist das Sie danach gedanklich einen „Punkt“ für heute und das aktuelle Gespräch setzen. Der Punkt beendet die Situation. Er verhindert vorschnelle Diskussionen. Er schützt beide Seiten.

Warum diese Methode wirkt

Die Einladung zum Konfliktgespräch morgen entlastet aus mehreren Gründen:

- Sie verhindert impulsive Eskalationen.
- Sie schafft Zeit für Reflexion – bei Eltern und Fachkräften.
- Sie trennt Beobachtung von Interpretation.
- Sie signalisiert Respekt und Professionalität.
- Sie entlastet Fachkräfte, weil sie nicht „sofort“ reagieren müssen.
- Sie ermöglicht Eltern, ihre Emotionen zu sortieren.
- Sie schützt die Beziehung, weil niemand bloßgestellt wird.

Viele Eltern reagieren bereits auf die Einladung selbst mit Erleichterung. Sie spüren: Hier geht es nicht um Schuld, sondern um Klärung.

Warum? Weil die Fachkraft:

- die Situation benennt
- das eigene Gefühl zeigt
- die Verantwortung klärt
- und einen sicheren Rahmen schafft.

Der Termin am nächsten Tag dient dann der gemeinsamen Reflexion – nicht der Eskalation.

Konfliktgespräche mit Eltern – eine kurze Zusammenfassung

- Konflikte entstehen selten auf der Sachebene. Hinter jeder Reaktion stehen Gefühle, Erwartungen und oft auch alte Erfahrungen.
- Nicht jeder Wunsch ist ein Mitbestimmungsrecht. Pädagogische Entscheidungen liegen im Tanzbereich der Fachkräfte.
- Mitbestimmung erfolgt demokratisch. Einzelwünsche werden gehört, aber nicht automatisch umgesetzt.
- Nur mit Sorgeberechtigten sprechen. Das schützt Kinder, Eltern und Fachkräfte.
- Beobachten statt interpretieren. Eine klare Situationsbeschreibung ist der Schlüssel zu jedem guten Gespräch.
- Wer hat das Problem? Diese Frage klärt Verantwortung und verhindert Überforderung.
- Nichts persönlich nehmen. Eltern reagieren oft aus ihrer eigenen Geschichte heraus.
- Einladung statt Sofortlösung. Ein Gespräch „morgen um 9 Uhr“ schafft Ruhe und Klarheit.
- Beziehung vor Lösung. Niederlagenlose Kommunikation sichert die Zusammenarbeit langfristig.
- Alte Wege öffnen keine neuen Türen. Neue Gesprächsformen brauchen Mut – und sie lohnen sich.

Fazit

Konflikte mit Eltern gehören zum Alltag jeder Kindertageseinrichtung. Sie sind kein Zeichen von Scheitern, sondern Ausdruck lebendiger Zusammenarbeit. Entscheidend ist nicht, ob Konflikte auftreten, sondern wie Fachkräfte ihnen begegnen. Wer die rechtlichen Grundlagen kennt, die eigenen Tanzbereiche schützt und die demokratischen Strukturen der Einrichtung nutzt, schafft Klarheit und entlastet sich selbst.

Niederlagenlose Kommunikation bietet einen Weg, Konflikte nicht als Kampf zu führen, sondern als Möglichkeit, Beziehung zu sichern und Verantwortung zu klären. Die Einladung zum Konfliktgespräch ist dabei ein zentrales Werkzeug: Sie schafft Zeit, Struktur und Respekt – drei Dinge, die in angespannten Situationen oft fehlen. Gleichzeitig hilft der Blick auf Übertragungen und Gegenübertragungen, emotionale Reaktionen besser zu verstehen und nicht persönlich zu nehmen.

Professionelle Konfliktbearbeitung bedeutet nicht, immer eine Lösung zu finden. Sie bedeutet, handlungsfähig zu bleiben, auch wenn es schwierig wird. Sie bedeutet, das

Wohl des Kindes im Blick zu behalten, ohne die Bedürfnisse der Eltern zu übergehen. Und sie bedeutet, die eigene Rolle klar und freundlich auszufüllen.

Wenn Fachkräfte Konflikte als Chance begreifen, entsteht etwas Wertvolles: eine Zusammenarbeit, die trägt – auch dann, wenn es einmal stürmisch wird.

Literatur

Betz, Thomas (2015). Erziehungspartnerschaft – Anspruch, Realität und Perspektiven. In: Thole, W. & Bensel, J. (Hrsg.), Handbuch Kinder- und Jugendhilfe. Wiesbaden: Springer VS.

Freud, Sigmund (1912). Zur Dynamik der Übertragung. In: Gesammelte Werke, Band VIII. London: Imago.

Glasl, Friedrich (2004). Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. 9. Auflage. Bern: Haupt.

Mienert, Malte (2019). Wenn Worte meine Sprache wären – Konfliktgespräche im Team. Kita aktuell spezial, 03/2019, 91–94.

Mienert, Malte (2022). Erziehungspartnerschaft mit (scheinbar) schwierigen Eltern. Jugendhilfe, 02/2022, S. 87-96.

Rosenberg, Marshall B. (2001). Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Paderborn: Junfermann.

Ruiz, Don Miguel (2012). Die vier Versprechen. Ein Weg zur Freiheit und Würde. Berlin: Allegria.