

Prüfungsfragen Lernfeld 5: Erziehungspartnerschaft

Lernfeld 5 befasst sich mit der Zusammenarbeit mit Eltern und Familien – von Elterngesprächen bis zur konstruktiven Gestaltung der Erziehungspartnerschaft.

Aufgabe 1: Entwicklungsgespräch mit Rogers' Kernbedingungen (20 Punkte)

Du führst ein Entwicklungsgespräch mit Frau Seiler, der Mutter des vierjährigen Tim. In deinen Beobachtungen der letzten Monate hast du festgestellt, dass Tim im Vergleich zu Gleichaltrigen einen deutlich eingeschränkten Wortschatz hat, häufig auf Gestik zurückgreift und in der Großgruppe kaum spricht. In der Einzelsituation ist Tim hingegen gesprächig und zeigt ein großes Interesse an Bilderbüchern. Die Mutter hat beim letzten Tür-und-Angel-Gespräch abgewunken: „Tim ist halt ein stiller Typ. Sein Vater war auch spät dran mit dem Reden.“

1. Plane das Entwicklungsgespräch detailliert. Beschreibe die **Vorbereitung** (organisatorisch und inhaltlich) sowie den **Ablauf** (Einstieg, Kernphase, Abschluss). (8 Punkte)
2. Wende **Rogers' drei Kernbedingungen** (Empathie, Kongruenz, unbedingte Wertschätzung) konkret auf die Gesprächsführung an. Formuliere **beispielhafte Sätze**, die du im Gespräch verwenden würdest. (8 Punkte)
3. Beschreibe, wie du vorgehst, wenn Frau Seiler weiterhin abwehrt und keine logopädische Abklärung wünscht. (4 Punkte)

Musterlösung

Die **Vorbereitung** des Entwicklungsgesprächs umfasst eine organisatorische und eine inhaltliche Dimension. Organisatorisch sollte Frau Seiler mindestens zwei Wochen im Voraus eingeladen werden, damit sie sich die Zeit nehmen kann. Es wird ein ruhiger Raum vorbereitet, in dem das Gespräch ungestört stattfinden kann – kein Büro mit Schreibtisch als Barriere, sondern ein Raum mit einem runden Tisch oder einer Sitzecke, die Gleichberechtigung signalisiert. Für Tims Betreuung während des Gesprächs wird gesorgt. Getränke stehen bereit. Inhaltlich sichtet die Fachkraft ihre Beobachtungsbögen der letzten Monate und notiert sich sowohl Tims Stärken (Interesse an Bilderbüchern, Gesprächigkeit in der Einzelsituation, nonverbale Ausdrucksfähigkeit) als auch die Bereiche, die sie ansprechen möchte (eingeschränkter Wortschatz, Vermeidung sprachlicher Beteiligung in der Großgruppe). Sie reflektiert ihre eigene Haltung gegenüber Frau Seiler: Gibt es Ärger darüber, dass die Mutter beim letzten Mal abgewinkt hat? Gibt es die Versuchung, Frau Seiler zu „überzeugen“? Solche Gefühle müssen reflektiert werden, damit sie das Gespräch nicht belasten.

Der **Ablauf** gliedert sich in drei Phasen: Im **Einstieg** (ca. 5 Minuten) begrüßt die Fachkraft Frau Seiler herzlich, bedankt sich für ihr Kommen und benennt das Gesprächsziel: „Ich freue mich, dass wir heute in Ruhe über Tim sprechen können. Ich möchte Ihnen erzählen, was mir in den letzten Monaten aufgefallen ist, und bin sehr gespannt, wie Sie Tim zu Hause erleben. Passt das für Sie?“ Dann beginnt sie mit Tims Stärken: „Tim liebt Bilderbücher – er kann sich wirklich lange damit beschäftigen und stellt tolle Fragen. Neulich hat er mich gefragt, warum der Bär im Buch traurig ist, und hat eine ganz eigene Theorie entwickelt. Das zeigt, wie gut er nachdenken kann.“ Dieser positive Einstieg schafft eine wertschätzende Atmosphäre und stellt klar, dass Tim nicht als „Problemfall“ besprochen wird.

In der **Kernphase** (ca. 20 Minuten) wechselt die Fachkraft behutsam zum Thema Sprache. Hier kommen **Rogers' drei Kernbedingungen** zum Tragen: *Empathie* zeigt sich darin, dass die Fachkraft sich in Frau Seilers Perspektive hineinversetzt und deren mögliche Gefühle anspricht: „Ich kann mir vorstellen, dass es sich vielleicht unangenehm anfühlt, wenn jemand den Eindruck hat, Ihrem Kind fehle etwas. Das ist ein natürliches Gefühl – Sie kennen Tim am besten.“ *Kongruenz* (Echtheit) bedeutet, dass die Fachkraft ihre fachliche Einschätzung nicht hinter diplomatischen Floskeln versteckt, sondern ehrlich formuliert: „Gleichzeitig möchte ich offen mit Ihnen sein: Ich beobachte, dass Tim im Vergleich zu Gleichaltrigen weniger Wörter verwendet und in der großen Gruppe fast gar nicht spricht. Das fällt mir auf, weil ich sehe, wie klug er ist und wie viel er zu sagen hat – aber ihm fehlen manchmal die Worte dafür.“ *Unbedingte Wertschätzung* zeigt sich darin, dass die Fachkraft Frau Seiler als Person akzeptiert, auch wenn sie deren Einschätzung nicht teilt: „Ich schätze, dass Sie Tim vertrauen und ihm seine eigene Geschwindigkeit zugestehen. Das ist eine wichtige Haltung.“ In der Kernphase fragt die Fachkraft auch nach Frau Seilers

Beobachtungen: „Wie erleben Sie Tim zu Hause, wenn er erzählen möchte? Findet er die Worte, die er braucht?“ Aktives Zuhören nach Gordon (Paraphrasieren, Spiegeln, Nachfragen) hilft, Frau Seilers Perspektive zu verstehen und das Gespräch dialogisch zu gestalten.

Im **Abschluss** (ca. 5 Minuten) fasst die Fachkraft die Vereinbarungen zusammen, hält sie schriftlich fest und vereinbart einen Folgetermin: „Wir haben heute besprochen, dass wir in der Kita verstärkt auf Tims Sprachentwicklung achten und ihm viele Einzelsituationen zum Sprechen anbieten. Ich schlage vor, dass wir uns in acht Wochen noch einmal zusammensetzen und schauen, wie es sich entwickelt hat. Falls Sie in der Zwischenzeit möchten, kann ich Ihnen gerne die Kontaktdaten einer logopädischen Praxis geben – ganz ohne Druck, nur als Information.“

Wenn Frau Seiler **weiterhin abwehrt**, würde ich die Beziehung nicht aufs Spiel setzen, indem ich insistiere. Stattdessen würde ich dokumentieren, dass ich das Thema angesprochen habe und welche Beobachtungen dem zugrunde liegen. Ich würde in den folgenden Wochen verstärkt Tims Sprachentwicklung beobachten und gezielt fördern – etwa durch dialogisches Bilderbuchlesen in der Einzelsituation, durch Sprachspiele in der Kleingruppe und durch das Anbieten vieler Sprachanlässe im Alltag. Beim nächsten Gespräch würde ich erneut mit konkreten Beobachtungen – möglichst auch mit positiven Entwicklungen – auf das Thema zurückkommen. Sollte sich die Sprachentwicklung auch nach mehreren Monaten nicht verbessern, würde ich deutlicher werden: „Frau Seiler, ich möchte Ihnen gegenüber ehrlich sein: Meine Beobachtungen über einen längeren Zeitraum zeigen, dass Tim Unterstützung brauchen könnte. Als Erzieherin ist es meine Verantwortung, Sie darauf hinzuweisen. Ich möchte, dass Tim die bestmögliche Förderung erhält.“ Die Grenze meiner Handlungsmöglichkeiten ist dort erreicht, wo ich die Empfehlung ausgesprochen habe – zur Logopädie zwingen kann und darf ich die Eltern nicht. Allerdings würde ich die gesamte Kommunikation sorgfältig dokumentieren, um meiner fachlichen Sorgfaltspflicht nachzukommen.

Bewertungskriterien

- Detaillierte Gesprächsplanung mit organisatorischer und inhaltlicher Vorbereitung sowie klarem Ablauf (8 Punkte)
- Korrekte Anwendung aller drei Kernbedingungen nach Rogers mit konkreten, wörtlichen Beispielsätzen (8 Punkte)
- Professionelles Vorgehen bei anhaltender Ablehnung: Dokumentation, Weiterförderung, erneutes Ansprechen, Grenzen der eigenen Handlungsmacht (4 Punkte)
- Ressourcenorientierter Gesprächseinstieg (Stärken vor Sorgen)
- Dialogische Haltung – Eltern werden als gleichberechtigte Partner einbezogen

Aufgabe 2: Schwieriges Elterngespräch mit GFK und Schulz von Thun (20 Punkte)

Freitagnachmittag, 16:30 Uhr. Herr Weber holt seinen fünfjährigen Sohn Max ab und ist sichtlich verärgert. Er kommt direkt auf dich zu und sagt laut, sodass andere Eltern es hören können: „Das ist ja wohl eine Frechheit! Max hat heute eine Beule am Kopf und niemand hat mich angerufen! Sie können offenbar nicht mal auf die Kinder aufpassen! Wenn das noch einmal passiert, gehe ich zum Träger!“

Tatsächlich ist Max beim Klettern im Garten gestürzt und hat sich eine kleine Beule geholt. Er hat kurz geweint, wurde versorgt und hat danach weitergespielt. Die Kollegin, die im Garten war, wollte Herrn Weber beim Abholen informieren, hat es aber vergessen.

1. Analysiere Herrn Webers Äußerung mit dem **Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun**. Was hört die Fachkraft auf den vier Ohren? (6 Punkte)
2. Formuliere deine Reaktion auf Herrn Weber nach den vier Schritten der **Gewaltfreien Kommunikation (GFK) nach Rosenberg**. Schreibe die Reaktion **wörtlich** auf. (8 Punkte)
3. Reflektiere: Welche **Fehler** sind im Team passiert, und welche **Maßnahmen** würdest du einleiten, damit eine solche Situation künftig vermieden wird? (6 Punkte)

Musterlösung

Die Analyse mit dem **Vier-Seiten-Modell nach Schulz von Thun** zeigt, dass Herrn Webers Äußerung auf allen vier Ebenen eine Botschaft trägt: Auf der **Sachebene** informiert er darüber, dass Max eine Beule hat und dass er nicht benachrichtigt wurde – beides sind zutreffende Fakten. Auf der **Selbstoffenbarungsebene** zeigt seine Äußerung Angst um sein Kind, Ärger über die fehlende Information und möglicherweise ein Gefühl der Ohnmacht, weil er nicht wusste, was in der Kita passiert ist. Sein Kontrollverlust – er konnte nicht eingreifen – verstärkt den Ärger. Auf der **Beziehungsebene** drückt er eine massive Kritik an der Kompetenz der Fachkräfte aus („können nicht aufpassen“) und stellt die Vertrauenswürdigkeit der Einrichtung in Frage. Er positioniert sich als Auftraggeber, der von der Einrichtung eine Dienstleistung erwartet, die nicht erbracht wurde. Auf der **Appellebene** fordert er: Informiert mich sofort, wenn meinem Kind etwas passiert! Passt besser auf! Nehmt eure Aufsichtspflicht ernst!

Für die Fachkraft besteht die Gefahr, primär auf dem **Beziehungssohr** zu hören – also den Vorwurf der Inkompetenz persönlich zu nehmen und mit einer Verteidigung oder einem Gegenangriff zu reagieren. Professionell wäre es, zunächst auf dem **Selbstoffenbarungsohr** zu hören: Herr Weber hat Angst um sein Kind und fühlt sich nicht ausreichend informiert. Sein Ärger ist aus dieser Perspektive nachvollziehbar.

Die Reaktion nach den vier Schritten der **GFK nach Rosenberg** könnte wörtlich folgendermaßen lauten: Zunächst würde ich ruhig und zugewandt sagen: „Herr Weber, ich sehe, dass Max eine Beule an der Stirn hat, und ich weiß, dass Sie nicht darüber informiert wurden. (*Beobachtung – sachlich, ohne Bewertung.*) Ich kann gut verstehen, dass Sie besorgt und verärgert sind – wenn mein Kind sich verletzt hätte und ich würde es erst beim Abholen erfahren, würde ich mich auch nicht gut fühlen. (*Gefühl – ich benenne das Gefühl des Gegenübers empathisch.*) Ihnen ist wichtig, dass Sie sofort Bescheid bekommen, wenn Max sich verletzt, damit Sie wissen, dass es ihm gut geht. (*Bedürfnis – ich benenne das dahinterliegende Bedürfnis.*) Können wir kurz in Ruhe darüber sprechen, was genau passiert ist? Ich möchte Ihnen gerne alles erklären und sicherstellen, dass so etwas nicht wieder vorkommt. (*Bitte – konkret und positiv formuliert.*)“

Wichtig ist dabei: Die Fachkraft verteidigt sich nicht sofort („Das war nicht so schlimm“) und greift nicht an („Sie müssen hier nicht so laut werden“). Sie nimmt Herrn Webers Gefühle ernst, benennt sein Bedürfnis und bietet einen konstruktiven nächsten Schritt an. Falls Herr Weber weiterhin laut ist, kann die Fachkraft ruhig vorschlagen, das Gespräch in einen ruhigeren Raum zu verlegen, um die Situation aus der öffentlichen Garderobe zu nehmen: „Herr Weber, ich nehme Ihr Anliegen sehr ernst. Lassen Sie uns kurz in den Besprechungsraum gehen, damit wir in Ruhe sprechen können.“

Bei der **Fehleranalyse** im Team sind zwei wesentliche Versäumnisse zu benennen: Erstens wurde Herr Weber nicht informiert, obwohl dies bei einer Kopfverletzung – auch bei einer

kleinen Beule – zum Standard gehören sollte. Die Kollegin hat die Information vergessen, was menschlich ist, aber auf ein systemisches Problem hindeutet: Es gibt offenbar keinen verbindlichen Ablauf, der sicherstellt, dass Eltern bei Verletzungen benachrichtigt werden. Zweitens wurde die Kollegin, die beim Abholen da war, offenbar nicht über den Vorfall informiert, sodass sie Herrn Weber nicht proaktiv ansprechen konnte. Als **Maßnahmen** würde ich vorschlagen: (1) Einführung eines verbindlichen Verletzungsprotokolls – jede Verletzung wird in ein Formular eingetragen, das beim Abholen an die zuständige Kollegin übergeben wird. (2) Klare Regelung, ab welcher Schwere eine sofortige telefonische Benachrichtigung der Eltern erfolgt (bei Kopfverletzungen grundsätzlich). (3) Thematisierung des Vorfalls in der nächsten Teamsitzung – nicht als Schuldzuweisung an die Kollegin, sondern als Anlass für eine Verbesserung der Kommunikationsstrukturen. (4) Herr Weber sollte nach dem Gespräch eine Entschuldigung erhalten – nicht für die Verletzung an sich (Stürze beim Klettern sind normal), sondern für die fehlende Information. Diese ehrliche Entschuldigung kann das Vertrauen wiederherstellen.

Bewertungskriterien

- Korrekte Analyse auf allen vier Ebenen des Schulz-von-Thun-Modells (6 Punkte)
- Wörtliche GFK-Reaktion mit allen vier Schritten (Beobachtung, Gefühl, Bedürfnis, Bitte), die deeskalierend und empathisch ist (8 Punkte)
- Ehrliche Fehleranalyse und konkrete, umsetzbare Maßnahmen zur Systemverbesserung (6 Punkte)
- Keine Verteidigung oder Bagatellisierung des Elternanliegens
- Verständnis, dass der Fehler im System lag, nicht bei einer einzelnen Person

Aufgabe 3: Beschwerdeverfahren nach § 45 SGB VIII (15 Punkte)

Deine Kita-Leitung bittet dich, im Rahmen der Konzeptionsüberarbeitung ein **Beschwerdeverfahren** für Kinder und Eltern zu entwickeln. Hintergrund ist die Anforderung nach § 45 Abs. 2 SGB VIII (KJSG 2021), wonach Einrichtungen geeignete Verfahren der Beteiligung und Beschwerde vorhalten müssen, um eine Betriebserlaubnis zu erhalten.

1. Beschreibe die **rechtliche Grundlage** und begründe, warum ein Beschwerdeverfahren ein Qualitätsmerkmal und zugleich ein Schutzinstrument ist. (5 Punkte)
2. Entwickle ein konkretes **Beschwerdeverfahren für Eltern**: Beschreibe die einzelnen Schritte von der Beschwerdeannahme bis zur Rückmeldung. Berücksichtige dabei verschiedene Beschwerdeanlässe (organisatorisch, pädagogisch, kinderschutzbezogen). (6 Punkte)
3. Entwickle ein **altersangemessenes Beschwerdeverfahren für Kinder** (3–6 Jahre). Welche Instrumente und Zugänge kannst du schaffen? (4 Punkte)

Musterlösung

Die **rechtliche Grundlage** bildet § 45 Abs. 2 Nr. 3 SGB VIII in der Fassung des Kinder- und Jugendstärkungsgesetzes (KJSG) von 2021. Demnach setzt die Erteilung der Betriebserlaubnis für eine Einrichtung voraus, dass geeignete Verfahren der Beteiligung sowie Möglichkeiten der Beschwerde in persönlichen Angelegenheiten für die betreuten Kinder vorgehalten werden. Das Beschwerdeverfahren ist damit keine freiwillige Zusatzleistung, sondern eine gesetzliche Voraussetzung für den Betrieb der Einrichtung. Es dient zwei Zwecken gleichzeitig: Als **Qualitätsmerkmal** signalisiert es den Eltern und Kindern, dass ihre Anliegen ernst genommen werden und dass die Einrichtung bereit ist, aus Rückmeldungen zu lernen. Ein funktionierendes Beschwerdemanagement fördert Vertrauen, Transparenz und die kontinuierliche Weiterentwicklung der pädagogischen Arbeit. Beschwerden liefern wertvolle Hinweise auf Verbesserungspotenziale, die ohne diesen Kanal möglicherweise verborgen bleiben würden. Als **Schutzinstrument** bietet das Beschwerdeverfahren Kindern und Eltern die Möglichkeit, auf Grenzüberschreitungen, Fehlverhalten oder Missstände hinzuweisen, ohne befürchten zu müssen, negative Konsequenzen zu erleiden. Gerade im Kontext des Kinderschutzes ist dies von zentraler Bedeutung: Wenn ein Kind einer Vertrauensperson in der Einrichtung erzählen kann, dass eine Fachkraft es angeschrien oder unsanft angefasst hat, und wenn diese Beschwerde verbindlich bearbeitet wird, dann ist das Beschwerdeverfahren ein aktiver Schutz vor institutionellem Fehlverhalten.

Das **Beschwerdeverfahren für Eltern** umfasst folgende Schritte: (1)

Beschwerdeannahme: Eltern können ihre Beschwerden auf verschiedenen Wegen einreichen – mündlich (im Gespräch mit der Bezugserzieherin, der Leitung oder einer Vertrauensperson), schriftlich (Beschwerdeformular, Briefkasten im Eingangsbereich, E-Mail) oder digital (über die Kita-App, falls vorhanden). Die Hemmschwelle soll möglichst niedrig sein. Alle Fachkräfte sind geschult, Beschwerden entgegenzunehmen, ohne sie abzuwehren oder zu bagatellisieren. (2) *Dokumentation:* Jede Beschwerde wird schriftlich dokumentiert mit Datum, Name des/der Beschwerdeführenden, Inhalt der Beschwerde und zuständiger Ansprechperson. (3) *Kategorisierung:* Je nach Beschwerdegegenstand werden unterschiedliche Bearbeitungswege eingeschlagen. **Organisatorische Beschwerden** (Öffnungszeiten, Verpflegung, Raumgestaltung) können häufig schnell bearbeitet werden und liegen in der Verantwortung der Leitung. **Pädagogische Beschwerden** (Unzufriedenheit mit pädagogischen Maßnahmen, Kritik an einzelnen Fachkräften) erfordern eine sorgfältige Sachverhaltsermittlung, bei der sowohl die Elternperspektive als auch die Perspektive der betroffenen Fachkraft gehört werden muss.

Kinderschutzbezogene Beschwerden (Verdacht auf Grenzüberschreitung oder Fehlverhalten einer Fachkraft) unterliegen einem besonderen Verfahrensweg: Die Leitung informiert sofort den Träger, die Kontaktaufnahme mit dem Landesjugendamt wird geprüft, und die beschuldigte Person wird gegebenenfalls bis zur Klärung freigestellt. (4)

Sachverhaltsermittlung: Die zuständige Person klärt den Sachverhalt durch Gespräche mit

allen Beteiligten und, falls vorhanden, durch Sichtung der Dokumentation. (5) *Rückmeldung*: Innerhalb einer festgelegten Frist (z. B. eine Woche bei organisatorischen, zwei Wochen bei pädagogischen Beschwerden) erhält der/die Beschwerdeführende eine Rückmeldung: Was wurde festgestellt? Welche Maßnahmen werden ergriffen? (6) *Nachverfolgung*: Die umgesetzten Maßnahmen werden nach einem angemessenen Zeitraum auf ihre Wirksamkeit überprüft. Der gesamte Beschwerdeprozess wird archiviert und in regelmäßigen Abständen (z. B. jährlich) ausgewertet, um wiederkehrende Themen zu identifizieren.

Das **Beschwerdeverfahren für Kinder** (3–6 Jahre) muss altersangemessen, barrierefrei und in den Alltag integriert sein, da Kinder in diesem Alter weder schriftliche Beschwerden formulieren noch formale Verfahren verstehen können. Konkrete Instrumente und Zugänge:

(1) *Vertrauensperson*: Jedes Kind hat eine Bezugserzieherin, an die es sich mit Sorgen und Beschwerden wenden kann. Zusätzlich wird eine weitere Fachkraft als unabhängige Vertrauensperson benannt, an die sich Kinder wenden können, wenn sie sich bei ihrer Bezugserzieherin nicht trauen. Diese Person wird den Kindern vorgestellt und ist durch ein für die Kinder erkennbares Symbol gekennzeichnet (z. B. ein bestimmtes Namensschild).

(2) *Beschwerdewand oder Kummerkasten*: Eine kindgerechte Beschwerdemöglichkeit, bei der Kinder Bilder malen oder Symbolkarten einwerfen können (z. B. ein trauriges Gesicht = mir geht es nicht gut, ein wütendes Gesicht = ich bin sauer). Die Fachkraft bespricht die eingeworfenen Karten regelmäßig mit den betroffenen Kindern. (3) *Kinderkonferenz*: Im wöchentlichen Kinderrat gibt es einen festen Tagesordnungspunkt „Was stört euch? Was wünscht ihr euch?“, bei dem Kinder ihre Anliegen einbringen können. (4)

Beschwerdefreundliche Atmosphäre: Die wichtigste Voraussetzung ist die Haltung der Fachkräfte. Kinder müssen erleben, dass ihre Beschwerden ernst genommen werden und nicht zu Bestrafung oder Nachteilen führen. Wenn ein Kind sagt „Frau Müller hat mich heute angeschrien“, muss dies gehört, dokumentiert und bearbeitet werden – auch dann, wenn die Fachkraft die Situation anders in Erinnerung hat. Die Perspektive des Kindes hat Gewicht, und das Kind muss erfahren, dass sich etwas verändert, wenn es eine Beschwerde äußert.

Bewertungskriterien

- Korrekte Darstellung der rechtlichen Grundlage (§ 45 SGB VIII, KJSG 2021) mit Begründung der doppelten Funktion als Qualitäts- und Schutzinstrument (5 Punkte)
- Vollständiges, praxistaugliches Beschwerdeverfahren für Eltern mit differenzierten Bearbeitungswegen je nach Beschwerdeanlass (6 Punkte)
- Altersangemessenes, kindgerechtes Beschwerdeverfahren mit konkreten Instrumenten (4 Punkte)
- Verständnis, dass Beschwerdemanagement eine Haltungsfrage ist, nicht nur ein Verfahren

- Besonderer Umgang mit kinderschutzbezogenen Beschwerden erkennbar