



Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
Fakultät Life Sciences  
Department Gesundheitswissenschaften

---

**BACHELORTHESIS**

zur Erlangung des akademischen Grades

Bachelor of Sciences (B. SC.) in Gesundheitswissenschaften

mit dem Titel

**Psychische Belastung von Erzieher\*innen in Kindertagesstätten in der  
Interaktion mit Erziehungsberechtigten - eine Mixed-Method-Forschung**

Vorgelegt von:

Sandra Miriam Schwan



Erstgutachter: Prof. Dr. Ing. habil. André Klußmann

Zweitgutachterin: Dipl. G.w. Nina Clarissa Hielscher

Tag der Abgabe: Hamburg, den 27.04.2022

## Danksagung

Ich möchte mich von ganzen Herzen bei meiner Familie bedanken,  
welche mich in der Studienzeit umfangreich unterstützt  
und mir ein sorgenfreies Studium ermöglicht hat.

Auch bei meinen Freunden möchte ich mich herzlich für  
die Unterstützung und den Beistand bedanken.

Ein besonderer Dank geht an all jede Freunde und Familienmitglieder,  
welche diese Thesis unterstützt, Denkanstöße und Kritik geäußert oder emotionalen  
Beistand geleistet haben.

## Abstract

### Hintergrund

Für Lehrkräfte an Schulen ist bekannt, dass die Arbeit mit den Erziehungsberechtigten mit die größte Herausforderung darstellt, was weitreichende Folgen bezüglich des Verhaltens der Lehrkräfte haben kann (Robert Bosch Stiftung, 2019). Der Umgang mit Erziehungsberechtigten ist herausfordernder geworden (Institut für Demoskopie Allensbach, 2011, S. 11–20). Familien weisen eine zunehmende Diversität auf, was sich in den vielseitigen Erwartungen gegenüber der KiTa widerspiegelt (Groschwald & Rosenkötter, 2015a, S. 48). Welche psychischen Belastungen für Erzieher\*innen in der Interaktion mit Erziehungsberechtigten vorliegen, wird in dieser Thesis erforscht.

### Methodik

Vorab wurden mittels einer systematischen Literaturrecherche die aktuellen, wissenschaftlichen Erkenntnisse zu dem Thema erfasst. Aus den Quellen wurde ein Mixed-Methods-Fragebogen entwickelt. Die sieben befragten Personen wurden aus dem Freundes- und Bekanntenkreis rekrutiert. Die Interviews wurden mittels Leitfadeninterview per Telefon oder Videoanruf getätigt und (mit Einverständniserklärung) aufgezeichnet. Die Ergebnisse wurden anschließend transkribiert und mit MAXQDA und SPSS ausgewertet. Aus den Interviews wurden Handlungsempfehlungen entnommen.

### Ergebnisse

Mithilfe von Interviews wurden psychische Belastungen ermittelt, die auf die Erzieher\*innen durch die Interaktion mit Erziehungsberechtigten einwirken. Aus beiden Gruppen sind die Personen aus der KiTa in einem niedrigen SES mit mehr Herausforderungen konfrontiert und empfinden sich durchschnittlich als stärker belastet. Das Thema Umgang mit Erziehungsberechtigten wird ungenügend in der Erzieher\*innen Ausbildung behandelt. Die Vielzahl an Herausforderungen hängt mit einer Veränderung der Gesellschaft zusammen, etwa die kulturelle Vielfalt, die Zunahme an Stress und Zeitdruck oder die veränderten Erziehungsstile, die zu mehr Austauschbedarf führen.

### Fazit

Die Studie sollte in einem größeren Umfang wiederholt werden. Die in dieser Thesis aufgedeckten psychischen Belastungen geben erste Hinweise darauf, dass es erhebliche Unterschiede zwischen den Milieus, in denen sich eine KiTa befindet, gibt und dass ein Handlungsbedarf besteht, da die Erzieher\*innen in ihrem Beruf bereits durch eine Vielzahl an Faktoren belastet werden.

# Inhalt

Danksagung .....	I
Abstract.....	II
Abkürzungsverzeichnis .....	VI
Abbildungsverzeichnis .....	VII
Tabellenverzeichnis .....	VII
1 Einleitung .....	1
2.0 Berufsfeld der Erzieher*innen.....	2
2.1 Definition des Berufstitels und Aufgaben der Erzieher*innen.....	2
2.2 Kindertagesstätte als Belastungsfeld .....	3
2.3 Gesundheitliche Herausforderungen im Beruf der Erzieher*innen .....	5
3 Psychische Belastung .....	5
4.0 Erziehungsberechtigte .....	7
4.1 Erwartungen der Erziehungsberechtigten an die Erzieher*innen.....	8
4.2 Unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen von Erzieher*innen und Erziehungsberechtigten .....	9
4.3 Helikopter-Eltern .....	11
5.0 Sozioökonomischer Status .....	12
5.1 Definition sozioökonomischer Status.....	12
5.2 Sozioökonomischer Status der Erziehungsberechtigten und die Auswirkungen auf den Erziehungsstil .....	13
6.0 Methodisches Vorgehen .....	14
6.1 Mixed-Methods-Ansatz .....	14
6.2 Auswahlkriterien für die Interviewpartner*innen.....	16
6.3 Interviewmethode und Leitfadententwicklung.....	18
6.4 Datenverarbeitung .....	19
6.5 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (Auswertungsmethode).....	20
6.6 Zielsetzung und Fragestellungen .....	22
7.0 Ergebnisse .....	23
7.1 Leitfäden für die Arbeit an und mit Erziehungsberechtigten .....	24

7.2 Regelmäßige Fortbildungen .....	24
7.3 Veränderung der herausfordernden Situationen mit Erziehungsberechtigten .....	26
7.3.1 Veränderung der Erziehungsstile / Bewusstsein über Erziehung .....	27
7.3.2 Zunahme an Stress und Zeitdruck .....	28
7.3.3 Veränderung der kulturellen Vielfalt .....	28
7.3.4 Veränderung: Einfordern von Sonderrechten .....	29
7.3.5 Veränderung: mangelnde Wertschätzung .....	29
7.4 Die größten Herausforderungen mit den Erziehungsberechtigten .....	29
7.5 Häufigkeit der Belastungen .....	31
7.6 Empfundene Belastung der Erzieher*innen .....	32
8 Handlungsempfehlungen .....	34
9 Diskussion .....	37
9.1 Diskussion der Ergebnisse .....	37
9.2 Diskussion der einzelnen Forschungsfragen und Ergebnisse .....	38
9.3 Diskussion der Handlungsempfehlungen .....	39
9.4 Diskussion der Literatur .....	40
9.5 Diskussion der Methode und Erhebung .....	40
10 Fazit .....	42
Literaturverzeichnis .....	43
Eidesstattliche Erklärung .....	47
1 Anhang: Interviewleitfaden .....	48
2 Anhang: Reduktion des Ausgangsmaterials .....	51
2.1 Belastende Situationen .....	51
2.2 Die größten Herausforderungen .....	55
2.3 Veränderungen in den Herausforderungen .....	59
2.4 Handlungsempfehlungen .....	61
3 Anhang: Erste und zweite Reduktion .....	64
3.1 Belastende Situationen .....	64
3.2 Größten Herausforderungen .....	67
3.3 Veränderungen in den Herausforderungen .....	69

3.4 Handlungsempfehlungen .....70

## Abkürzungsverzeichnis

Abb.	– Abbildung
BMFSFJ	– Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
BPB	– Bundeszentrale für politische Bildung
DJI	– Deutsches Jugendinstitut e.V.
KiTa	– Kindertagesstätte
n	– Teilnehmer*innenzahl
Nr.	– Nummer
MA	– Mitarbeiter*innen
SES	– Sozioökonomischer Status (Engl. Socioeconomic Status)
SES H	- Hoher sozioökonomischer Status
SES N	- Niedriger sozioökonomischer Status

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Arbeitsanforderungs- Arbeitsressourcen-Modell ((modifiziert nach Demerouti, 2012) Metz & Rothe, 2017, S. 19) .....	7
Abbildung 2: Teilnahme an Fort- oder Weiterbildungsmaßnahmen (eigene Darstellung).....	25
Abbildung 3: Erwähnte Veränderungen mit den Erziehungsberechtigten und den Erzieher*innen (eigene Darstellung) .....	26
Abbildung 4: Ergebnisse der größten Herausforderungen von Erzieher*innen mit den Erziehungsberechtigten (eigene Darstellung) .....	30
Abbildung 5: Häufigkeit der verschiedenen Belastungen, aufgeteilt nach dem SES (eigene Darstellung).....	31
Abbildung 6: Empfundene Belastungen, aufgeteilt nach SES (eigene Darstellung) .....	32

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Forderungen und Erwartungen der Erziehungsberechtigten (eigene Darstellung, (nach Groschwald & Rosenkötter, 2015 b, S. 49–50)) .....	8
Tabelle 2: Schwellenwerte des Einkommens von Wohnformen des Haushaltes nach Armutsgefährdung (eigene Darstellung nach BPB, 2020 nach Statistisches Bundesamt: Mikrozensus).....	12
Tabelle 3: Vor- und Nachteile quantitativer und qualitativer Methoden (nach Roch, 2017, S.95 (Hussy et al. 2013, S. 52-54; 192)).....	15
Tabelle 4: Die verschiedenen Mixed-Methods-Design-Arten (eigene Darstellung nach (König, 2018, S. 40)) .....	15
Tabelle 5: Übersicht der Interviewpartner*innen (eigene Darstellung) .....	17
Tabelle 6: Deduktive und induktive Herausforderungen (eigene Darstellung).....	21
Tabelle 7: Forschungsfragen und deren Beantwortung (eigene Darstellung).....	22
Tabelle 8: Problemstellungen und Lösungsvorschläge (eigene Darstellung) .....	34

# 1 Einleitung

Im Jahr 2019 wurde in einer Studie an Lehrkräften (n = 1.001) entdeckt, dass die Interaktion mit Erziehungsberechtigten einen Einfluss auf die Lehrkräfte haben kann und für den Beruf die größte Herausforderung darstellt. Besonders betroffen (mit 33 Prozent) seien Lehrkräfte an Grundschulen. Es gaben 21 Prozent an, dass die Kommunikation herausfordernd sei. Größere Konflikte zwischen den Erziehungsberechtigten und Lehrkräften können sich erheblich auf den Unterricht oder das Verhalten der Lehrkräfte auswirken. Herausfordernd sind zum Beispiel abweichende Erziehungsziele (Robert Bosch Stiftung, 2019). Auch die DGUV hat erkannt, dass neben einer Vielzahl weiterer Belastungen die Kommunikation mit den Erziehungsberechtigten für Erzieher\*innen eine Belastung darstellen kann (DGUV, o. J.).

Erzieher\*innen sind in ihrem Arbeitsumfeld in der Kita einer Vielzahl psychischer und physischer Belastungen ausgesetzt. Während der Bring- oder Abholzeiten der Kinder kann es belastend sein, wenn sich mehrere Personen gleichzeitig an die Erzieher\*innen wenden, um sich zu beschweren oder Informationen auszutauschen. Der Beruf des Erziehers bzw. der Erzieherin erfährt wenig Wertschätzung. Die Pädagog\*innen sind mit den hohen Erwartungen der Erziehungsberechtigten konfrontiert, können diese oftmals nicht oder nur ungenügend erfüllen (Armbrust et al., 2014a, S. 19–22)

In einer Studie der Demoskopie Allensbach mit Lehrkräften (n = 536) gaben knapp 60 Prozent an, dass die Erziehungsberechtigten mehr Einfluss übernehmen wollen, insbesondere an Grundschulen (63 Prozent). Die Mehrheit betrachtet diese Entwicklung als negativ. Fast die Hälfte der Lehrkräfte gab an, dass der Umgang mit den Erziehungsberechtigten herausfordernder geworden sei (Institut für Demoskopie Allensbach, 2011, S. 13–20).

Die beiden Studien liefern Hinweise darauf, dass die Erziehungsberechtigten von Betreuungs- und Bildungseinrichtungen die Lehrkräfte und deren Verhalten beeinflussen können. Da sich die bestehenden Studien auf Lehrkräfte beziehen, werden in dieser Thesis die Perspektive und die Ansichten von Erzieher\*innen dazu untersucht. Es wird primär der Fragestellung nachgegangen: *„Welche psychischen Belastungen ergeben sich für Erzieher\*innen in Kindertagesstätten (KiTas) im Umgang mit Erziehungsberechtigten?“*.

Zusätzlich wird betrachtet, wie sich der sozioökonomische Status (SES) auf die Belastung der Erzieher\*innen auswirkt. *„Welchen Einfluss hat der sozioökonomische Status der Erziehungsberechtigten auf die Belastung der Erzieher\*innen in KiTas?“*

Das Ziel der Thesis ist das Erschaffen neuer Kenntnisse auf diesem bisher wenig erforschten Gebiet.

Zuerst wird im theoretischen Hintergrund das Berufsbild der Erzieher\*innen näher dargestellt, Belastungen erläutert, der Begriff und die Gruppe der Erziehungsberechtigten vorgestellt und der sozioökonomische Status beleuchtet. Anschließend werden im praktischen Teil das methodische Vorgehen der Studie und die Ergebnisse aufgeführt. Abschließend gibt es eine Handlungsempfehlung, eine Diskussion und ein Fazit.

## 2.0 Berufsfeld der Erzieher\*innen

Die vorliegende Thesis befasst sich mit Erzieher\*innen. Dazu wird im folgenden Kapitel genauer darauf eingegangen, unter welchen Voraussetzungen Personen den Titel Erzieher\*in tragen dürfen, welche Aufgaben Erzieher\*innen haben, welche Belastungen in Kindertagesstätten (KiTas) auftreten können und welche gesundheitlichen Herausforderungen im Beruf der Erzieher\*innen vorliegen können.

### 2.1 Definition des Berufstitels und Aufgaben der Erzieher\*innen

Erst nach dem Erlangen einer pädagogischen Qualifikation ist es in Deutschland gestattet, den Berufstitel Erzieher\*in zu führen. Erworben werden kann die Qualifikation an einer Berufsfachschule, einer Fachakademie oder einem Berufskolleg. Voraussetzung für die Ausbildung ist die Mittlere Reife oder ein vergleichbarer Abschluss. Nach erfolgreicher Beendigung der Ausbildung können die Erzieher\*innen in Einrichtungen angestellt werden, die Kinder oder Jugendliche betreuen und fördern. Mit pädagogischem Fachpersonal und Erziehungsberechtigten zusammenzuarbeiten, ist ein essenzieller Teil des Berufsalltages von Erzieher\*innen (SINUS-Institut, 2020, S. 78).

Die Bundesagentur für Arbeit beschreibt den Beruf der Erzieher\*innen als vielfältig. Die Aufgabenfelder reichen vom Beobachten des Verhaltens der Kinder (für eine gezielte Förderung sowie Beurteilung des Entwicklungsstandes und des Sozialverhaltens) bis zur Entwicklung von Fördermaßnahmen. Des Weiteren sind Kommunikation mit Kindern, schriftliche Dokumentationen über den Entwicklungsstand der Kinder und Gespräche mit den Erziehungsberechtigten essenzielle Aufgaben im Berufsalltag der Erzieher\*innen. Ein

stetiger Austausch mit den Erziehungsberechtigten ist besonders bedeutsam bei den Kindern, die über mangelnde sprachliche Kompetenzen verfügen und sich daher wenig mitteilen können (Bundesagentur für Arbeit, 2022).

## 2.2 Kindertagesstätte als Belastungsfeld

Die Hauptfunktion der Institution KiTa ist eine Betreuungsmöglichkeit der Kinder, während die Erziehungsberechtigten zum Beispiel einer Erwerbstätigkeit nachgehen. In der KiTa werden die Kinder während der Betreuungszeiten beaufsichtigt und versorgt. In den letzten Jahren stiegen die Anforderungen und Ansprüche der Erziehungsberechtigten an die Qualität der KiTas. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass in den letzten Jahren eine Zunahme an Kindern registriert wird, die aus niedrigen sozioökonomischen Verhältnissen stammen oder deren Familiensprache nicht Deutsch ist (Prognos AG und Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin, 2020, S. 1–2).

Erzieher\*innen sind in ihrem Arbeitsumfeld in der KiTa einer Vielzahl psychischer und physischer Belastungen ausgesetzt und werden auf vielen Ebenen gefordert. Menschen gelten als individuell und verfügen über persönliche Ressourcen und Fähigkeiten, mit denen sie auf unterschiedliche Belastungen reagieren. Ob eine Belastung als zu bewältigende Herausforderung oder als Überbelastung empfunden wird, ist auch durch die Höhe und Schwere der Belastung bedingt. Als körperliche Belastung für Erzieher\*innen gelten zum Beispiel die Möbel, die an die Körpergröße von Kleinkindern angepasst sind. Nutzen Erzieher\*innen diese Möbel, befinden sich diese oftmals in einer gebeugten und gedrehten Körperhaltung. Der hohe Lärmpegel gilt als eine weitere Belastung. Eine psychische Belastung kann sein, dass Erzieher\*innen permanent für die betreuten Kinder, die Kolleginnen und Kollegen und für die Erziehungsberechtigten ansprechbar sein sollen. In einigen KiTas ist kein Pausenraum vorhanden, es mangelt an Rückzugsmöglichkeiten und die Pausenzeiten sind aufgrund mangelnder zeitlicher Kapazitäten nicht einzuhalten. Als eine besondere Herausforderung gilt die Zeit, in denen ein Kind erstmals eine KiTa besucht (Eingewöhnungsphase). In dieser Phase könnten die Pausen selten wie geplant genommen werden. Die Gesprächsthemen in den Pausen behandeln oftmals die Kinder, Erziehungsberechtigte oder Probleme innerhalb der KiTa. Folglich bleibt die Erholung durch die Pausen aus oder der Stress wird verstärkt. In einigen Fällen kann der Austausch über die Herausforderungen entlastend wirken. Eine weitere Belastung für Erzieher\*innen sind Kinderkrankheiten, die in der KiTa leicht übertragen werden können, denn es kommt vor, dass Kinder erkrankt zur KiTa gebracht werden (und die Erziehungsberechtigten sich darüber bewusst sind). Im Falle einer Krankschreibung empfinden Erzieher\*innen manchmal Schuldgefühle, da der Ausfall einer Fachkraft Personalmangel bedeutet und dadurch die

verbliebenen Erzieher\*innen überlastet werden können. Die Zeiten, zu denen die Kinder abgeholt oder gebracht werden, können belastend sein, da sich in diesen Momenten mehrere Personen gleichzeitig an die Erzieher\*innen wenden, zum Beispiel um Informationen auszutauschen, sich zu beschweren oder Gegenstände abzugeben. Mit zunehmendem Alter reagieren die Erzieher\*innen empfindlicher auf die genannten Belastungen. Von den Erzieher\*innen wird eine hohe Flexibilität erwartet und der Beruf erfährt wenig Wertschätzung. Die Pädagog\*innen sollen die Erwartungen und Vorstellungen der Kinder und Erziehungsberechtigten erfüllen, können diese oftmals nicht oder nur leisten.

Erzieher\*innen müssen ein Gleichgewicht finden: sich mit den Kindern identifizieren, gleichzeitig aber ausreichend Abstand zu den Kindern haben (Armbrust et al., 2014a, S. 19–22).

Der Anteil der Krankheitstage hat sich im letzten Jahrzehnt annähernd verdoppelt. Begründet wird dies von Ulich durch die Arbeitsverhältnisse, widersprüchliche Anforderungen, starke psychische Belastungen als Folge mangelnder Wertschätzung, Zeitdruck, häufige Arbeitsunterbrechungen und mehrere Aufgaben zeitgleich erledigen zu müssen (Ulich, 2013, S. 195).

Personalmangel führt dazu, dass sich anfallende Aufgaben auf eine geringere Personenzahl verteilen. Die Aufgaben der Erzieher\*innen werden zunehmend vielfältiger: Neben den Hauptzuständigkeiten (Betreuung und Versorgung der Kinder) sind auch Dokumentationen und organisatorische Arbeiten zu erledigen. Mit dem Ausbau und der Entwicklung von Kommunikationstechnologien geht ebenfalls eine Veränderung des Anforderungs- und Angebotsspektrums einher: Die Erreichbarkeit der Angestellten hat sich durch niedrigschwellige Kommunikationswege vereinfacht. Dies kann eine Informationsüberflutung oder vermehrte Arbeitsunterbrechungen zur Folge haben. Angestellte sind zunehmend außerhalb der Arbeitszeiten für Kolleginnen und Kollegen, Arbeitgebende oder Erziehungsberechtigte erreichbar. Durch die genannten Faktoren werden erwerbstätige Menschen in Deutschland zunehmend psychisch gefordert (Junghanns & Morschhäuser, 2013, S. 10). Personalmangel kann, unabhängig ob kurz- oder langfristig, eine Überlastung des Personals bedeuten. Die Überlastung entsteht durch die Menge der Tätigkeiten, die mit weniger Mitarbeitenden in kurzen Zeiträumen erledigt werden müssen. Zusätzlich können Spannungen in den Beziehungen zu den Erziehungsberechtigten die Erzieher\*innen belasten (Klusemann et al., 2020, S. 13).

In einer Studie aus dem Jahr 2016 mit 53 Teilnehmenden wurden verschiedene Stressoren abgefragt, die Erzieher\*innen betreffen. Knapp die Hälfte aller befragten Personen gab an, dass der erlebte Stress während der Ausübung der Tätigkeit als Erzieher\*in zugenommen habe. Der stärkste Stressor für die Befragten war mit 94,3 Prozent die Lärmbelastung. Es

gaben 90,6 Prozent an, den Personalmangel als Stressor zu erleben. Auch der Zeitdruck wurde von 81,1 Prozent der Befragten als Stressor empfunden. Die Erziehungsberechtigten der zu betreuenden Kinder belasten die Erzieher\*innen: In der Rangfolge der Stressoren befindet sich an der zehnten Stelle (60,0 Prozent) der Stressor *anspruchsvolle Erziehungsberechtigte*. Die *Kontrolle der Erziehungsberechtigten* erleben 44 Prozent der Befragten als Stressor (Losch & Schulze, 2016, S. 148).

## 2.3 Gesundheitliche Herausforderungen im Beruf der Erzieher\*innen

In KiTas angestellte Erzieher\*innen gelten im Vergleich zu Menschen anderer Berufsgruppen als überdurchschnittlich belastet. Eine dauerhafte psychische Belastung stellt einen Risikofaktor für die Gesundheit dar. Häufige Erkrankungen von Erzieher\*innen sind psychische Erkrankungen, Atemwegs-, Muskel- oder Skeletterkrankungen. Zurückzuführen sind die psychischen Erkrankungen auf die Vielzahl von Anforderungen, die an Erzieher\*innen gestellt werden: die Bildungs- und Förderarbeit, die von den Erziehungsberechtigten beobachtet wird, die Zunahme schriftlicher Dokumentationen und weitere Tätigkeiten, die im Vorfeld bereits erwähnt wurden. Die Arbeitsbedingungen können ebenfalls einen Risikofaktor für die Gesundheit darstellen. In dem Projekt ‚Strukturqualität und Erzieher\*innengesundheit‘ (STEGE) konnten folgende Belastungen identifiziert werden: die kleinen Räumlichkeiten, fehlende Erholungsräume und Rückzugsmöglichkeiten, ein zu geringer Personalschlüssel (insbesondere bei großen Gruppen), der Personalmangel (Zeitspanne irrelevant), Kommunikation mit den Erziehungsberechtigten und organisatorische Aufgaben. Wie im Vorfeld erwähnt sind auch der Lärmpegel, körperlichen Belastungen, Zeitdruck und die Infektionsgefahr eine gesundheitliche Belastung (DGUV, o. J.).

## 3 Psychische Belastung

Im Jahr 2000 wurden durch die internationale Norm DIN EN ISO 10075-1 die Begriffe *psychische Belastung* und *psychische Beanspruchung* einheitlich definiert. Der Begriff *psychische Belastung* erfasst alle Einflüsse, die aus der Umwelt auf das Individuum treffen und psychisch auf den Menschen einwirken. Im Berufsumfeld werden dazu alle Aktivitäten gezählt, die kognitiv, motorisch, sozial oder emotional sind. Die Belastungen werden in der Norm nicht bewertet, sie gelten als neutral. Auswirkungen von Belastungen können positiv als auch negativ sein. In Gefährdungsbeurteilungen liegt der Fokus auf potenziell negativen Belastungsfaktoren oder Stressoren. Als Fehlbelastungen gelten negative Belastungsfaktoren, die übermäßig stark ausgeprägt sind. Belastungsfaktoren ergeben sich

aus dem Arbeitsinhalt und den Arbeitsbedingungen, unter denen die Arbeit verrichtet wird (Metz & Rothe, 2017, S. 7).

Die psychische Belastung an Arbeitsplätzen steigt zunehmend, was an den steigenden Anforderungen an die Qualität und Quantität zurückzuführen ist. Belastende Faktoren können durch entlastende Faktoren (Ressourcen) ausbalanciert werden. Ressourcen können persönlich oder z. B. organisatorisch sein. So kann dem Umgang mit schwierigen Kund\*innen mit Unterstützung durch Kolleg\*innen entgegengewirkt, das Thema in der Ausbildung behandelt oder der Kontakt zeitlich begrenzt werden (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, o. J.).

Potenzielle Belastungsfaktoren können Folgende sein: Arbeitsinhalt (z. B. Handlungsspielraum, Verantwortung, Forderungen an die Emotionsregulation), die Arbeitsorganisation (z. B. Arbeitszeit, Arbeitsablauf, Kommunikation), die sozialen Beziehungen (z. B. zu Kolleg\*innen, zu den Vorgesetzten) oder die Arbeitsumgebung (z. B. Schall, Klima, Arbeitsplatz, Arbeitsmittel) und zuletzt die Ressourcen (z. B. Aufgabenvielfalt, soziale Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kolleg\*innen) (Metz & Rothe, 2017, S. 8–10).

Die Einwirkungen, welche aus der Umwelt und der Organisation des Arbeitsumfeldes äußerlich auf ein Individuum treffen, werden unter dem Begriff *psychosoziale Arbeitsbelastung* zusammengefasst. Hierzu werden unter anderem die sozialen Gegebenheiten genannt. Belastungen können als positiv empfunden werden, in dieser Thesis werden jedoch primär die negativen Belastungen und Stressoren betrachtet (Neuner, 2019, S. 11–12).

Es wird deutlich, dass Belastungen aus verschiedenen Bereichen auf die Personen einwirken können und die Faktoren bekannt sein sollten, um mit Maßnahmen dagegen zu wirken, damit die Menschen ihren Berufen nachgehen können.

Das Arbeitsanforderungs-Arbeitsressourcen-Modell (Abbildung 1) wird von Bakker und Demerouti (2007) und Demerouti (2012) modifiziert und in einem eigenen Modell dargestellt. In diesem Modell werden die Auswirkungen betrachtet, die die Arbeitsanforderungen auf die Individuen haben und sowie die Arbeitsressourcen. Zusätzlich wird betrachtet, wie die beiden Faktoren sich gegenseitig beeinflussen. Das Modell gilt als empirisch belegt, insbesondere in dem Kontext Burn-out oder Arbeitsengagement (Metz & Rothe, 2017, S. 19).

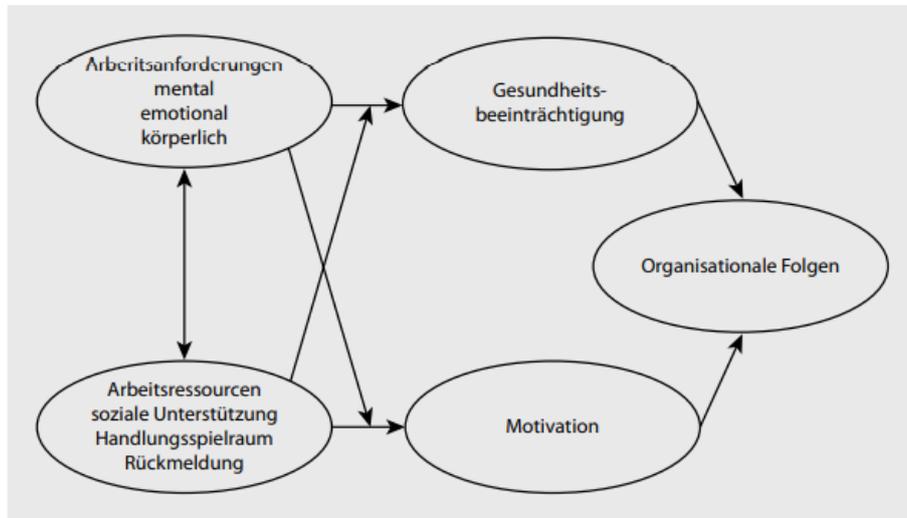


Abbildung 1: Arbeitsanforderungs- Arbeitsressourcen-Modell ((modifiziert nach Demerouti, 2012) Metz & Rothe, 2017, S. 19)

Ungünstige Arbeitsanforderungen können die Gesundheit beeinträchtigen, während die Ressourcen motivationssteigernd wirken und sogar das Arbeitsengagement verbessern können (Metz & Rothe, 2017, S. 19).

Zusammenfassend lässt sich behaupten, dass die Anforderungen am Arbeitsplatz die Gesundheit und das Wohlbefinden erheblich beeinflussen können.

## 4.0 Erziehungsberechtigte

In der vorliegenden Thesis wird die psychische Belastung von Erzieher\*innen in der Interaktion mit Erziehungsberechtigten betrachtet. Mit den Erziehungsberechtigten sind alle Personenkonstellationen gemeint, die die Erziehungsverantwortung für mindestens ein Kind haben, unabhängig ob dies ein adoptiertes oder biologisches Kind ist.

Familien können divers und vielfältig sein: Sie können sich zum Beispiel durch die Zusammensetzung der Geschlechter, der Kulturen oder am sozioökonomischen Status voneinander unterscheiden. Jede Familie vertritt ihre eigenen Werte und Erwartungen, die sie an die Erzieher\*innen heranbringt. Die Erzieher\*innen sind daher mit einer großen Diversität konfrontiert. Die Vielseitigkeit der Erwartungen der Erziehungsberechtigten kann für die Erzieher\*innen herausfordernd oder sogar überfordernd sein (Groschwald & Rosenkötter, 2015a, S. 48).

Einwanderung und Migration trägt zu einer kulturellen, ethnischen und sozialen Vielfalt der Familien bei (BMFSFJ, 2021, S. 19). Migration gilt als einer der Gründe für Diversität und

Vielfalt der Erziehungsberechtigten. Erziehungsberechtigte haben unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen an das Betreuungs- und Bildungssystem und darüber, wie die Mitbestimmung (die in jeder KiTa unterschiedlich ausgeübt wird) aussehen sollte (Bös et al., 2011, S. 44).

#### 4.1 Erwartungen der Erziehungsberechtigten an die Erzieher\*innen

Aus der wirtschaftlichen Perspektive sind KiTas Institutionen, deren Kunden die Kinder (und die Erziehungsberechtigten) sind, die durch die Erziehungsberechtigten vertreten werden. Wirtschaftliche Unternehmen versuchen, die Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Um diese umsetzen zu können, müssen die Kundenbedürfnisse zuerst ermittelt werden und im nächsten Schritt müsste die Dienstleistung an die Erwartungen der Erziehungsberechtigten angepasst werden (Wünsche & Glöckner-Hertle, 2000, S. 70–71).

*Tabelle 1: Forderungen und Erwartungen der Erziehungsberechtigten (eigene Darstellung, (Groschwald & Rosenkötter, 2015b, S. 49–50)*

<b>Erwartungen der Erziehungsberechtigten bezüglich des Kindes</b>	<b>Forderungen der Erziehungsberechtigten</b>
Kind sollte zufrieden sein	Informationen über Entwicklungen des Kindes
Schutz des Kindes	Informationen über pädagogische Hintergründe und Theorien
Kind sollte die deutsche Sprache erlernen oder verbessern	Gesprächsbereitschaft der Erzieher*innen bezüglich Erziehungsfragen
Kind sollte Fähigkeiten erlernen und gefördert werden	Handlungsempfehlungen und Hilfestellungen erhalten von den Erzieher*innen
Kind soll im angemessenen Umfang auf die Schule vorbereitet werden	Aufzeigen von Themen oder Aufgaben, bei denen Erziehungsberechtigte mitarbeiten oder sich beteiligen können

Die Tabelle 1 macht die Vielzahl an Anliegen und Erwartungen deutlich, die Erziehungsberechtigte an Erzieher\*innen stellen. Die Erwartungen der Erziehungsberechtigten reichen über die Betreuung des Kindes hinaus.

Aufgrund der Vielzahl der Erwartungen können Erzieher\*innen Überforderung empfinden. Die Überforderung kann durch einen Personalmangel verstärkt werden, da Erzieher\*innen ein stark begrenztes zeitliches Budget für eine Vielzahl an Aufgaben zur Verfügung haben. Für eine Vielzahl der genannten Anforderungen gibt es keine zeitlichen Ressourcen. Primär ist es die Aufgabe im Beruf der Erzieher\*in, die Kinder zu betreuen und zu fördern. Es können Schuldgefühle auftreten, wenn Erzieher\*innen die Anforderungen der Erziehungsberechtigten nicht angemessen erfüllen können (Groschwald & Rosenkötter, 2015b, S. 49–50).

Für Kinder und Erziehungsberechtigte ist es eine beträchtliche Veränderung, wenn das Kind zum ersten Mal in einer KiTa fremdbetreut wird. Die Erziehungsberechtigten übergeben die Verantwortung für den Nachwuchs für einen vorgegebenen Zeitraum an eine andere Institution ab. Die meisten Erziehungsberechtigten empfinden bei der Übergabe eine emotionale Betroffenheit, da sie eine emotionale Bindung zu ihrem Kind haben. Nicht selten haben Erziehungsberechtigte ein schlechtes Gewissen, wenn sie einer Berufstätigkeit nachgehen und ihr Kind betreuen lassen müssen, anstatt selbst für das Kind zu sorgen. Erziehungsberechtigte und Erzieher\*innen interagieren und kommunizieren miteinander, um Informationen über das Kind auszutauschen und für dessen Wohlbefinden zu sorgen. Erzieher\*innen sind nicht nur für das Wohlergehen des Kindes zuständig, sondern stehen auch für die Erziehungsberechtigten und deren Anliegen und Nachfragen zur Verfügung (Burat-Hiemer & Wehrmann, 2011, S. 11–13).

Insbesondere in Kitas mit wenigen regelmäßigen Gesprächsmöglichkeiten zwischen den Erziehungsberechtigten und den Erzieher\*innen lässt sich oftmals feststellen, dass sich Erziehungsberechtigte vermehrt mit ihren Forderungen und Erwartungen an die Kita wenden. Beobachtbar ist, dass Erzieher\*innen den Erziehungsberechtigten aus dem Weg gehen, wenn sie diese als stark fordernd erleben. Eine der schwierigsten Situationen für Erzieher\*innen ist, wenn es Hinweise bei einem der Kinder auf Kindeswohlgefährdung gibt. Die Gespräche darüber werden von den Pädagog\*innen als äußerst herausfordernd beschrieben (Peucker et al., 2010, S. 184).

## 4.2 Unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen von Erzieher\*innen und Erziehungsberechtigten

In einer Studie vom Deutschen Jugendinstitut (DJI) war eine der Erkenntnisse, dass für die Erzieher\*innen die gemeinsame Erziehungsverantwortung eine größere Bedeutung hat als für die Erziehungsberechtigten. Damit ist gemeint, dass die Erzieher\*innen ein Interesse daran haben, Informationen über die familiäre Situation zu erhalten, was jedoch von der

Mehrheit der Erziehungsberechtigten abgelehnt wurde. Im Gegensatz dazu erhalten Erziehungsberechtigte einen Einblick in die KiTa und in die pädagogischen Konzepte. In einigen Erwartungshaltungen sind sich die beiden Parteien einig, starke Abweichungen gibt es beim Thema pädagogische Orientierung (Michl et al., 2019, S. 26).

Eine der größten Differenzen der Anforderungen ist, dass die Erziehungsberechtigten ihre Wünsche und Anforderungen auf ein Kind beziehen, die Erzieher\*innen jedoch für das Wohlbefinden der gesamten Gruppe verantwortlich sind. Sich um die individuellen Wünsche jedes einzelnen Kindes zu sorgen, ist in regulären KiTas kaum möglich. Die Erwartungen der Erziehungsberechtigten an die KiTa können sich unterscheiden, zum Beispiel der Wunsch nach Einblicken oder Transparenz der verschiedenen Bereiche oder Tätigkeiten der KiTa. Generell haben die Erziehungsberechtigten einen Wunsch nach Transparenz und Einsicht in den KiTa-Alltag. In einer Studie der Bartelsmann Stiftung von 2020 wurden 71 Erziehungsberechtigte zu verschiedenen Faktoren im Zusammenhang mit der Qualität der KiTa befragt. Die Erziehungsberechtigten gaben an, dass der Wunsch besteht, dass die KiTa sich um das Wohl des Kindes bemüht. Die Erziehungsberechtigten seien bei der ersten Übergabe in eine KiTa stark emotional beeinflusst. Die Erziehungsberechtigten erleben bei der Übergabe des Kindes an die KiTa zum ersten Mal, dass das Kind eine enge Bindung zu einer anderen Person tritt. Dadurch können Spannungs- oder Konkurrenzverhältnisse entstehen. Bewältigen ließen sich solche Verhältnisse durch Kommunikation zwischen den Erziehungsberechtigten und den Erzieher\*innen. In der Zeit, in der das Kind an die KiTa gewöhnt wird, brauchen auch die Erziehungsberechtigten Aufmerksamkeit und Zuwendung, was die Erzieher\*innen Zeit kostet. Die Studie zeigt auf, dass sich die Erziehungsberechtigten Einblicke und ausreichend Informationen über den Alltag des Kindes wünschen und einige Erziehungsberechtigte die kurzen Gespräche beim Bringen oder Abholen des Kindes als ungenügend empfinden. Die Erziehungsberechtigten haben den Wunsch, bei Entscheidungen in der KiTa mitzubestimmen. In Konfliktsituationen, wenn die Vorstellungen der Erzieher\*innen von denen der Erziehungsberechtigten abweichen, ist eine professionelle Haltung und offene Kommunikation empfehlenswert. Eine Herausforderung für die KiTas ist die Diversität der Erziehungsberechtigten (Nentwig-Gesemann & Hurmaci, 2020, S. 63–65).

Das Kind in eine KiTa abzugeben ist in Deutschland eine freiwillige Entscheidung. Erziehungsberechtigte geben für die Zeit der Betreuung, die vertraglich geregelt ist, die Erziehungsverantwortung an die Erzieher\*innen ab. Die Kinderbetreuung ist (je nach Bundesland) mit Kosten verbunden, was die Erwartungen an die Zusammenarbeit beeinflusst. Erziehungsberechtigte haben das Recht, Informationen von den Erzieher\*innen über die Entwicklung des Kindes zu erhalten. Die Funktionszuschreibungen sind gesetzlich

geregelt und im Hinblick auf die Bestimmung des Verhältnisses zwischen Erziehungsberechtigten und einer KiTa wesentlich (Buse, 2017, S. 26–30).

Die Themen Verantwortung für Erziehung und Wertevermittlung sind ein potenzielles Konfliktfeld. In der zuvor genannten Studie wurde ermittelt, bei welchen Themen die Befragten die Verantwortung ausschließlich bei den Erziehungsberechtigten sahen oder wann die Verantwortung bei den Erziehungsberechtigten und den Bildungs- und Betreuungseinrichtungen (KiTa s und Schulen) liegt. Das Ergebnis war, dass es nur wenige Themen gibt, bei denen die Befragten die Erziehungsberechtigten in der Pflicht sahen, den Kindern die abgefragte Kompetenz zu vermitteln. So sehen beispielsweise 60 Prozent der Befragten es als Aufgabe der Erziehungsberechtigten, die Durchsetzungsfähigkeit der Kinder zu fördern. Beim Thema Ernährung sehen 75 Prozent die Erziehungsberechtigten in der Hauptverantwortung. Insgesamt schätzen sich Erziehungsberechtigte bei den meisten Aufgaben und Erziehungszielen als gemeinsame Verantwortliche für die Erziehung und Förderung von Charaktereigenschaften ein. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass die befragten Erziehungsberechtigten heutzutage erwarten, dass die Verantwortung der Erziehung eines Kindes gemeinsam vom Bildungssystem und den Erziehungsberechtigten getragen wird (Institut für Demoskopie Allensbach, 2020, S. 47–49).

### 4.3 Helikopter-Eltern

Der Begriff Helikopter-Eltern umfasst ein Verhalten, bei dem die Erziehungsberechtigten (stark von der gesellschaftlichen Norm abweichend) auf das Kind fokussiert sind. Eine Form der Helikopter-Eltern richtet die vollständige Aufmerksamkeit auf die Wünsche des Kindes. Um die Wünsche zu erfüllen, werden die Alltagsstrukturen angepasst und finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt. Helikopter-Eltern zeichnen sich durch einen stark behütenden Umgangsstil mit dem Kind aus, so beobachten sie auf Spielplätzen sehr aufmerksam ihr Kind und schreiten bei jeglicher Form von Konflikten mit anderen Kindern umgehend ein. Diese Eltern sind stark am Wohlergehen der Kinder interessiert, auch wenn diese in der KiTa sind. Die Erziehungsberechtigten stellen die Aktivitäten der KiTa infrage, diskutieren und kritisieren die Kompetenzen der Erzieher\*innen und zeigen sich besorgt über die Bedingungen, die in der KiTa vorherrschen. In einigen Situationen zeigen Helikopter-Eltern ein hohes Engagement, die Situation für das eigene Kind nach ihrem Ermessen zu verbessern. Diese Erziehungsberechtigten haben das Bedürfnis, die eigenen Kinder vor jeder Form von Bedrohung zu beschützen und alle Probleme oder Schwierigkeiten für die Kinder zu lösen (Dehne, 2017, S. 375–377).

Eigene Kinder zu haben, hat im historischen Vergleich einen hohen Stellenwert erlangt. Je höher die Bedeutsamkeit des Kindes ist, desto stärker reagieren die Erziehungsberechtigten auf von ihnen als Bedrohung wahrgenommene Situationen. Helikopter-Eltern haben schnell Angst um ihr Kind, besonders wenn es ein Einzelkind ist. Das Verhalten der Helikopter-Eltern lässt sich auf die Bedeutsamkeit des Kindes, aber auch auf die Angst um das Kind zurückführen (Dehne, 2017, S. 377–378).

## 5.0 Sozioökonomischer Status

Die sekundäre Frage der Thesis lautet: *Welchen Einfluss hat der sozioökonomische Status der Erziehungsberechtigten auf die Belastung der Erzieher\*innen in KiTas?* Dazu wird in diesem Kapitel zuerst der Begriff *sozioökonomischer Status* (SES) geklärt und anschließend wird näher betrachtet, welche Bedeutung der sozioökonomische Status auf den Erziehungsstil hat.

### 5.1 Definition sozioökonomischer Status

Der Begriff niedriger sozioökonomischer Status umfasst jene Personengruppe, deren Einkommen 60 Prozent unter dem, des Mittleren Einkommens in Deutschland liegt. Diese Gruppierung gilt als armutsgefährdet. Die Berechnungen beinhalten das Nettoeinkommen, Sozialhilfen, Kinder- und Arbeitslosengelder und werden anschließend in Haushaltsstrukturen aufgeteilt. Im Jahr 2019 waren knapp sechzehn Prozent der Bevölkerung armutsgefährdet. Der Schwellenwert für Armutsgefährdung in Deutschland variiert nach den Wohnkonstellationen (BPB, 2020).

*Tabelle 2: Schwellenwerte des Einkommens von Wohnformen des Haushaltes nach Armutsgefährdung (eigene Darstellung nach BPB, 2020 nach Statistisches Bundesamt: Mikrozensus)*

Wohnform des Haushaltes	Schwellenwert (Einkommen)	Armutsgefährdet (in Prozent)
Alleinlebend	1.074 €	26,5 %
Ein Erwachsener, mit Kind(ern) (unter 14 Jahre)	1.396 €	42,7 %
Zwei Erwachsene, 2 Kinder (unter 14 Jahre)	2.256 €	11,0 %
Zwei Erwachsene mit 3 und mehr Kindern	----	30,9 %

Die Tabelle 2 macht deutlich, dass im Jahr 2019 alleinerziehende Personen mit 42,7 Prozent am stärksten von Armut gefährdet waren. Überdurchschnittlich hoch war auch der Wert der armutsgefährdeten Haushalte mit zwei Erwachsenen und drei und mehr Kindern (30,9 Prozent) (BPB, 2020).

## 5.2 Sozioökonomischer Status der Erziehungsberechtigten und die Auswirkungen auf den Erziehungsstil

Ein niedriger sozioökonomischer Status zeichnet sich primär durch unzureichende finanzielle Mittel aus, um die Familie zu versorgen. Die finanzielle Lage kann Zukunftsängste und Sorgen auslösen, die wiederum das psychische Wohlbefinden der Erziehungsberechtigten beeinträchtigen können. Das wiederum kann die Kindererziehung negativ beeinflussen. Betreuungseinrichtungen können hier entlastend wirken: Kinder aus niedrigen sozioökonomischen Milieus können individuell und gezielt gefördert werden. Insbesondere Familien aus bildungsfernen Schichten benötigen vermehrt Unterstützung in der Erziehung der eigenen Kinder (BMFSFJ, 2021, S. 25).

In einer Studie, die 2020 vom Institut für Demoskopie Allensbach veröffentlicht wurde, gaben knapp 70 Prozent der Befragten an, dass die Anforderungen an die Bildung der Kinder gestiegen seien. Trotz der verbesserten Betreuungsinfrastruktur empfinden 50 Prozent der Erziehungsberechtigten die Erziehung eines Kindes als schwieriger im Vergleich zu den Vorjahren an. Die Studie belegt, dass insbesondere Menschen aus sozial schwächeren Milieus bei der Erziehung eines Kindes sich stärker gefordert und schneller überfordert fühlen (Institut für Demoskopie Allensbach, 2020, S. 2–10).

In einer Studie des DJI mit 1 087 Befragten wurde ermittelt, dass der Bildungsstatus der Erziehungsberechtigten beeinflusst, welchen Stellenwert verschiedene pädagogische Aspekte einnehmen. In der Studie werden die Erziehungsberechtigten anhand des Bildungsstatus in zwei Gruppen aufgeteilt: Die Erziehungsberechtigten aus höher gebildeten Schichten (mit einer Hochschulreife oder höheren Abschlüssen) und in der anderen Gruppe die Erziehungsberechtigten aus niedrigen und mittleren gebildeten Schichten (mit Mittlerer Reife und niedrigeren Abschlüssen). Das Ergebnis war, dass Erziehungsberechtigte aus höher gebildeten Schichten die Aspekte *Einhalten von Regeln* und *Förderung des Kindes* als weniger wichtig einstufen. Als Erklärung nennen die Forschenden, dass Erziehungsberechtigte mit höheren Bildungsabschlüssen eher eine Abgrenzung zwischen der KiTa und der Familie befürworten, da sie sich sicherer mit der Erziehung des Kindes fühlen. Dadurch beanspruchen sie die Unterstützung der Pädagog\*innen weniger. Im Vergleich dazu nehmen die Erziehungsberechtigten aus der Gruppe mit dem niedrigen und

mittleren Bildungsstatus die Ratschläge und Erziehungshilfen eher an oder sind darauf angewiesen. Besonders stark fallen die unterschiedlichen Erwartungen der Gruppen bei den Themen *Beteiligung*, *Kritik* oder *Austausch über das Kind* auf. Erziehungsberechtigte mit einem mittleren oder niedrigen Bildungsstatus haben vermehrt Wünsche nach Unterstützung, da sie sich Sorgen um die Entwicklung des Kindes machen und daher den Austausch und die Kooperation mit den Erzieher\*innen schätzen. Die Erwartungen der Erziehungsberechtigten an Erzieher\*innen sind aber auch von anderen Faktoren abhängig, wie dem Alter oder dem Entwicklungsstand des Kindes (Michl et al., 2019, S. 22–34).

## 6.0 Methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen dieser Studie näher beschrieben. Es wurde mit einer systematischen Literaturrecherche begonnen, aus der ein Interviewleitfaden entwickelt wurde. Um ein umfangreiches Ergebnis zu erzielen, wurden qualitative und quantitative Fragestellungen (Mixed-Methods-Ansatz) verwendet. In diesem Kapitel werden die Interviewmethode, die Auswahlkriterien der Interviewpartner\*innen, das Vorgehen der Datenerhebung- und -aufbereitung vorgestellt und abschließend die Auswertungsmethoden der Daten betrachtet.

### 6.1 Mixed-Methods-Ansatz

Mit dem Mixed-Methods-Ansatz ist die Kombination aus qualitativen und quantitativen Forschungsmethoden an einem Forschungsprojekt gemeint, in dem qualitative und quantitative Daten gesammelt und aufbereitet werden. Wenn die Daten erhoben, die Ergebnisse ausgewertet und Schlussfolgerungen erfolgen, werden beide Forschungsmethoden verwendet (Kuckartz, 2014, S. 33).

Bei der quantitativen Forschungsmethode werden die Informationen in Zahlen ausgedrückt. Durch die Zahlen kann eine hohe Genauigkeit (Präzision) erreicht werden und die Ergebnisse lassen sich besser vergleichen oder ins Verhältnis setzen (Hussy et al., 2013, S. 52). Im Vergleich dazu zeichnet sich die qualitative Forschung dadurch aus, dass sie offen für die Gedanken der befragten Personen ist und die Menschen über das berichten können, was für sie Priorität hat. Die qualitative Forschungsmethode gilt als ganzheitlich. Während in der quantitativen Forschung erst aus der Theorie Hypothesen entwickelt und aufgestellt und anschließend in der Forschung empirisch überprüft werden, geht die qualitative Forschung unvoreingenommen in die Interviews und das Forschungsfeld und die Theorien werden erst am Ende aufgestellt (Hussy et al., 2013, S. 191). Die qualitative Forschung erhebt zum

Beispiel verbale oder visuelle Daten. Um ein umfangreiches und ganzheitliches Bild über einen Sachverhalt oder Gegenstand zu erlangen, wird ein Mixed-Method-Ansatz empfohlen (Hussy et al., 2013, S. 285).

Tabelle 3: Vor- und Nachteile quantitativer und qualitativer Methoden (nach Roch, 2017, S.95 (Hussy et al. 2013, S. 52-54; 192))

	quantitative Methoden	qualitative Methoden
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hohe Präzision</li> <li>- gute Vergleichbarkeit von Personen</li> <li>- einfache Verknüpfbarkeit von Daten</li> <li>- Übersichtlichkeit</li> <li>- Sparsamkeit der Zusammenfassung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- individuelles Handeln und Erleben können abgebildet werden</li> <li>- Vielfältigkeit</li> <li>- flexible Anpassung an den Forschungsgegenstand</li> </ul>
Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informationen zur Skala und zu Vergleichsstandards zum Verständnis notwendig</li> <li>- ggf. Informationsverlust durch die Darstellung in Zahlenform</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr viele unterschiedliche Methoden für die verschiedenen Forschungsgegenstände</li> <li>- keine Verallgemeinerung auf die Grundgesamtheit möglich</li> </ul>

In der Tabelle 3 sind die Vor- und Nachteile der beiden Forschungsmethoden aufgeführt. Die Kombination der qualitativen und der quantitativen Forschungsmethoden ergänzen sich und gleichen die Nachteile der einzelnen Vorgehensweisen aus.

Tabelle 4: Die verschiedenen Mixed-Methods-Design-Arten (eigene Darstellung nach (König, 2018, S. 40))

Art des Designs	Zeitmessung	Gewichtung	Mischung/Verhältnis
Triangulation	Gleichzeitig	Normalerweise gleiche Gewichtung beider Methoden	Daten werden während der Auswertung oder Analyse zusammengeführt
Experiment	Gleichzeitig oder sequenziell (nacheinander)	Normalerweise ungleich	Einbetten der Daten der einen Erhebungsmethodik in einem größeren Design der anderen Erhebungsmethodik// Einbettung einer Art von Daten innerhalb eines größeren Entwurfs unter Verwendung der andere Art
Explanatory	Nacheinander (Quantitativ vor Qualitativ)	Normalerweise quantitativ	Verbindet die Daten zwischen den beiden Phasen
Explanatory	Nacheinander (Qualitativ vor Quantitativ)	Normalerweise qualitativ	Verbindet die Daten zwischen den beiden Phasen

Nach Tabelle 4 ist das für diese Bachelorthesis gewählte Forschungsdesign eine Triangulation und damit Mixed Method, in der beide Methoden gleich gewichtet sind. Das Ziel des in dieser Thesis verwendeten Mixed-Methods-Ansatzes ist, eine Verbindung zwischen den subjektiv von den Erzieher\*innen wahrgenommenen Herausforderungen und den Erziehungsberechtigten zu schaffen und daraus ein Ranking und eine Handlungsempfehlung abzuleiten.

In dieser Thesis lief die Erhebung der Daten zur selben Zeit in einem Gespräch mit der Forscherin und einem Pädagogen ab. Zuerst gab es eine Einweisung und Einführung in das Thema, zum Datenschutz und zur Verwendung der Daten, dann wurde ein qualitatives Interview durchgeführt. Die im Vorfeld aus der Literatur erarbeiteten Theorien und Forschungsfragen sollten mittels Interviewleitfaden beantwortet werden. Die persönlichen Erlebnisse der Erzieher\*innen können durch die verwendete Methode erhoben werden. Um die Ergebnisse miteinander zu vergleichen und ins Verhältnis zu setzen, werden auch quantitative Daten abgefragt. Um ein umfangreiches Ergebnis zu erhalten, wurde ein Trianguliere-Mixed-Methods-Design verwendet.

## 6.2 Auswahlkriterien für die Interviewpartner\*innen

Zu Beginn wurden Kriterien und Eigenschaften festgelegt, die die Personen für das Interview qualifizieren oder ausschließen. Bereits der Titel der Thesis macht deutlich, dass die Berufsgruppe Erzieher\*innen betrachtet wird. Daher ist eine abgeschlossene Ausbildung als Erzieher\*in das wichtigste Kriterium. Zudem wurden lediglich Personen gewählt, die aktuell als Erzieher\*in in einer KiTa in Deutschland angestellt sind. Das hat den Hintergrund, dass Personen, die nicht mehr in dem Beruf tätig sind, eine verzerrte Erinnerung an die Zeit haben könnten. Um Personen zu befragen, die ausreichend Erfahrung in der KiTa mitbringen, war eines der Kriterien, dass die Person mindestens sechs Monate in einer KiTa berufstätig sein sollte. Um die beiden Gruppen miteinander zu vergleichen, sollten die Gruppen etwa gleich viele Personen beinhalten. Aus ethischen Gründen wurden ausschließlich Personen über achtzehn Jahren befragt.

Die sekundäre Forschungsfrage bezieht sich auf den Standort der KiTa: Untersucht werden KiTas in Gegenden mit einem sozioökonomischen Status (SES), der hoch oder niedrig ist.

Da sich die Fragestellung auf den sozioökonomischen Status bezieht, wurde zuerst der soziale Status der Stadtviertel sortiert. Hierzu wurde ein Dokument des sozialen Monitorings verwendet (Jannis von Lüde, 2020, S. 12). Dort sind die Stadtviertel nach den jeweiligen sozialen Status unterteilt und markiert. Die Stadtviertel mit einem hohen SES wurden mit

dem Tool Random.org randomisiert. Dasselbe wurde mit den Stadtvierteln aus den niedrigen SES gemacht. Gezogen wurden die Stadtteile Ottensen und Osdorf. Aus beiden Vierteln wurden im nächsten Schritt KiTas ausgewählt und telefonisch kontaktiert. Alle kontaktierten KiTas lehnten ein Interview mit der Begründung ab, dass sie überbelastet seien und keine Zeit haben.

Aus dem Bekanntenkreis der Forscherin gab es Erzieher\*innen, welche den zuvor festgelegten Auswahlkriterien entsprachen und für ein Interview zusagten. Hier erfüllten drei Personen die geforderten Kriterien. Weitere Personen konnten über den weiteren Bekanntenkreis rekrutiert werden. Aufgrund der Corona-Pandemie bevorzugten beinahe alle Teilnehmenden ein Interview per Videotelefonat oder mittels Telefonats. Ein monetärer Anreiz wurde den Befragten nicht geboten, das Interview beruht auf einer freiwilligen Basis.

*Tabelle 5: Übersicht der Interviewpartner\*innen (eigene Darstellung)*

<b>Nr.</b>	<b>Sozioökonomischer Status des Standortes der KiTa</b>	<b>Berufsjahre</b>	<b>Position</b>	<b>Träger der KiTa</b>	<b>Geschlecht</b>	<b>Ausbildung</b>
1	Niedrig	13	Gruppen- -leitung	Kirchlich	Weiblich	Erzieherin
2	Niedrig	42	Gruppen- -leitung	Öffentlic h	Weiblich	Erzieherin
3	Niedrig	22	MA in Gruppe	Kirche	Weiblich	Erzieherin
4	Hoch	6	Gruppen- -leitung	Öffentlic her	Weiblich	Erzieherin
5	Hoch	3	MA in Gruppe	Kirche	Weiblich	Erzieherin
6	Hoch	9	MA in Gruppe	Kirche	Männlich	Erzieher
7	Hoch	4	MA in Gruppe	Verein	Weiblich	Erzieherin

Die Anordnung in Tabelle 5 und der Nummerierung der Interviews aus den Anhängen stimmen aus Datenschutzgründen und dem Schutz der Anonymität der befragten Personen nicht überein. Dies soll sicherstellen, dass keine Rückschlüsse auf die Personen, die erwähnten Erziehungsberechtigten oder die Einrichtungen gezogen werden könnten. Vor Beginn des Interviews fand ein Aufklärungsgespräch statt. Hierbei wurde über die Aufzeichnung des Interviews, die Verwendung und Verwahrung der Daten und die

Anonymität thematisiert. Nur bei einer Zustimmung, die aufgenommen wurde, wurde das Interview fortgesetzt. Die Interviewpartner\*innen wurden mit dem förmlichen ‚Sie‘ angesprochen. Das Interview wurde mit einem Leitfaden durchgeführt, der sich im *Anhang 1* befindet.

### 6.3 Interviewmethode und Leitfadeneentwicklung

Alle Interviews wurden mit einem Interviewleitfaden durchgeführt. Die Interviewerin orientierte sich am Leitfaden, mithilfe dessen die Interviews halb- oder semi-strukturiert durchgeführt wurden, das heißt, die Fragestellung oder die Reihenfolge ist vorgegeben. Im Leitfaden sind alle Themen und ausformulierten Fragestellungen enthalten. Im qualitativen Teil des Fragebogens sind keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben, da die befragten Personen frei antworten sollen. Es müssen alle relevanten Themen im Interview angesprochen werden, damit die erhobenen Daten miteinander ins Verhältnis gesetzt und verglichen werden können (Misoch, 2019, S. 13).

Ein Interviewleitfaden ist bei qualitativen Interviews essenziell, da er die Steuerungs- und Strukturierung sicherstellt. Die Forschenden haben sich im Vorfeld theoretisches Wissen angeeignet, das im Leitfaden oftmals enthalten ist. Das theoretische Vorwissen kann der inhaltlichen Strukturierung dienen. Unter dem Begriff Leitfadeninterviews sind alle Interviewtechniken zusammengefasst, die mit einem Leitfaden erhoben werden. Alle halbstrukturierten Interviews fallen unter den Begriff Leitfadeninterview, unabhängig davon, wie stark die Strukturierung des Leitfadens ist (Misoch, 2019, S. 65).

Ein Leitfaden hat die Funktion, die Forschenden und die Befragten durch das Interview zu führen und qualitative und verbale Daten zu erheben. Durch den Leitfaden ist es möglich, sich auf das Thema zu fokussieren, alle relevanten Themen, die im Interview erfasst werden sollen, aufzugreifen und den Kommunikationsprozess zu strukturieren. Der in dieser Thesis verwendete Interviewleitfaden beinhaltet konkret formulierte Fragen in einer vorgeschriebenen Rangfolge. Es ist ebenfalls möglich, einen Leitfaden mit Themen in Stichworten zu haben und diesen in einer beliebigen Rangfolge anzusprechen. Forschende mit weniger Erfahrung bevorzugen konkret formulierte Fragen, während erfahrene Forschende einen Leitfaden in Stichworten präferieren. Im Leitfaden sollten die Fragen offen formuliert sein, damit die interviewten Personen über eigene Gefühle, Erfahrungen oder Erlebnisse offen reden können. Zusammengefasst lässt sich sagen, dass der Leitfaden die Funktion hat, die Datenerhebung inhaltlich zu steuern und die Daten vergleichbar zu machen. Der Leitfaden steuert die Themen und schafft Raum für neue Erkenntnisse (Misoch, 2019, S. 66).

Der verwendete Leitfaden beinhaltet formulierte Fragestellungen in einer vorher festgelegten Reihenfolge. In einem Pre-Test wurde die Dauer des Interviews ermittelt. Der Pre-Test wurde mit drei Erzieher\*innen aus dem Bekanntenkreis gemacht. Nach dem Pre-Test wurde der Fragebogen angepasst und eine Skala für den zweiten Frageblock visualisiert. Die ermittelte Dauer wurde als Richtwert verwendet, damit die Erzieher\*innen, die sich für ein Interview meldeten, ausreichend Zeit einplanen konnten. Die Dauer des qualitativen Teils des Interviews reichte von neun bis 22 Minuten.

Der Leitfaden besteht aus 22 Fragen. Vor Beginn des Interviews wurde den Befragten eine Einweisung gegeben, in der die Forschungsfrage und der Hintergrund der Studie genannt wurden. Es wurde angemerkt, dass jede Frage ohne Angabe von Gründen mit *keine Angabe* übersprungen werden kann. Das Interview begann mit fünf offenen Fragen, die aufgezeichnet wurden. Die Aufnahme wurde beendet und dann folgte der Teil, in dem fünf zuvor recherchierte Problematiken nach Häufigkeit und nach der Schwere der Belastung abgefragt wurden. Abschließend wurden weitere Parameter wie Berufsbezeichnung oder Berufsjahre abgefragt. Der Interviewleitfaden befindet sich in Anhang 1.

## 6.4 Datenverarbeitung

Alle sieben Interviews wurden im Februar 2022 durchgeführt. Bis auf ein Interview fanden alle Interviews per Videotelefonat (zwei) oder Telefonat (vier) statt. Ein Interview fand bei der befragten Person zu Hause statt. Alle Interviews konnten störungsfrei durchgeführt werden.

Im Vorfeld befasste sich die Forscherin mit ethischen Fragen der Forschung. Somit ist es bedeutsam, dass die Interviewpartner\*innen im Vorfeld darüber informiert sind, was mit ihren Daten und den Äußerungen geschieht. Auf der Basis dieser Informationen müssen die Befragten mit dem Interview einverstanden sein und daran freiwillig teilnehmen. Es gilt das Gesetz der Nicht-Schädigung, das beinhaltet, dass die interviewte Person durch die Forschung weder benachteiligt noch Gefahren ausgesetzt werden darf. Diese Regeln sind im Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie festgehalten. Die Einwilligungserklärung muss vorliegen, denn sonst darf ein Interview nicht verwendet werden (Helfferich, 2011, S. 190).

Vor Beginn aller Interviews wurde (für die Erhebung und die Verwendung der Daten) die mündliche Einwilligung der Befragten für die Aufzeichnung und Verwendung der Interviews eingeholt. Die Aufzeichnung hatte die Funktion, dass sich die Forscherin auf das Gespräch fokussieren kann und keine Informationen verloren gehen. Die Aufnahmen dauerten zwischen neun und 23 Minuten, durchschnittlich achtzehn Minuten. Die transkribierten Interviews wurden anonym gespeichert und die Tonaufnahmen nach der Verschriftlichung

vernichtet. Die Kontaktdaten der Teilnehmenden wurden unter strengen Datenschutzregeln aufbewahrt und sind für Dritte nicht einsehbar.

Für diese Forschung konnte die Anonymisierung der Daten umgesetzt werden. Hierfür wurden die Namen der Teilnehmenden durch die zufällig gewählten Buchstaben A bis G (in alphabetischer Reihenfolge) ersetzt.

## 6.5 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (Auswertungsmethode)

Nach der Transkription (Verschriftlichung) folgte die Auswertung. Hierfür wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring angewendet. Bei dieser systematischen Inhaltsanalyse werden die Daten im Kontext des Interviews betrachtet. Die forschende Person muss belegen, auf welche Teile im Kommunikationsprozess die Thesen basieren. Mit der Systematik ist bei dieser Methodik gemeint, dass im Vorfeld Regeln zur Analyse des Transkriptes festgelegt wurden. Essenziell ist die Festlegung eines Ablaufmodelles der Analyse. Die Inhaltsanalyse ist für jede Fragestellung individuell. Kategorien zu bilden macht eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse möglich (Mayring, 2015, S. 50).

Für die Analyse des Datenmaterials werden drei Schritte empfohlen: Zuerst die Zusammenfassung, anschließend die Explikation und zuletzt die Strukturierung. Die Zusammenfassung hat als Ziel, dass die Daten reduziert werden, sodass die wesentlichen Erkenntnisse erhalten bleiben und die Daten überschaubar sind. Zu beachten ist, dass die Zusammenfassungen das Grundmaterial weiterhin repräsentiert, dass zum Beispiel keine Informationen verloren gehen. Als Nächstes folgt die Explikation, bei der vereinzelte, interessante oder relevante Textteile (Begriffe sowie Sätze) betrachtet und untersucht werden. Außerdem sollte weiteres Material verwendet werden, das offene Fragen behandelt oder den Hintergrund erfasst. Bei der Strukturierung wird nach Kriterien das Datenmaterial geordnet und aufgeteilt. Mischformen sind hierbei möglich (Mayring, 2015, S. 67).

Die Untersuchung dieser Thesis wurde mit der zusammenfassenden Inhaltsanalyse durchgeführt. Das Erstellen und Einfügen in festgelegte Kategorien stehen bei dieser Methode im Vordergrund. Es gibt zwei Arten: die deduktiven Kategorien und die induktiven Kategorien. Bei der deduktiven Kategorie basieren die Auswertungen auf zuvor recherchiertem, wissenschaftlichem Hintergrund. Werden Kategorien ohne den theoretischen Hintergrund aus den Daten gebildet, ist das die induktive Kategorienbildung (Mayring, 2015, S. 85).

In dieser Thesis werden beide Vorgehensweisen angewendet. Die Hauptkategorien wurden deduktiv anhand wissenschaftlich gesicherter Erkenntnissen ermittelt. Die Unterkategorien

wurden aus dem Material aus den Transkripten abgeleitet und erfolgten nach der induktiven Kategorienbildung.

*Tabelle 6: Deduktive und induktive Herausforderungen (eigene Darstellung)*

<b>Deduktive Belastung (zuvor recherchiert)</b>	<b>Induktive Belastung (aus dem vorliegenden Material, wenn mehrfach erwähnt)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation: Sprache</li> <li>• Veränderung der Erziehungsstile</li> <li>• Gespräche über einen Verdacht auf eine Erkrankung oder Behinderung eines Kindes</li> <li>• Verantwortung abschieben</li> <li>• Zu hohe Anforderungen oder Erwartungen</li> <li>• Mitbestimmungsrechte der Erziehungsberechtigten</li> <li>• Übertriebenes Schützen des Kindes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mangelnde Wertschätzung</li> <li>• Kommunikation: Sprache</li> <li>• Veränderung der Erziehungsstile</li> <li>• Gespräche über einen Verdacht auf eine Erkrankung oder Behinderung eines Kindes</li> <li>• Verantwortung abschieben</li> <li>• Vertrauensverhältnis aufbauen</li> <li>• Erziehungsberechtigte zu Hilfsangeboten motivieren</li> <li>• Zu hohe Anforderungen oder Erwartungen</li> <li>• Zeitdruck der Erziehungsberechtigten</li> <li>• Mitbestimmungsrechte der Erziehungsberechtigten</li> <li>• Diskussionen, dass ein Kind bei einer Erkrankung abgeholt werden soll</li> <li>• Übertriebenes Schützen des Kindes</li> </ul>

Das Datenmaterial wurde nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring in mehreren Überarbeitungsprozessen reduziert und analysiert. Verwendet wurde das Software-Tool MAXQDA.

Die Paraphrasierung beinhaltet, dass die Kodiereinheiten in einer Kurzform verschriftlicht und auf inhaltlich relevante Textbausteine reduziert werden. Für das Paraphrasieren sollte eine einheitliche Sprachebene ermittelt und verwendet werden. Als Nächstes werden Paraphrasen verallgemeinert. Des Weiteren werden sich stark im Inhalt gleichende Paraphrasen und (für die Forschungsfrage) irrelevante Paraphrasen aussortiert. Bei der zweiten Reduktion folgt die Zusammenfassung der aufeinander aufbauenden Paraphrasen in

Form neu formulierter Aussagen. Zuletzt wird das Ausgangsmaterial rücküberprüft (Mayring, 2015, 71 f).

Im *Anhang 2* befindet sich die Reduktion des Ausgangsmaterials zur vorliegenden Untersuchung. Die Sortierung des Materials erfolgte nach den zuvor beschriebenen Kategorien.

## 6.6 Zielsetzung und Fragestellungen

In der vorliegenden Thesis sollen anhand leitfadengestützter Mixed-Methods-Interviews die Belastungen ermittelt werden, denen Erzieher\*innen in KiTas in Interaktion mit den Erziehungsberechtigten ausgesetzt sind. Das Ziel ist es, die Belastungen zu identifizieren und letztendlich Handlungsempfehlungen herauszuarbeiten, um den Belastungen entgegenzuwirken. Die Forschungsfrage lautet primär: *„Welche psychischen Belastungen ergeben sich für Erzieher\*innen (in KiTas?) im Umgang mit Erziehungsberechtigten?“* und sekundär *„Welchen Einfluss hat der sozioökonomische Status der Erziehungsberechtigten auf die Belastung der Erzieher\*innen (in KiTas)?“*

Aus der primären Forschungsfrage lassen sich weitere Forschungsfragen ableiten, die in der folgenden Tabelle 7 verdeutlicht werden.

*Tabelle 7: Forschungsfragen und deren Beantwortung (eigene Darstellung)*

<b>Forschungsfragen</b>	<b>Forschung anhand von Literatur oder durch den Fragebogen (inkl. Fragen aus dem Fragebogen)</b>
Gibt es Leitfäden für die Elternarbeit? Werden Elterngespräche in der Ausbildung behandelt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Literaturrecherche</li> <li>• Interviewergebnisse</li> </ul>
Müssen Erzieher*innen regelmäßig Fortbildungen zu dem Thema Kommunikation mit Erziehungsberechtigten machen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie in den letzten 24 Monaten an einer Fort- oder Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen, welche das Thema Zusammenarbeit oder Kommunikation mit Erziehungsberechtigten behandelte?</li> <li>• Literaturrecherche</li> </ul>
Haben die herausfordernden Situationen mit Erziehungsberechtigten in den KiTas zugenommen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Haben Sie den Eindruck, dass sich die Herausforderungen (seit Beginn ihrer Arbeit als Erzieher*in) mit den Erziehungsberechtigten verändert haben?</li> </ul>
Was sind die größten Herausforderungen im Umgang mit den Erziehungsberechtigten in einer KiTa? Welche Situationen werden von den Erzieher*innen als belastend wahrgenommen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was empfinden Sie derzeit als die größten Herausforderungen im Umgang mit den Erziehungsberechtigten in Ihrer Kindertagesstätte?</li> <li>• Wie sieht Ihre Arbeit in der KiTa mit den Erziehungsberechtigten aus? Wie</li> </ul>

	empfinden Sie das?
Wie häufig erleben Erzieher*innen Kontrolle der Erziehungsberechtigten, zu hohe Anforderungen oder Kommunikationsprobleme mit den Erziehungsberechtigten? Wie belastend ist das für die Erzieher*innen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie häufig erleben sie inhaltliche <u>Kommunikationsprobleme</u> mit den Erziehungsberechtigten?</li> <li>• Wie häufig erleben Sie <u>psychische Gewalt</u> (z.B. <u>Drohungen</u>, <u>Beschimpfungen</u>, <u>Abwertungen</u>, <u>Belästigung</u>) von Erziehungsberechtigten gegen Erzieher*innen?</li> <li>• Wie häufig empfinden Sie die <u>Anforderungen</u> der Erziehungsberechtigten an Sie / die KiTa als zu hoch?</li> <li>• Wie häufig erleben Sie, dass Erziehungsberechtigte die <u>Verantwortung</u>, dass das Kind bestimmte Kompetenzen erlernen soll, auf die Erzieher*innen schieben?</li> <li>• Wie häufig erleben Sie <u>Kontrolle</u> durch die Erziehungsberechtigten?</li> </ul> <p>Nach jeder dieser Fragen folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)</li> </ul>

In dem folgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Interviews strukturiert dargestellt und die Fragen aus der Tabelle mit den gewonnenen Erkenntnissen aus den Interviews beantwortet.

## 7.0 Ergebnisse

Mit dem Ziel, Informationen zu gewinnen wurden Interviews (mit einem Leitfaden) durchgeführt. Im vorherigen Kapitel wurde bereits ausführlich dargestellt, wie die Daten nach der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet werden. Die Resultate wurden anhand des daraus folgenden Kategoriensystems dargestellt, statt nach den Fragen des Leitfadens. Dieses Kapitel ist folgendermaßen aufgebaut: Die Forschungsfragen (im vorherigen Kapitel dargestellt) bilden die Untertitel. In diesen werden die Ergebnisse dargestellt und beschrieben. Es gibt fünf Forschungsfragen. Die Forschungsfragen wurden in Tabelle 7 dargestellt.

## 7.1 Leitfäden für die Arbeit an und mit Erziehungsberechtigten

Die Arbeit an und mit den Erziehungsberechtigten wird in der Ausbildung zum\*zur Erzieher\*in in einem unzureichenden Umfang vermittelt. Insbesondere Berufseinsteiger\*innen können dies als herausfordernd wahrnehmen. Zwischen den Parteien Erziehungsberechtigte und den Erzieher\*innen findet ein breites Spektrum an Interaktionen statt: Forderungen, Beschwerden, Klärung von Unsicherheiten oder Mitteilen von Zufriedenheit. Die Erzieher\*innen erlernen den Umgang mit den Erziehungsberechtigten primär durch Erfahrungen (Groschwald & Rosenkötter, 2015b, S. 49–50).

In einem der Interviews äußert sich eine Person darüber, dass in der Ausbildung der Umgang mit den Erziehungsberechtigten unzureichend behandelt wird, auch mit dem Fokus darauf, dass die Arbeit mit den Erziehungsberechtigten einen Teil der Arbeit ausmache.

*„Vielleicht müsste in den Ausbildungen mehr darauf eingegangen werden, wie die Erzieher in dem Kontakt mit Eltern umgehen können. Ich habe darüber nicht sehr viel gelernt, obwohl das recht viel ausmacht von der Arbeit, die man macht, weil man auch mit den Eltern in Kontakt kommt.“ – Interviewperson B, hoher SES*

Die Forschungsfrage bezüglich der Behandlung von Elterngesprächen kann daher anhand der Literatur und den Interviews eindeutig beantwortet werden: Dieses Thema wird in der Ausbildung erwähnt, jedoch noch nicht in einem angemessenen Umfang gelehrt. Leitfäden für die Elternarbeit werden folglich nicht vermittelt. So merkt eine Person aus den Interviews an, dass sie den Wunsch nach einer verstärkten Behandlung des Themas *Führen von Entwicklungs- oder Elterngesprächen* habe.

*„Und das muss viel stärker in der Erzieherausbildung behandelt werden. Also wie kann ich anständig Entwicklungsgespräche oder Elterngespräche führen, das ist das eine Ding, aber so die große Herausforderung und wie gehe ich mit den Eltern um, vielleicht nicht so richtig zuhören oder ernst nehmen, was ich da vielleicht sage. Wie gehe ich dann damit um.“ - Interviewperson F, hoher SES*

Es liegen somit keine offiziellen, allgemeingültigen Leitfäden für die Arbeit mit den Erziehungsberechtigten vor und das Thema wird aktuell in den KiTas unzureichend thematisiert. Die Erzieher\*innen erlangen ihre Fähigkeit in der Elternarbeit durch eigene Erfahrungen.

## 7.2 Regelmäßige Fortbildungen

Die Bundesländer legen unabhängig voneinander die Regelungen fest. So steht im Gesetz für Schleswig Holstein, dass der Einrichtungsträger sicherzustellen hat, dass die Erzieher\*innen regelmäßig an Fort- und Weiterbildungen teilnehmen (KiTaG, 2019, § 24).

In Hamburg stellt die Stadt in Zusammenarbeit mit den Trägern der KiTas sicher, dass die Erzieher\*innen durch Fortbildungen auf neue gesellschaftliche Herausforderungen ihres Berufes vorbereitet werden. Die Erzieher\*innen werden vom Gesetz zu Fortbildungen aufgefordert, was jedoch nicht weiter erläutert ist. Der Träger der KiTa soll die Teilnahme an der Fortbildung umsetzbar machen. (KibeG, 2004, § 3).

Anhand der beiden Beispiele wird deutlich, dass Fortbildungen zum Thema *Elternarbeit* nicht verpflichtend sind und dass die Themen Fortbildung je nach Bundesland unterschiedlich geregelt werden. Die Erzieher\*innen werden generell zur Teilnahme an Fortbildungen aufgefordert, dürfen sich die Themen augenscheinlich selbst auswählen.

Das Thema *Zusammenarbeit mit Eltern bzw. Erziehungsberechtigten und Familien* war im Jahr 2018 das zweithäufigste Fort- oder Weiterbildungsthema (BMFSFJ, 2020, S. 66).

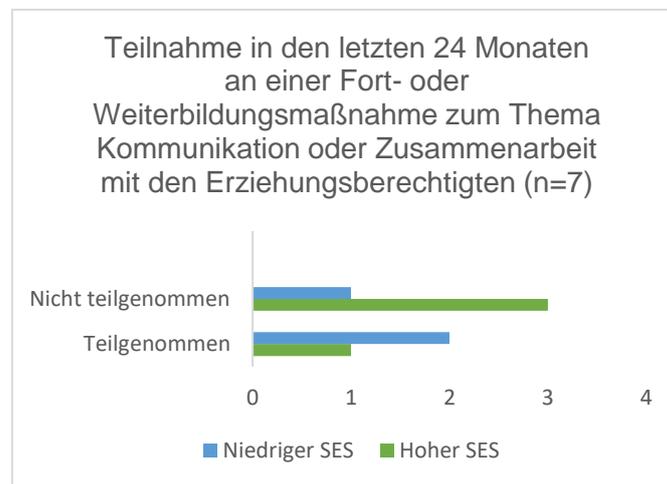


Abbildung 2: Teilnahme an Fort- oder Weiterbildungsmaßnahmen (eigene Darstellung)

Die Abbildung 2 stellt die Ergebnisse der Interviews bezüglich der Frage dar, ob in den vergangenen 24 Monaten an einer Fort- oder Weiterbildungsmaßnahme zum Thema Kommunikation oder Zusammenarbeit mit den Erziehungsberechtigten teilgenommen wurde. Von den sieben befragten Personen gaben mehr Personen (zwei von drei) aus einem niedrigen SES eine Teilnahme an. Drei von sieben Personen hatten somit eine Fort- oder Weiterbildungsmaßnahme zu diesem Thema. Die anderen hatten dazu entweder noch keine Fort- oder Weiterbildungsmaßnahme oder diese ist länger als 24 Monate her. Die errechnete Signifikanz ( $p = 0,35$ ) zeigt auf, dass das gefundene Ergebnis (der Korrelation zwischen SES und Teilnahme an einer Fortbildung) zufällig und statistisch nicht signifikant ist.

### 7.3 Veränderung der herausfordernden Situationen mit Erziehungsberechtigten

Um sich der Frage anzunähern, welche die größten Herausforderungen und Belastungen mit den Erziehungsberechtigten sind, wurde bei dieser Frage erforscht, ob und welche Veränderungen es mit den herausfordernden Situationen mit den Erziehungsberechtigten gibt. Hierzu nannten die Interviewpartner\*innen die Eindrücke oder Erfahrungen mit den Herausforderungen, die sich seit ihrer Berufstätigkeit verändert haben.

In der folgenden Abbildung 3 werden in einer Grafik die Häufigkeiten der erwähnten Veränderungen aus Interviews dargestellt. Es konnten sechs Themen ermittelt werden: *Zunahme an Stress und Zeitdruck*, *mangelnde Wertschätzung*, *Veränderung der Erziehungsstile*, *dass Sonderrechte eingefordert werden* und die *kulturelle Vielfalt*. Ein Punkt, der der Vollständigkeit halber aufgenommen wurde, ist, dass die Geschwisterkinder die Verantwortung übernehmen. Da sich diese Thesen mit den Belastungen in der Interaktion mit Erziehungsberechtigten befasst, wird auf diesen Punkt nicht weiter eingegangen. Insbesondere bei den oberen drei Themen der Grafik fällt auf, dass die Personen aus den niedrigen SES deutlich häufiger das jeweilige Thema erwähnen als die Personen aus dem hohen SES. Die Themen *Sonderrechte einfordern* und *kulturelle Vielfalt* werden jeweils ausschließlich von Personen aus einem hohen SES genannt.

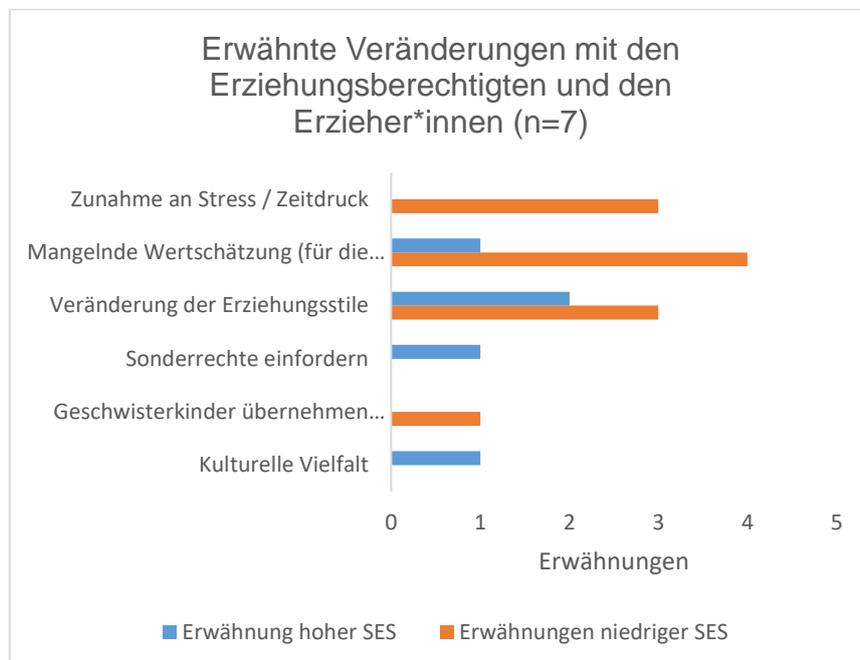


Abbildung 3: Erwähnte Veränderungen mit den Erziehungsberechtigten und den Erzieher\*innen (eigene Darstellung)

### 7.3.1 Veränderung der Erziehungsstile / Bewusstsein über Erziehung

Die häufigste erwähnte Veränderung war bei den Befragten die *Veränderung der Erziehungsstile*. Dies wurde von vier Personen aus beiden Gruppen erwähnt. Der Zugang zu Informationen hat sich beispielsweise verändert und das führt häufiger zu Meinungsverschiedenheiten, wie es Person D beschreibt.

*„Also ich habe so ein bisschen die Theorie ... also dass Eltern jetzt mehr wissen wollen als Eltern von vor sieben Jahren oder so, weil es mehr zum Trend geworden ist. Das sich Erziehungsberechtigte auch mehr damit beschäftigen, was für unterschiedliche Erziehungsmethoden es überhaupt gibt und auch Dinge dazu lesen, sich informieren, und dann auch eine sehr starke Meinung haben, die nicht unbedingt mit der übereinstimmt, die die Erzieher haben. Und das führt dann zu starken Meinungsverschiedenheiten und dementsprechend auch zu mehr Austauschbedarf.“ – (Interviewperson D, hoher SES)*

Im folgenden Auszug beschreibt eine Person, dass heutzutage die Kinder deutlich mehr mitentscheiden oder bestimmen dürfen. Die Person nennt ein Beispiel, wo ein Kind eine große Entscheidung alleine treffen sollte, die normalerweise die Erziehungsberechtigten in Kooperation mit den Erzieher\*innen treffen. Zwei Personen beschreiben, dass durch das steigende Mitbestimmungsrecht der Kinder die Erzieher\*innen weniger in Entscheidungsprozesse eingebunden werden.

*„Viele Eltern gehen davon aus, dass das Kind selbst entscheiden kann, was es will. (...) Das haben nicht die Eltern entschieden, sondern das Kind wollte das. (...) Am Ende war es sehr schwierig, weil die Eltern dem Kind die Entscheidung gelassen hätten im nächsten Jahr oder dass das Kind, das so überhaupt akzeptieren konnte. Und dann gibt es auch gewisse Dinge, ja ein Kind kann natürlich entscheiden, welche Kugel Eis es möchte. Aber solch eine Sache, die ein Kind in dem Alter noch nicht überblicken kann, da können die Eltern nicht dem Kind die Entscheidung überlassen, ob es in die Schule will oder nicht. Das müssen die Eltern in Kooperation mit den Erziehern regeln. So, das ist ein Extremfall, sag ich, wo ich einfach denke, WOW. Das hätte es vor 30 Jahren nicht gegeben.“ – (Interviewperson F, hoher SES)*

*„Ich vermute die ganze Gesellschaft ist das. Ich denke das hat auch viel mit Partizipation und Mitbestimmungsrecht zu tun. Früher war das nicht so, da waren die Erzieher die Bestimmer. Die haben die Kinder zu Wort kommen lassen. Aber es gab nicht so viel Mitbestimmung.“  
(Interview G, niedriger SES)*

Eine weitere Person merkt an, dass die Verantwortung, dass das Kind bestimmte Regeln zu Hause erlernt, von den Erziehungsberechtigten nicht mehr getragen wird und den Kindern stattdessen keine Grenzen mehr gesetzt werden. Außerdem werden im Vergleich zu früher keine Ratschläge mehr angenommen.

*„Das was die Eltern zu Hause nicht schaffen, sollen wir ja schaffen, wie Tischsitten und Regeln, zu Hause brauchen Sie die ja nicht machen. So sehe ich das. Und Grenzen werden den Kindern auch nicht mehr aufgesetzt. Die Eltern haben früher noch was angenommen. Früher. Das hat sich wirklich verändert.“ – (Interviewperson G, niedriger SES)*

Die genannten Ausschnitte aus den Interviews zeigen auf, dass es ein verstärktes Bewusstsein für Erziehungsstile in der Gesellschaft gibt oder (wie im letzten Zitat), dass es

kein Bewusstsein für die Erziehung und mögliche Regeln gibt. Dies kann zu Meinungsverschiedenheiten und zu Konflikten führen. Zudem bemerkten die Erzieher\*innen wiederholt, dass sich die Erziehungsberechtigten verschlossener gegenüber Ratschlägen zeigen. Interviewperson C erlebt die Erziehungsberechtigten als fordernder.

*„Früher waren für die Eltern viele Sachen, die bei uns selbstverständlich abliefen, auch normal, heute verlangen die Eltern richtig. Sie wollen wissen ob die Kinder vernünftig gegessen haben, sie erwarten von uns, also ich sage jetzt Beispiele, die ich im Laufe der Zeit miterlebt habe: Sie erwarten von uns, dass wir genaue Angaben geben, was die Kinder gegessen haben, was sie getrunken haben und mit wem sie gespielt haben.“ –  
(Interviewperson C, niedriger SES)*

### 7.3.2 Zunahme an Stress und Zeitdruck

Eine weitere Veränderung, die drei Mal ausschließlich von Personen aus dem niedrigen sozioökonomischen Status erwähnt wurde, ist die Zunahme an Stress und Zeitdruck, den die Erziehungsberechtigten fühlen.

*„Auf jeden Fall wegen dem Stress. Viele Eltern sind gezwungen beide zu arbeiten. Frauen wollen nicht mehr zu Hause bleiben, die wollen berufstätig sein. Da steht die ganze Familie unter Druck: Zeitdruck, Planungsdruck. Das ist das Einzige, was ich kenne, was die Eltern verstehen, dass die manchmal total unter Druck sind oder mal einen Termin vergessen oder kommen nicht mit.“ (Interviewperson E, niedriger SES)*

Neben dem Zeitdruck und der Vielzahl an Terminen werden die Erziehungsberechtigten als deutlich vorsichtiger im Umgang mit den eigenen Kindern wahrgenommen. Dazu berichtet eine Interviewpartnerin Folgendes:

*„Und ich denke, dass die Eltern heutzutage sehr viel vorsichtiger geworden sind. Wenn es Wunschkinder sind dann sind die sehr vorsichtig und Helikopter geworden, wenn es Wunschkinder sind.“ (Interview G, niedriger SES)*

### 7.3.3 Veränderung der kulturellen Vielfalt

Eine der größten Veränderungen stellt die Sprachbarriere dar. Hierzu sagte die Interviewte Person G, dass in diesem Falle Geschwisterkinder als Übersetzer\*innen fungieren, da die Erziehungsberechtigten kein Deutsch sprechen.

*„Bringen und Abholen war immer durch die Eltern, bei den türkischstämmigen war das meistens durch Geschwisterkinder, weil die Kommunikation mit den Eltern teilweise überhaupt nicht war, weil die Eltern nur in ihrer Sprache geredet haben. Aber die älteren Geschwisterkinder, die sind in einer deutschen Schule gewesen und die konnten Deutsch. Und deswegen war das mit den anderssprachigen Kindern alles ein bisschen schwierig gewesen. Auch mit den Elternbefragungen. Ich hatte immer Geschwisterkinder als Dolmetscher dabei. Das war sehr schwierig, auch diesen Eltern den Erstfragebogen zu geben und die Schwester zu fragen, wie die Geburt gewesen ist. Denn die Mutter sah mich*

*ja nur an, die hat mich ja nicht verstanden. Die Schwester musste dann ja übersetzen. Das fand ich schwierig.“ (Interviewperson G, niedriger SES)*

Wegen der kulturellen Unterschiede kann es zu erheblichen Unterschieden in den Erziehungsvorstellungen kommen, die durch unklare Absprachen zu Konflikten führen können (Roth, 2017, S. 85).

### 7.3.4 Veränderung: Einfordern von Sonderrechten

In einem der Interviews nannte eine befragte Person, dass durch ein engeres Verhältnis auf der Beziehungsebene sich die Grenzen von den Anforderungen an eine\*n Erzieher\*in hin zu den Anforderungen an eine\*n Freund\*in verschieben können. Durch das freundschaftliche Verhältnis werden von den Erziehungsberechtigten teilweise unrealistische Sonderrechte eingefordert, von denen die Pädagog\*innen sich schwerer abgrenzen können.

*„Ich glaube das hängt immer davon ab wie man ... dass man irgendwie eine professionelle Distanz wahrt zu den Eltern, denn sobald man mit denen persönlicher wird, dann denken sie, sie könnten mehr fragen oder ihr Kind wäre irgendwie wichtiger als andere Kinder und fordern deswegen mehr Aufmerksamkeit als andere Eltern. Da muss man dann immer gucken, dass man ähm irgendwie so den Schluss findet, also dass man ... ja... auch Grenzen zeigt. Wir hatten da zum Beispiel auch schon mal Situationen, mit einer Kollegin: Die Eltern kommunizieren mit den Erzieher\*innen, wenn das Kind zum Beispiel Krank ist oder sowas. Und da hatten wir Eltern, die irgendwie die WhatsApp Nummern hatten und ähm... ja ... dann irgendwie meinten sie könnten da und da Mal schreiben, wie es dem Kind gerade geht. Oder dass das Kind gerade noch frühstückt und deswegen später kommt. Das sind halt einfach Infos, die persönlich sind, wo einfach ... ja... eine Grenze ist wo es einfach nicht mehr unser Job ist.“ (Interviewperson B, hoher SES)*

### 7.3.5 Veränderung: mangelnde Wertschätzung

Ein häufig genanntes Thema bei den Veränderungen ist die mangelnde Wertschätzung für den Beruf des Erziehers. Hierzu beschreibt eine Person, dass sie das zu Beginn ihrer langjährigen Berufslaufbahn noch in einer anderen Form erlebte.

*„Ich bin seit vielen Jahren als Erzieher tätig. Und also da... da war der Erzieher noch was wert. Heutzutage ist er einfach nur ein Hilfsmittel.“ (Interviewperson G, niedriger SES)*

## 7.4 Die größten Herausforderungen mit den Erziehungsberechtigten

Aus den Interviews mit den Erziehungsberechtigten konnten einige Herausforderungen erkannt und nach der Häufigkeit der Erwähnungen in einer Grafik dargestellt werden.



Abbildung 4: Ergebnisse der größten Herausforderungen von Erzieher\*innen mit den Erziehungsberechtigten (eigene Darstellung)

In Abbildung 4 sind die aus den Interviews gewonnenen Erkenntnisse festgehalten, welche Herausforderungen von den Erzieher\*innen im Zusammenhang mit den Erziehungsberechtigten genannt wurden. Auf der x-Achse sind die Erwähnungen gezählt, jeweils in zwei Gruppen nach dem SES aufgeteilt. Auf der y-Achse sind die zwölf am häufigsten (von mehr als 50 Prozent der Befragten genannten) Themen aufgelistet. Die Erzieher\*innen aus KiTas mit einem niedrigen SES (drei Befragte) haben zehn Themen genannt, während es bei den Erzieher\*innen aus KiTas mit einem hohen SES (vier Befragte) sechs Themen gibt. Als gleichermaßen belastend wird von beiden Gruppen das Thema *Vertrauensverhältnis aufbauen* wahrgenommen. Die drei am häufigsten erwähnten Themen sind *mangelnde Wertschätzung*, *die Sprachbarriere*, *dass sich die Erziehungsstile verändert haben* und *ein Abschieben der Verantwortung*. Insgesamt werden von den Personen aus KiTas aus niedrigen SES-Gegenden Themen häufiger erwähnt und mehr Themen erwähnt als von der anderen Gruppe. Von vier Personen mit hohem SES wurden elf Erwähnungen getätigt, während die Gruppe mit dem niedrigen SES mehr als die dreimal so viele

Erwähnungen (36 Insgesamt) tätig. Die Personen mit niedrigem SES sind, im Vergleich zu den Personen mit hohem SES, mit mehr Herausforderungen konfrontiert.

## 7.5 Häufigkeit der Belastungen

In der folgenden Abbildung sind die Häufigkeiten der verschiedenen abgefragten Belastungen aufgelistet, unterteilt in den SES.

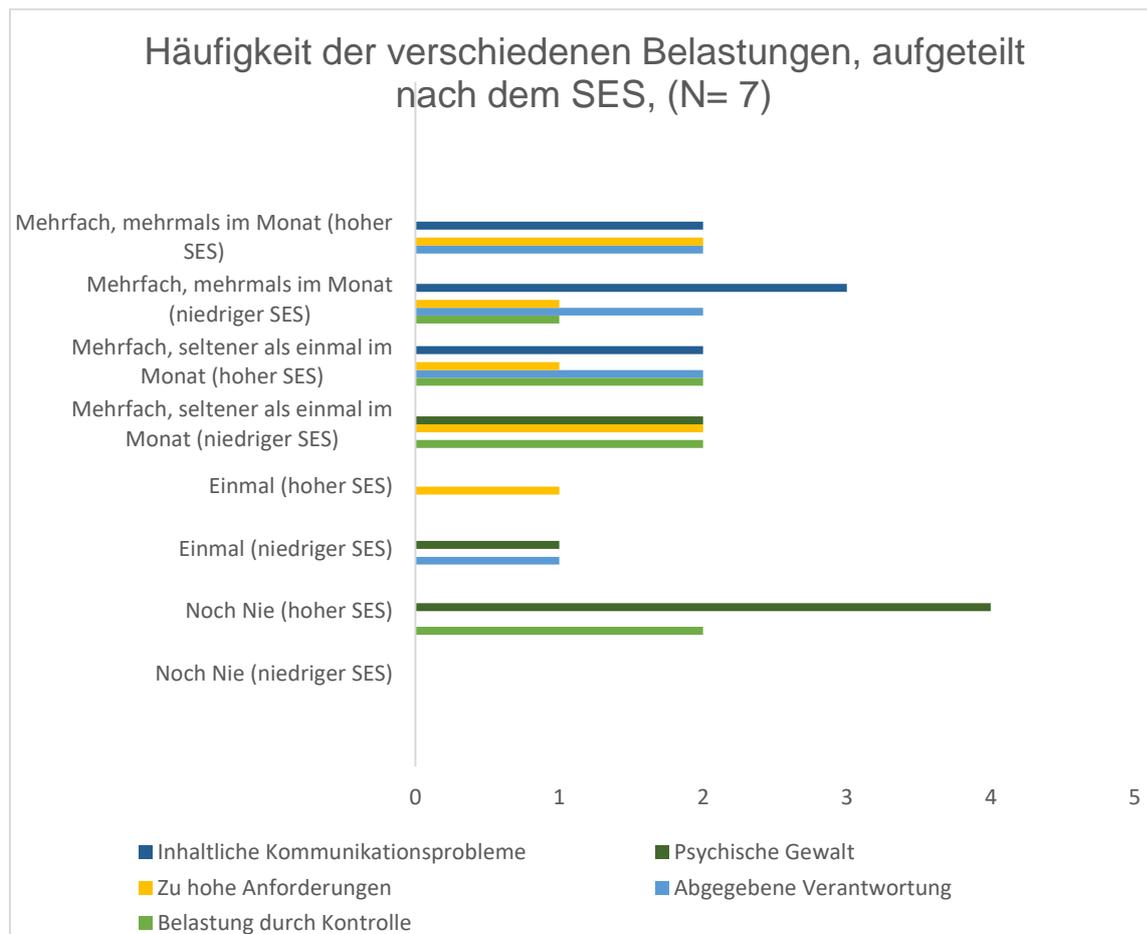


Abbildung 5: Häufigkeit der verschiedenen Belastungen, aufgeteilt nach dem SES (eigene Darstellung)

Am häufigsten wurde von Personen aus einer Kita mit einem hohen SES angegeben, dass noch nie psychische Gewalt aufgetreten ist (vier von vier Personen). Alle drei Personen aus den Kitas mit dem niedrigen SES erleben mehrmals im Monat inhaltliche Kommunikationsprobleme mit den Erziehungsberechtigten. Jeweils zwei Personen aus einer Kita mit einem hohen SES erleben mehrfach im Monat inhaltliche Kommunikationsprobleme, zu hohe Anforderungen und dass die Erziehungsberechtigten die Verantwortung abgeben. Von den fünf abgefragten Themen gab es nichts, was den Personen mit einem niedrigen SES noch nie erlebt haben. Zu hohe Anforderungen erleben die Erzieher\*innen aus einer

Kita mit hohem SES mehrmals im Monat, während die Mehrheit der Erzieher\*innen aus den Kitas mit einem niedrigen SES dies seltener als einmal im Monat erleben. Psychische Gewalt tritt lediglich bei Personen mit einem niedrigen SES auf und das seltener als einmal im Monat.

Es wurden Korrelationen bei den verschiedenen Themen ausgerechnet. Es besteht mit großer Wahrscheinlichkeit ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Häufigkeit und der Belastung der hohen Anforderungen ( $p = <0,001$ ) bei beiden Gruppen des SES.

## 7.6 Empfundene Belastung der Erzieher\*innen

Neben der Häufigkeit der zuvor festgelegten Szenarien wurde zu den jeweiligen Szenarien auch die Schwere der Belastung abgefragt. Die Ergebnisse (nach dem Mittelwert) werden in einer Grafik veranschaulicht.

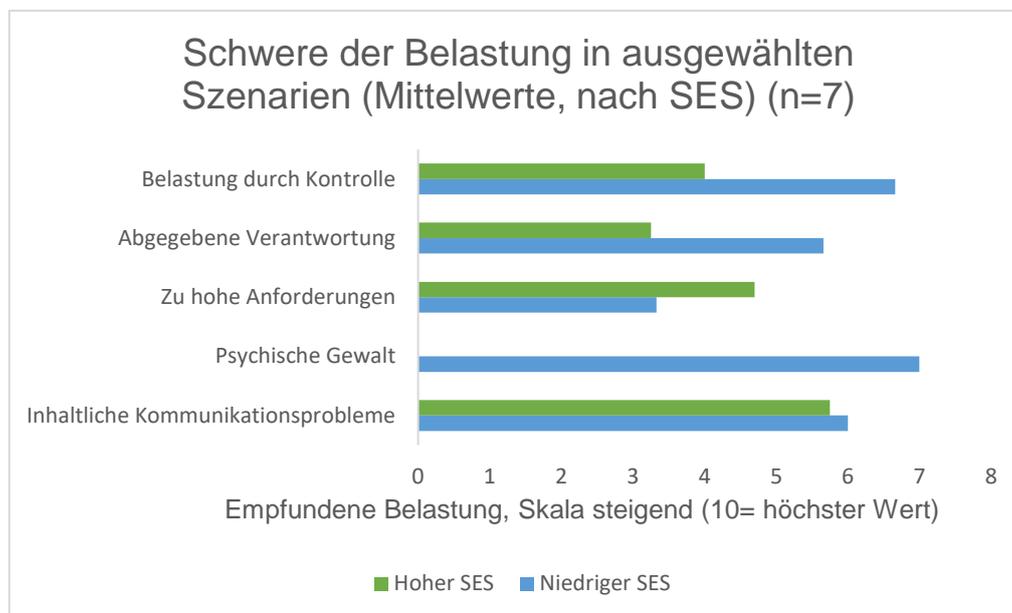


Abbildung 6: Empfundene Belastungen, aufgeteilt nach SES (eigene Darstellung)

Die Abbildung 6 zeigt fünf abgefragte Szenarien, die als Belastungen im Vorfeld identifiziert wurden. Das Erleben von psychischer Gewalt stellt die schwerwiegendste Belastung dar (sieben von zehn Punkten). Dies erlebten drei der sieben Personen ausschließlich aus der Gruppe mit dem niedrigen SES. Dicht darauf folgt die Belastung, die durch das Erleben von Kontrolle durch die Erziehungsberechtigten geschieht mit 6,66 von zehn Punkten bei niedrigem SES. Für Personen mit hohem SES ist die Kontrolle eine Belastung von vier Punkten. Für die Erzieher\*innen aus einer Kita mit niedrigem SES steht an dritter Stelle die empfundene Belastung aufgrund inhaltlicher Kommunikationsprobleme (sechs von zehn Punkten). Dies ist auch für Erzieher\*innen aus Kitas mit hohem SES eine Herausforderung (5,75 Punkte).

Bei nahezu allen Szenarien fühlen sich die Erzieher\*innen aus KiTas mit einem niedrigen SES stärker belastet als die Erzieher\*innen aus der anderen Gruppe. Die einzige Ausnahme ist das Szenario der zu hohen Anforderungen: Hier fühlen sich die Personen aus einer Kita mit hohem SES mit 4,7 Punkten stärker belastet als die Personen in einem Umfeld mit niedrigem SES (3,33 Punkte).

Bei den angegebenen Zahlen handelt es sich um die jeweiligen Durchschnitte (Mittelwerte). An dieser Stelle ist es wichtig zu erwähnen, dass die Spannweiten der Belastungen sehr weit waren (z. B. bei der Belastung durch Kontrolle bei niedrigem SES von 2,0 bis 10) und der Durchschnitt die einzelnen Ausreißer, die sich stark belastet fühlen, somit unsichtbar machen kann.

Korrelationen: Bei dem hohen SES gibt es mit großer Wahrscheinlichkeit einen signifikanten Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der zu hohen Anforderungen und den Berufsjahren ( $p = 0,013$ ).

Als weitere stark belastende Situationen konnte in den Interviews die erlebte Hilflosigkeit der Erzieher\*innen identifiziert werden, wenn diese bei einem der Kinder eine Erkrankung oder Behinderung vermuten. Liegt ein Verdacht vor, suchen die Erzieher\*innen das Gespräch mit den Erziehungsberechtigten und versuchen, diese zu Hilfsangeboten oder Untersuchungen zu motivieren. Die fehlende Einsicht der Erziehungsberechtigten und die Schwere der Belastung durch die Handlungsunfähigkeit der Erzieher\*innen wird im folgenden Zitat deutlich:

*„Die Eltern wollen nicht sofort akzeptieren, dass etwas bei dem Kind nicht stimmt. Das wollen die nicht wahrhaben. Da treffen wir manchmal auf Widerstand bei den Eltern. Und wenn die Eltern nicht mitspielen und nicht mit offenen Karten mit uns spielen oder auf unsere Anweisung zu Ärzten gehen, da sind wir dann total machtlos. Wir können die Eltern dann nicht zwingen und wir sehen, dass das Kind dringend Hilfe braucht. Und das ist dann wirklich eine Herausforderung, was wir dann machen sollen. Wir können nichts tun, von den Eltern haben wir das und das und das verlangt, aber da kommt nichts. Wir können die Eltern nicht zwingen. (...). Das ist eine große, große Arbeit. Das ist die größte, der schwerste Teil in unserer Arbeit. Also die richtige Entscheidung zu treffen und die Eltern zu überzeugen, dass die Eltern das nicht einsehen und nicht mitmachen. Wir wollen ja gar kein Stress machen. Aber die müssen ja mit uns zusammenarbeiten.“*  
(Interviewpartner E, niedriger SES)

In einem anderen Interview wird die Hilflosigkeit in Bezug auf Erziehungsberechtigte, die verschlossen gegenüber Ratschlägen sind, deutlich. In diesem Falle sieht die Interviewperson im fehlenden Vertrauensverhältnis die Ursache für die Ablehnung oder Nicht-Annahme von Ratschlägen.

*„Natürlich muss ich der oder dem Erzieher auch vertrauen, aber es wird immer Eltern geben, wo es in ein Ohr rein und ins andere raus geht. Das wird man immer haben. Das Schwerste was ich in der Zeit, was ich als Erzieher lernen musste, ist, dass ich die Welt nicht retten*

*kann. Dass ich einzelne Kinder nicht retten kann, da muss ich ehrlich sagen, da habe ich auch schon gewisse Erfahrungen gemacht. Wenn die Eltern nicht zuhören und sich auf nichts einlassen wollen, keinen Tipp in irgendeiner Form annehmen möchten, dann werde ich die Welt leider nicht retten können. Dann ist das leider so. Aber vom Prinzip her: Eine gesunde Kooperationsarbeit vertrauensbasiert aufbauen, das ist das A und O. Ich habe oft das Gefühl ich erziehe eigentlich nicht die Kinder, sondern es geht immer irgendwie über die Eltern. Und in der Erziehung geht es auch darum, dass man die Eltern hin und wieder mit erzieht, damit es besser abläuft – auch zu Hause. Dass es eine Kooperation ist: Damit die KiTa nicht die eine Welt des Kindes ist und das zu Hause die andere Welt, sondern dass beide Welten zusammengeführt werden.“ (Interviewperson F, hoher SES)*

Es konnten keine statistisch signifikanten Ergebnisse gefunden werden, die auf einen Zusammenhang zwischen dem Träger der Einrichtung, der Position in der Kita oder der Geschlechtszugehörigkeit hinweisen.

## 8 Handlungsempfehlungen

In den ersten Kapiteln und den Interviews wird aufgezeigt, dass Erzieher\*innen mit vielen Belastungen auf unterschiedlichen Ebenen konfrontiert werden. Aufgrund der Vielzahl an potenziellen Belastungen ist die Wahrscheinlichkeit des Auftretens einer Überlastung plausibel. In den Interviews wurden Verbesserungsvorschläge erfragt, die in der folgenden Tabelle aufgelistet werden. Die Tabelle 8 stellt die Belastung, die Hintergründe, die Verantwortlichen und einen Lösungsvorschlag dar.

*Tabelle 8: Problemstellungen und Lösungsvorschläge (eigene Darstellung)*

Nr.	Belastung	Hintergrund	Wer ist verantwortlich?	Lösungsvorschlag
1	Diskussionen, wenn ein Kind aus der KiTa wegen einer Erkrankung abgeholt werden muss	Die Erziehungsberechtigten diskutieren über den Krankenstatus und die Abholung.  Die KiTa kann kranke Kinder nicht betreuen, sie sollen nach Hause.  Fehlende Akzeptanz seitens der Erziehungsberechtigten.	Die KiTa -Leitung (ggf. in Kooperation mit Erzieher*innen oder dem Elternbeirat).	Erstellung von Leitlinien und Grenzwerten (z. B. bei Fieber), ab wann ein Kind abgeholt werden muss. Diese werden unterschrieben und sind im auftretenden Fall nicht verhandelbar.
2	Herausfordernde Gespräche	Einige Themen sind belastend.	Die Kita-Leitung sollte die Erzieher*innen unterstützen.	Gespräche, die belastend sein könnten, sollten

		Erzieher*innen leisten Überzeugungsarbeit und erleben Frust oder Hilflosigkeit.		von der Leitung übernommen oder unterstützt werden.
3	Abweichende Interessen der Erziehungsberechtigten und der Erzieher*innen	Vielzahl an Interessen und Vorstellungen, diese können voneinander abweichen.  Fehlende unparteiische Person, die in Konflikten vermittelt.	Erziehungsberechtigte und die KiTa-Leitung	Ein Elternbeirat, in dem Interessen diskutiert und zwischen den Parteien vermittelt werden kann.
4	Fehlendes Vertrauen	Durch fehlendes Vertrauen dauert die Überzeugungsarbeit länger.  Erziehungsberechtigte nehmen Ratschläge seltener an.	Erziehungsberechtigte und Erzieher*innen	Begegnungen, Veranstaltungen  Die Beziehung zu den Familien stärken
5	Beim Abholen, ungenügend Zeit und Kapazitäten, detailgenaue Angaben zum Kind weiterzugeben	Eine oder mehrere Personen verlangen im selben Moment nach der Erzieher*in.	Erziehungsberechtigte, Erzieher*innen	Digitalisierung: Informationen über das Kind und seinen Alltag in eine App eingeben, auf die die Familien zugreifen können
6	Fehlendes Verständnis, fehlende Empathie	Durch die Fremdheit zwischen den Erziehungsberechtigten und den Erzieher*innen mangelt es am Verständnis.	Erzieher*innen, Erziehungsberechtigte	Gegenseitiges Verständnis und Empathie durch das Bewusstsein über die Lebensumstände der anderen Seite, bestehende Beziehungen
7	Mangelhafte Kooperation und Kommunika-	Durch Sprachbarrieren oder den wachsenden	Erziehungsberechtigte und Erzieher*innen	Kommunikation und Kooperation verbessern

	tion	Zeitdruck und Stress hat sich die Kommunikation verschlechtert und eine Kooperation ist schwer ausübbar.		Auf Sprachkurse verweisen, Dolmetscher engagieren
--	------	--	--	---

In den Interviews wurde der Wunsch nach konkreten Angaben und Leitlinien geäußert, die auch die Erziehungsberechtigten verpflichten würden und dadurch Diskussionen reduzieren werden könnten. Es wird empfohlen, dass schwerwiegende Gespräche von der Leitung der KiTa übernommen werden. Außerdem wurde für Gespräche mit Erziehungsberechtigten ein separater Raum gewünscht, um störungsfrei miteinander zu kommunizieren und damit eine angenehme Atmosphäre besteht. Eine Erzieherin über eine App berichtet, durch die per Knopfdruck die Erziehungsberechtigten über die Details des Alltages des Kindes informiert werden.

Weitere Handlungsempfehlungen, die sich eher an die Träger richten sind, dass mehr Personal eingestellt werden sollte. Praktikant\*innen werden eher als störend empfunden. Eine weitere Handlungsempfehlung für die Berufsausbildung ist die Behandlung von interkulturellen Kompetenzen, damit eine angemessene Vorbereitung auf mögliche Herausforderungen in einer sich verändernden Gesellschaft stattfinden kann. Des Weiteren kann über die Einführung eines Beschwerdemanagements diskutiert werden und dass Konfliktkompetenzen ausgebaut werden.

Weitere Empfehlungen können sein, dass der Umgang mit schwierigen Erziehungsberechtigten mit der Unterstützung durch die Leitung, durch Kolleg\*innen oder den Elternbeirat stattfindet. Die Themen sollten vermehrt in der Ausbildung behandelt werden und der Kontakt zu den Erziehungsberechtigten kann bei Bedarf zeitlich begrenzt werden (Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, o. J.).

Für ein angenehmeres Miteinander wurde mehrfach die Gründung oder Zusammenarbeit mit einem Elternbeirat genannt, der sich regelmäßig austauscht und bei Konflikten zwischen den Parteien als Vermittler fungiert. Es wird empfohlen, die Erziehungsberechtigten zu beteiligen und die Anliegen anzuhören, auch wenn letztendlich die Erzieher\*innen entscheiden, wie der Alltag in der KiTa gestaltet wird (Armbrust et al., 2014b, S. 99).

Gewünscht wurden ein verstärkter Austausch und Verständnis auf beiden Seiten. Das gegenseitige Verständnis kann durch eine Beziehung zwischen den beiden Parteien zustande kommen. Einige der befragten Erzieher\*innen schreiben der Beziehung zu den Erziehungsberechtigten eine große Bedeutung zu, etwa weil Ratschläge besser angenommen werden, wenn die Erziehungsberechtigten den Erzieher\*innen vertrauen.

Nach dem BMFSFJ wird eine kooperative Zusammenarbeit zwischen den Erziehungsberechtigten und den Erzieher\*innen empfohlen. Der Austausch ist in Bundes- und Landesgesetzen vorgeschrieben und eines der Qualitätsmerkmale einer KiTa. Die Expertise der Erziehungsberechtigten über das eigene Kind und die jahrelange Erfahrung der Erzieher\*innen über Bildungs- und Erziehungskenntnisse und die Entwicklungsstufen verteilen die Verantwortung für das Kindeswohl auf beide Parteien. Um die Zusammenarbeit zwischen Erziehungsberechtigten und Erzieher\*innen positiv und konstruktiv zu gestalten, braucht es auf beiden Seiten Geduld, Empathie, Selbstreflexion, Akzeptanz, Interesse, Initiative und eine positive Einstellung. Das Ministerium empfiehlt, dass hier die pädagogischen Fachkräfte als Erstes auf die Erziehungsberechtigten zugehen sollten (BMFSFJ, o. J.).

Dass die Beziehung zu den Erziehungsberechtigten entweder nicht oder nur wenig ausgeprägt vorhanden ist, kann auf die Corona-Pandemie zurückgeführt werden, da sich die Begegnungen auf kurze Begegnungen an den Türen beschränkten.

## 9 Diskussion

Im vorliegenden Kapitel werden die einzelnen Vorgehensschritte kritisch betrachtet und diskutiert. Der theoretische Hintergrund wird mit der Literatur abgeglichen, anschließend wird das methodische Vorgehen dieser Thesis kritisch betrachtet. Die Thesis hatte als Ziel, die Belastungen für Erzieher\*innen in der Interaktion mit den Erziehungsberechtigten zu erforschen und zu ermitteln, wie belastend und häufig einige Szenarien auftreten und neue Erkenntnisse zu gewinnen. Verwendet wurden Interviews mit einem Leitfaden, in dem Erzieher\*innen, die in KiTas angestellt sind, befragt wurden. Die Befragten wurden in zwei Gruppen eingeteilt: in Erzieher\*innen aus KiTas mit niedrigem SES oder hohem SES, da die sekundäre Forschungsfrage sich nach dem Einfluss des SES auf die Belastung der Erzieher\*innen bezieht.

### 9.1 Diskussion der Ergebnisse

Der Fokus der Thesis lag auf den negativen Belastungen. In mehreren Punkten finden sich die Aussagen der Erzieher\*innen in denen der anderen Interviews wieder. Da die Fragen offen waren, konnten die Personen über das sprechen, was ihnen am wichtigsten erschien, andere Faktoren blieben daher möglicherweise unerwähnt. Die im Vorfeld untersuchte Literatur gab erste Hinweise auf verschiedene Themen, die auch in der Studie erwähnt wurden. In den Interviews gab es weitere Erkenntnisse, die in der Literatur noch nicht

festgehalten wurden. Wegen der kleinen Stichprobe ( $n = 7$ ) gab es eine Vielzahl an Belastungen, die nur einmal erwähnt wurden (z. B. widersprüchliche Anforderungen).

Durch den vorgegebenen Umfang der Thesis konnte nicht auf alle genannten Aspekte ausführlich eingegangen werden, daher wurden nur die am häufigsten erwähnten Aspekte berücksichtigt und diesen eine höhere Wichtigkeit zugeschrieben.

Es liegen nur wenige statistisch signifikante Ergebnisse vor, was auch auf die Größe der Stichprobe zurückzuführen ist. Die Stichprobengröße von sieben Menschen ist verhältnismäßig klein, dennoch ist ein Handlungsbedarf erkennbar. Besonders die Personen aus den KiTas mit niedrigem SES waren stärker belastet. Es besteht ein Bedarf für weitere Forschung.

## 9.2 Diskussion der einzelnen Forschungsfragen und Ergebnisse

Die Frage nach den Leitfäden in der Elternarbeit konnte beantwortet werden. Hier besteht Handlungsbedarf. Dieser Forschungsfrage konnte in der Literatur nachgegangen werden und die Ergebnisse deckten sich mit denen aus den Interviews.

Die zweite Forschungsfrage bezog sich auf regelmäßige Fortbildungen zum Thema Elternarbeit. Hierbei wurden Gesetzestexte der Bundesländer (Hamburg und Schleswig Holstein) betrachtet und festgestellt, dass die Fortbildungen mit den Schwerpunkten *Arbeit mit Erziehungsberechtigten* nicht vorgeschrieben sind. In den Interviews wurde abgefragt, ob an einer Weiterbildung zu diesem Thema in den letzten 24 Monaten teilgenommen wurde. Hierbei gab es nur die Antwortkategorien *teilgenommen* oder *nicht teilgenommen*. Personen, die vor 25 Monaten teilgenommen hatten oder noch nie teilgenommen hatten, sind in dieser Abfrage nicht erfasst. Die Kategorien *vor mehr als 24 Monaten* und *noch nie* sollten bei einer weiteren Befragung mit aufgenommen werden. Die Interviewpartner\*innen sollten diese Frage im Vorfeld mitgeteilt bekommen und sich die Unterlagen ihrer Fortbildungen betrachten und notieren, um dies nicht zu vergessen und damit das Ergebnis zu verfälschen.

Die dritte Forschungsfrage bezog sich auf die Veränderungen der herausfordernden Situationen mit den Erziehungsberechtigten. Hierbei konnten sechs Themen ermittelt werden. Je häufiger ein Thema erwähnt wurde, desto relevanter wurde dies eingestuft, unabhängig ob es von derselben oder verschiedenen Personen erwähnt wurde. Die Personen wurden mit dieser Frage erst im Interview konfrontiert, daher liegt der Verdacht nahe, dass nicht alle Themen erfasst werden konnten. Hierfür wäre es sinnvoller, verschiedene stichprobenartige Untersuchungen zu machen und auszuwerten. Da Veränderungen ein schleichender Prozess sein können, wären hierbei Unterstützungen wie

Fotos, Videomaterial oder Beobachtungen sinnvoll. Die Erinnerungen können selektiv sein und dadurch die Ergebnisse verzerren.

Die vierte Forschungsfrage bezog sich auf die größten Herausforderungen mit den Erziehungsberechtigten. Die Ergebnisse wurden nach der Häufigkeit der Erwähnungen sortiert, mit aufgelistet wurden alle Dinge, die mindestens zweimal erwähnt wurden, unabhängig ob von einer oder mehreren Personen. Die Fragen hierzu wurden offen gestellt und die Erzieher\*innen hatten die Möglichkeit, offen über ihre persönliche Einschätzung zu sprechen. Es besteht das Risiko, dass die Befragten Themen zurückgehalten haben, weil es ihnen unangenehm war oder verschiedene Themen nicht als relevant erschienen.

Die letzte Forschungsfrage bezieht sich auf die Häufigkeit und Schwere der Belastungen. Die Fragen wurden nach dem subjektiven Empfinden der Personen zum Interviewzeitpunkt gemessen. Die Personen sollten eine Zahl von eins bis zehn nennen. Hierbei kann der Erinnerungsfehler auftreten, weil das Ereignis Wochen- oder Monate später anders bewertet werden kann, als würde die Person unmittelbar nach dem Eintritt eines solchen Erlebnisses eine Einschätzung abgeben. Zusätzlich wäre für die Beantwortung der Frage ein Tagebuch oder Notizen hilfreich, wo regelmäßig festgehalten werden würde, wie oft solche Ereignisse auftreten und wie belastend das war. Es ist auch möglich, dass die Häufigkeit und die Schwere der Belastung verfälscht dargestellt wurden, da die interviewten Personen vor der Forscherin besser dastehen wollten. Für fortsetzende Forschungen wäre es sinnvoll, die fünf abgefragten Kategorien zu erweitern und hierzu weitere Messinstrumente (z. B. Beobachtungen) zu verwenden.

### 9.3 Diskussion der Handlungsempfehlungen

Die Handlungsempfehlungen wurden aus den Interviews mit den Erzieher\*innen abgeleitet. Bei der Auswertung der Ergebnisse (insbesondere bei der Reduktion) wurde immer wieder deutlich, dass die Erziehungsberechtigten unrealistische Erwartungen und Anforderungen haben, da ihnen die Aufgabenbereiche der KiTa nicht ausreichend bekannt und die Grenzen unbekannt sind. Die Erzieher\*innen nannten keinen Punkt, wie Erziehungsberechtigte sich verändern sollten, um ein angenehmeres Miteinander zu schaffen. Hier hätte der Vorschlag erfolgen können, dass die Erziehungsberechtigten mehr Einblicke in den Alltag der Erzieher\*innen erhalten und offener über Aufgaben und Grenzen in der KiTa kommuniziert werde. Mehrfach erwähnten Erzieher\*innen die Wichtigkeit eines Vertrauensverhältnisses, etwa damit die Erziehungsberechtigten ihr Kind auf eine potenzielle Erkrankung oder Behinderung untersuchen ließen. Die Hilflosigkeit, wenn Erziehungsberechtigte diese Untersuchungen nicht wahrnehmen, wurde als eine der schwersten Belastungen bezeichnet.

Hier sollten Erziehungsberechtigte auch ohne ein Vertrauensverhältnis die Hinweise annehmen. Eine Beziehung sollte zudem von beiden Seiten aus zu aufgebaut werden, durch die aktuelle Corona-Pandemie ist dies jedoch erschwert.

Die Handlungsempfehlung, eine App zu nutzen, kann kritisch betrachtet werden, da hierbei der Austausch und ein Vertrauensverhältnis nicht weiter ausgebaut werden und die Kommunikation zunehmend digitalisiert wird, den Erzieher\*innen dies jedoch sehr entgegenkommen könnte.

## 9.4 Diskussion der Literatur

Es wurde graue Literatur aus Bundesministerien verwendet. Diese ist zwar wissenschaftlich und liefert wichtige Erkenntnisse, durchläuft jedoch keinen Peer-Review-Prozess. Es wurde größtenteils deutschsprachige Literatur berücksichtigt, die in den letzten zehn Jahren publiziert wurde, um die aktuellen Erkenntnisse widerzuspiegeln. Es wurde oftmals eine Schneeballrecherche gewählt. Anhand der Literatur wurden Grundlagen erarbeitet und ein erster Eindruck des Themas gewonnen. Einige Ergebnisse beziehen sich auf die Erfahrungen von Lehrkräften an Schulen mit den Erziehungsberechtigten. Dies ist distanziert zu betrachten, da Lehrkräfte und Erzieher\*innen nur bedingt miteinander zu vergleichen sind, da sie in unterschiedlichen Institutionen mit verschiedenen Aufgaben und Herausforderungen konfrontiert sind.

## 9.5 Diskussion der Methode und Erhebung

Bei der Ermittlung der psychischen Belastung gelten die subjektiven Sichtweisen als sehr relevant. Das leitfadengestützte Interview war angemessen, da es neue Erkenntnisse zulässt. Durch den zuvor durchgeführten Pre-Test wurde der Leitfaden auf die Einsetzbarkeit getestet und angepasst und war eine Vorbereitung für die Interviewsituation der Forscherin.

Der erste Rekrutierungsversuch scheiterte, da die kontaktierten KiTa s ausgelastet waren. Daher wurden Personen aus dem Umfeld (Familienmitglieder, Freund\*innen oder Bekannte) rekrutiert. Diese fragten in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis bei interessierten Personen nach einem Interview. Ein Bias (systematische Fehler im Studiendesign, die das Bild der Wirklichkeit verzerren und den Wert unter- oder überschätzen) ist an dieser Stelle der Social Bias. Durch den persönlichen Kontakt kann es vorkommen, dass die Fragen anders beantwortet werden, wegen der sozialen Erwünschtheit. Das heißt, dass möglicherweise gelogen wurde oder dass die Personen sich anders selbst dargestellt haben, um der Forscherin zu gefallen. Es kann auch sein, dass die Bereitschaft zur Selbstenthüllung gering

war. Die Stichprobe war nicht zufällig gezogen, sondern es handelte sich um freiwillige Personen, die sich meldeten oder direkt kontaktiert wurden.

Zu Beginn wurde eine Einverständniserklärung der Teilnehmenden eingeholt, damit die Inhalte des Interviews in anonymisierter Form verwendet werden dürfen. Es wurde ein Aufnahmegerät verwendet, um einem Informationsverlust vorzubeugen. Die meisten Interviews wurden per Telefon geführt, zwei per Videotelefonat und eines fand in Präsenz bei der Person zu Hause statt. Das ist zum größten Teil auf die Gefahr, sich mit Covid-19 anzustecken, zurückzuführen. Die Stichprobe von sieben Personen ist zu klein, diese bildet nicht alle Erfahrungen und Belastungen aller Erzieher\*innen ab und die Ergebnisse sind nicht auf die Grundgesamtheit der Erzieher\*innen in ganz Deutschland übertragbar. Viele der errechneten Ergebnisse sind statistisch nicht signifikant, was bestärkt, dass die gefundenen Ergebnisse nicht übertragbar sind. Dennoch haben die Interviews einen hohen Informationsgehalt und decken aktuelle Problematiken auf.

Die empfundene Belastung variiert stark, da es sich hierbei um die subjektive Empfindung handelt und die persönlichen Ressourcen nicht berücksichtigt wurden. Außerdem sind die meisten befragten Personen seit mehreren Jahren mit der Berufsausbildung fertig, Neuerungen in der Ausbildung wurden daher nicht erfasst.

Die Frage, ob in den vergangenen 24 Monaten an einer Fort- oder Weiterbildung zum Thema Zusammenarbeit oder Kommunikation mit Erziehungsberechtigten teilgenommen wurde, kann durch den Erinnerungsfehler verzerrt worden sein. Außerdem gab es bei den Antwortmöglichkeiten keine Kategorie, dass bisher noch nie an einer Fort- oder Weiterbildung zu diesem Thema teilgenommen wurde.

Die Auswertungsmethode nach Mayring war eine geeignete Methode, durch die Kategorien gebildet werden konnten und verschiedene Aussagen nacheinander reduziert werden konnten.

Es handelte sich um eine Querschnittsstudie, die sich dadurch auszeichnet, dass nur ein Messzeitpunkt vorliegt. Der Nachteil ist jedoch die Übertragbarkeit, da zu anderen Zeitpunkten andere Ergebnisse erhalten werden können. Da seit zwei Jahren eine Pandemie besteht, hat sich für viele der befragten Personen der Kontakt zu den Erziehungsberechtigten stark reduziert. Die Studie sollte zu einem anderen Zeitpunkt wiederholt werden. Veränderungen konnten durch den einen Messzeitpunkt nicht festgestellt werden.

Es wurde untersucht, ob die Ergebnisse je nach Träger oder Geschlecht variieren können, hierbei wurden jedoch keine statistisch signifikanten Ergebnisse berechnet.

Die Forscherin hat die Interviews und die Auswertungen allein durchgeführt, hier besteht das Risiko für einen Interviewer-Bias. Da die Hypothesen und die Hintergründe bekannt waren, besteht das Risiko, dass die Ergebnisse aufgrund des Hintergrundwissens beeinflusst wurden. Zusammenhänge oder Unterschiede können dadurch übersehen oder überbewertet werden.

Der Recall-Bias (Erinnerungsfehler) kann vorliegen, unter anderem da durch die Pandemie weniger Kontakt zu den Erziehungsberechtigten stattfindet und die Wahrnehmung dadurch anders ist. Zudem können die Erinnerungen selektiv sein.

## 10 Fazit

Die Fragen nach den psychischen Belastungen für Erzieher\*innen in Kitas in der Interaktion mit Erziehungsberechtigten konnte beantwortet werden. Es konnte eine Vielzahl an Belastungen ermittelt werden. Auch die sekundäre Frage nach dem Einfluss des SES konnte beantwortet werden: Erzieher\*innen aus Kitas in einer Umgebung mit einem niedrigen SES sind mit mehr Belastungen konfrontiert und empfinden diese als belastender als die Gruppe mit dem Standort, in dem ein hoher SES vorliegt. Die Ergebnisse sind nicht signifikant und daher nicht auf die Grundgesamtheit übertragbar. Die Forschung sollte in einem größeren Umfang wiederholt werden. Die Thesis liefert neue Erkenntnisse und macht deutlich, dass Handlungsbedarf besteht und empfohlen wird.

Handlungsbedarf besteht auch für die Gesellschaft und systemrelevante Berufe, die mehr Wertschätzung erfahren sollten. Erziehungsberechtigte sollten die Ratschläge der Erzieher\*innen ernst nehmen und ihnen Verständnis entgegenbringen, da der Beruf der Erzieher\*innen auf vielen Ebenen belastend ist.

Die Studie sollte nach der Pandemie wiederholt werden, da die Pandemie zu einem verschlechterten Verhältnis zwischen den Erzieher\*innen und den Erziehungsberechtigten beigetragen hat.

## Literaturverzeichnis

- Armbrust, J., Kießler-Wisbar, S. & Schmalzried, W. (2014a). Kapitel 1: Spannungs- und Wirkungsverhältnisse im Außen. Verständigungsprozesse im Team. In J. Armbrust, S. Kießler-Wisbar & W. Schmalzried (Hrsg.), *Konfliktmanagement im Kindergarten: Verständigungsprozesse im Team gestalten* (1. Aufl.). Kluver; Link.
- Armbrust, J., Kießler-Wisbar, S. & Schmalzried, W. (2014b). Kapitel X. AKV - Aufgaben, Kompetenzen, Verantwortlichkeiten // Verständigungsprozesse im Team gestalten. In J. Armbrust, S. Kießler-Wisbar & W. Schmalzried (Hrsg.), *Konfliktmanagement im Kindergarten: Verständigungsprozesse im Team gestalten* (1. Aufl.). Kluver; Link.
- BMFSFJ. (o. J.). *Die Bildung und Erziehung der Jüngsten gemeinsam gestalten: Mit Familien zusammenarbeiten – Erziehungspartnerschaft fördern*. Zuletzt aufgerufen am 01.12.2021. Verfügbar unter: <https://sprach-kitas.fruehechancen.de/themen/zusammenarbeit-mit-familien/>
- BMFSFJ. (2020). *Gute-KiTa-Bericht 2020*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/gute-kita-bericht-2020-163402>
- BMFSFJ. (2021). *Eltern sein in Deutschland.: Zusammenfassung des Gutachtens der Sachverständigenkommission für den Neunten Familienbericht*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/eltern-sein-in-deutschland-174068?view=>
- Bös, K., Eichner, M. & Grünwald-Funk, D. (2011). *Gesunde Kita - starke Kinder! Methoden, Alltagshilfen und Praxistipps für die Gesundheitsförderung in Kindertageseinrichtungen* (1. Aufl.). *Frühe Kindheit Bewegung, Körperwahrnehmung & Gesundheit*. Cornelsen Scriptor.
- BPB. (2020). *Ausgewählte Armutsgefährdungsquoten*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.bpb.de/nachschlagen/zahlen-und-fakten/soziale-situation-in-deutschland/61785/armutsgefaehrdung>
- Bundesagentur für Arbeit. (2022). *Erzieher/in*. Zuletzt aufgerufen am 02.04.2022. Verfügbar unter: <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/9162.pdf>
- Burat-Hiemer, E. & Wehrmann, I. (2011). *Ein gelungener Start in die Kita: Behutsame Eingewöhnung* (1. Aufl.). Cornelsen.
- Buse, M. (2017). *Eltern zwischen Kindertageseinrichtung und Grundschule*. Dissertation [1 Online-Ressource (XIII, 493 Seiten)]. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-17029-5>

- Dehne, M. (2017). *Soziologie der Angst: Konzeptuelle Grundlagen, Soziale Bedingungen und Empirische Analysen*. Springer Fachmedien Wiesbaden.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-15523-0>
- Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung. (o. J.). *Psychische Belastung*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.dguv.de/de/praevention/themen-a-z/psychisch/index.jsp>
- DGUV. (o.J.). *Gesundheit von Erzieherinnen und Erziehern*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.dguv.de/fb-bildungseinrichtungen/kita/gesundheit-erzieher/index.jsp>
- Groschwald, A. & Rosenkötter, H. (2015a). Kapitel 6: Erziehungspartnerschaft mit den Eltern. Inklusion in der Krippe und Kita. In A. Groschwald & H. Rosenkötter (Hrsg.), *Inklusion in Krippe und Kita: Ein Leitfaden für die Praxis* (1. Aufl.). Herder.
- Groschwald, A. & Rosenkötter, H. (2015b). Kapitel: 6.1 Vielfalt der elterlichen Wünsche und Erwartungen. In A. Groschwald & H. Rosenkötter (Hrsg.), *Inklusion in Krippe und Kita: Ein Leitfaden für die Praxis* (1. Aufl.). Herder.
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4. Aufl.). Lehrbuch. VS Verlag.
- Hussy, W., Schreier, M. & Echterhoff, G. (2013). *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor* (2. Aufl.). Springer-Lehrbuch. Springer.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-642-34362-9>
- Institut für Demoskopie Allensbach. (2011). *Schul- und Bildungspolitik in Deutschland 2011: Ein aktuelles Stimmungsbild der Bevölkerung und der Lehrer*. Eine Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach. Verfügbar unter: [https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/studien/7625\\_Bildungspolitik.pdf](https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/studien/7625_Bildungspolitik.pdf)
- Institut für Demoskopie Allensbach. (2020). *Elternschaft heute: Eine Repräsentativbefragung von Eltern unter 18-jähriger Kinder*. Verfügbar unter: [https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/IfD/sonstige\\_pdfs/8214\\_Elternschaft\\_heute.pdf](https://www.ifd-allensbach.de/fileadmin/IfD/sonstige_pdfs/8214_Elternschaft_heute.pdf)
- Jannis von Lüde. (2020). *Sozialmonitoring Integrierte Stadtteilentwicklung*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter:  
<https://www.hamburg.de/sozialmonitoring/14763076/sozialmonitoring-bericht-2020/>
- Junghanns, G. & Morschhäuser, M. (2013). Psychische Belastung bei Wissens- und Dienstleistungsarbeit – eine Einführung. In G. Junghanns & M. Morschhäuser (Hrsg.), *Immer schneller, immer mehr: Psychische Belastung bei Wissens- und Dienstleistungsarbeit ; [Veranstaltung]*. Springer VS.
- Klusemann, S., Rosenkranz, L. & Schütz, J. (2020). *Professionelles Handeln im System: Perspektiven pädagogischer Akteur\*innen auf die Personalsituation in Kindertageseinrichtungen (HiSKiTa)*. BStift - Bertelsmann Stiftung. Verfügbar unter:

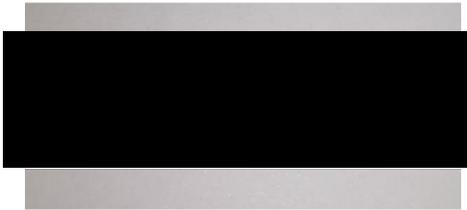
- [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/HiSKiTa\\_2020\\_final\\_01.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/HiSKiTa_2020_final_01.pdf) <https://doi.org/10.11586/2020040>
- König, S. (2018). *Mixed Methods Research - Erkenntnistheorie, Methodologie und Methodik*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: [https://sportwissenschaft.ph-weingarten.de/fileadmin/redakteure/Subdomains/Sportwissenschaft/2018-06-15\\_und\\_16.Praesentation.pdf](https://sportwissenschaft.ph-weingarten.de/fileadmin/redakteure/Subdomains/Sportwissenschaft/2018-06-15_und_16.Praesentation.pdf)
- Kuckartz, U. (2014). *Mixed Methods: Methodologie, Forschungsdesigns und Analyseverfahren. Lehrbuch*. Springer VS.
- Hamburger Kinderbetreuungsgesetz (2004). Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.landesrecht-hamburg.de/bsha/document/jlr-KiBetrGHApG10>
- Losch, D. & Schulze, J. (2016). Stressfaktoren in Kindertagesstätten. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 66(3), 147–152. <https://doi.org/10.1007/s40664-015-0070-8>
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken* (12., überarbeitete Auflage). Beltz.
- Metz, A.-M. & Rothe, H.-J. (2017). *Screening psychischer Arbeitsbelastung: Ein Verfahren zur Gefährdungsbeurteilung*. Springer.
- Michl, S., Geier, B., Eberlein, N. & Schelle, R. (2019). *Qualität in der Kindertageseinrichtung aus Eltern und Fachkräftesicht // Methodische Herausforderungen bei der Bewertung der Kita-Qualität: Ergebnisse einer multiperspektivischen Fragebogenstudie // Ergebnisse einer qualitativen Studie : Kurzbericht*. Verfügbar unter: <https://www.dji.de/veroeffentlichungen/literatursuche/detailansicht/literatur/28228-qualitaet-in-der-kindertageseinrichtung-aus-eltern-und-fachkraeftesicht.html>
- Misoch, S. (2019). *Qualitative Interviews* (2., erweiterte und aktualisierte Auflage). De Gruyter Oldenbourg.
- Nentwig-Gesemann, I. & Hurmaci, A. (2020). *KiTa-Qualität aus der Perspektive von Eltern*. Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: [https://www.bertelsmann-stiftung.de/index.php?id=5772&tx\\_rsmbstpublications\\_pi2%5bdoi%5d=10.11586/2020061&no\\_cache=1](https://www.bertelsmann-stiftung.de/index.php?id=5772&tx_rsmbstpublications_pi2%5bdoi%5d=10.11586/2020061&no_cache=1) <https://doi.org/10.11586/2020061>
- Neuner, R. (2019). *Psychische Gesundheit bei der Arbeit: Gefährdungsbeurteilung und Betriebliches Gesundheitsmanagement* (3., überarbeitete und erweiterte Auflage). Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23961-9>
- Peucker, C., Gragert, N., Pluto, L. & Seckinger, M. (2010). *Kindertagesbetreuung unter der Lupe: Befunde zu Ansprüchen an eine Förderung von Kindern*. DJI-Fachforum Bildung und Erziehung: Bd. 9. Verl. Deutsches Jugendinst.

- Prognos AG und Katholische Hochschule für Sozialwesen Berlin. (2020). *Zukunftsfelder für Erzieherberufe – Fachkarrieren in der frühen Bildung*. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/service/publikationen/zukunftsfelder-fuer-erzieherberufe-fachkarrieren-in-der-fruehen-bildung-163912>
- Robert Bosch Stiftung. (2019). *Forsa-Umfrage: Elternarbeit ist für Lehrkräfte eine der größten Herausforderungen* [Press release]. Stuttgart. Verfügbar unter: <https://www.bosch-stiftung.de/de/presse/2019/02/forsa-umfrage-elternarbeit-ist-fuer-lehrkraefte-eine-der-groessten-herausforderungen>
- Roth, X. (2017). Bildungs- und Erziehungspartnerschaft als Ziel der Zusammenarbeit mit Eltern: Elternbeschwerden sowie Konflikte zwischen Eltern und pädagogischen Fachkräften. In P. Strehmel & D. Ulber (Hrsg.), *Kitas leiten und entwickeln: Ein Lehrbuch zum Kita-Management* (1. Aufl.). Verlag W. Kohlhammer.
- Gesetz zur Förderung von Kindern in Kindertageseinrichtungen und in Kindertagespflege (Kindertagesförderungsgesetz - KiTaG) (2019). Zuletzt aufgerufen am 15.12.2021. Verfügbar unter: <https://www.gesetze-rechtsprechung.sh.juris.de/jportal/;jsessionid=2BE8DBB8CA2AC8A872FF373B9C5A3417.jp17?quelle=jlink&query=KTagStG+SH&psml=bssshoprod.psml&max=true&aiz=true#jlr-KTagStGSH2020pP24>
- SINUS-Institut. (2020). *Kindertagesbetreuung & Pflege – attraktive Berufe? Forschungsbericht zu quantitativer und qualitativer Forschung mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter von 14 bis 20 Jahren*. Heidelberg / Berlin. Verfügbar unter: <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/163902/f48b9978e967b6229266174e51fc4191/kiindertagesbetreuung-und-pflege-attraktive-berufe-sinus-data.pdf>
- Ulich, E. (2013). Wandel der Arbeit – Wandel der Belastungen. In G. Junghanns & M. Morschhäuser (Hrsg.), *Immer schneller, immer mehr: Psychische Belastung bei Wissens- und Dienstleistungsarbeit ; [Veranstaltung]*. Springer VS.
- Wünsche, M. & Glöckner-Hertle, U. (2000). *Qualitätsmanagement in Kindertagesstätten*. Bruckhardthaus Laetare Verlag.

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit erkläre ich an Eides statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Zuhilfenahme der ausgewiesenen Hilfsmittel angefertigt habe. Sämtliche Stellen der Arbeit, die im Wortlaut oder dem Sinn nach anderen gedruckten oder im Internet verfügbaren Werken entnommen sind, habe ich durch genaue Quellenangaben kenntlich gemacht.

Hamburg, den 27.04.2022

A large black rectangular redaction box covers the signature area. It is flanked by two horizontal grey bars, one above and one below, which appear to be part of the document's layout or a scanning artifact.

Unterschrift: Sandra Miriam Schwan

# 1 Anhang: Interviewleitfaden

Thema: Herausforderungen mit Erziehungsberechtigten bei Erzieher\*innen in Kitas

Datum der Befragung: \_\_\_\_\_

## Ablauf

- Begrüßung, Einleitung, Vorbemerkungen, Hinweise
- Offene Fragen
- Sozioökonomische Fragen
- Abschluss
- Beobachtungsprotokoll

## Vorbemerkungen

- Begrüßung
- Einverständniserklärung schriftlich einholen (wenn in Präsenz)
- Thema der Befragung vorstellen: Herausforderungen von Erzieher\*innen mit den Erziehungsberechtigten
- Erwähnen, dass die Befragten zur Forschung beitragen und die Befragten Expert\*innen in dem Gebiet sind.
- Hinweisen, dass das Interview aufgezeichnet wird (Audio).

## Hinweise

- Fragen, die zu persönlich sind, dürfen ohne weitere Angabe von Gründen mit ‚*keine Angabe*‘ übersprungen werden.
- Sollten Sie eine Pause brauchen, können Sie dies jederzeit mitteilen.
- Nachfragen sind jederzeit gestattet.
- Die Befragung ist und bleibt anonym, ihr Name wird nicht genannt. Daten zum Wohnort o.ä. werden nicht abgefragt.
- Die Befragung kann jederzeit abgebrochen werden.
- Wenn der Wunsch besteht, gibt es die Möglichkeit, die Bachelorarbeit zu erhalten, wenn diese fertig ist.

## Nachfragen

- Gibt es von Ihrer Seite aus noch Fragen oder Anmerkungen?
- Dann werden wir nun mit den Fragen beginnen.
- Die Audioaufnahme beginnt ab jetzt.

## Einverständniserklärung (Audio)

- Einverständnis aufnehmen: „*Sie sind mit dem Interview einverstanden und damit das die Inhalte des Interviews anonymisiert, als ohne Rückschlüsse auf ihre Person, im Rahmen meiner BA veröffentlicht werden.*“

## Offene Fragen

Nr.	Erzählaufforderung	Aufrechterhaltungsfragen (greifen auf das erzählte zurück)
1	Wie sieht Ihre Arbeit in der Kita mit den Erziehungsberechtigten aus? Wie empfinden Sie das?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Können Sie das genauer beschreiben?</li><li>• Gibt es konkrete Aufgaben oder Situationen für oder mit den</li></ul>

		Erziehungsberechtigten im Arbeitsalltag?
2	Haben Sie den Eindruck, dass sich die Herausforderungen (seit Beginn ihrer Arbeit als Erzieher*in) mit den Erziehungsberechtigten verändert haben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Können Sie ein paar Beispiele nennen?</li> </ul>
3	Haben Sie eine Vermutung, weshalb es Veränderungen in den Herausforderungen mit den Erziehungsberechtigten gibt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Können Sie das genauer erklären?</li> <li>• Haben Sie noch weitere Vermutungen?</li> </ul>
4	Was empfinden Sie derzeit als die größten Herausforderungen im Umgang mit den Erziehungsberechtigten in Ihrer Kindertagesstätte?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Können Sie konkrete Situationen oder Beispiele nennen?</li> </ul>
5	Welche Möglichkeiten zur Verbesserung sehen Sie?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wer bzw. wo müsste die Veränderung stattfinden? (Ausbildungsorte, Politik etc.)</li> </ul>

Skalierungen: Häufigkeit und Schwere der Belastung in verschiedenen Szenarien

**Interviewer:** „Im Folgenden frage ich verschiedene Szenarien ab. Hierbei sollen Sie einschätzen, wie häufig etwas passiert und wie sehr Sie das belastet. Für die Belastung bitte ich Sie, von einer Skala von **1 (kaum belastend)** bis **10 (Extrem belastend)** einzuschätzen.“

- Wie häufig erleben sie inhaltliche Kommunikationsprobleme mit den Erziehungsberechtigten?  
Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)
- Wie häufig erleben Sie psychische Gewalt (z.B. Drohungen, Beschimpfungen, Abwertungen, Belästigung) von Erziehungsberechtigten gegen Erzieher\*innen?  
Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)
- Wie häufig empfinden Sie die Anforderungen der Erziehungsberechtigten an Sie / die Kita als zu hoch?  
Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)
- Wie häufig erleben Sie, dass Erziehungsberechtigte die Verantwortung, dass das Kind bestimmte Kompetenzen erlernen soll, auf die Erzieher\*innen schieben?  
Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)
- Wie häufig erleben Sie Kontrolle durch die Erziehungsberechtigten?  
Wie belastend ist das für Sie? (Skala von 1-10)

Sozioökonomische Fragen

- Welchem Geschlecht fühlen Sie sich zugehörig?
- Wie lautet Ihre Berufsbezeichnung? (Erzieher/in, Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, Sozialpädagogische Assistenz)
- Wie viele Jahre arbeiten Sie in dem Beruf?
- Welche Position begleiten Sie in ihrer Einrichtung? (z.B. Leitung, Stellvertretung, Gruppenleitung, Mitarbeiter\*in in der Gruppe)
- Wer ist Träger der Einrichtung? (z.B. Öffentlicher Träger, kirchlicher Träger, freier gemeinnütziger Träger, gewerblicher Träger)
- Besteht der Elternkontakt aus Folgenden Elementen:  
Elternnachmittage/ Elternabende, Elterngespräche, kurze Gespräche beim Bringen oder Abholen, Anrufe während der Betreuungszeit)

- Haben Sie in den letzten 24 Monaten an einer Fort- oder Weiterbildungsmaßnahme teilgenommen, welche das Thema Zusammenarbeit oder Kommunikation mit Erziehungsberechtigten behandelte?

#### Interviewende

- Zum Schluss finden
- Weiteres Vorgehen: Das Interview wird als nächstes transkribiert (verschriftlicht) und dann mit anderen Interviews ausgewertet. (Ggf. Anbieten, dass die Person es noch einmal einsehen darf, bevor es ausgewertet wird)
- Ich danke Ihnen herzlich für die Teilnahme!
- (GGf.: Falls Sie noch Anregungen/Kritik zu dem Interview haben, dann melden Sie sich gerne per Mail: [Sandra.Schwan@haw-hamburg.de](mailto:Sandra.Schwan@haw-hamburg.de) )
- Verabschiedung

#### Beobachtungsprotokoll

- Wo hat das Interview stattgefunden?
- wie ist es zu dem Interview gekommen?
- Wie haben beide gesessen?
- Wie war die Atmosphäre vor, während und nach dem Interview?
- Gab es Besonderheiten?
- Sonstiges:

## 2 Anhang: Reduktion des Ausgangsmaterials

### 2.1 Belastende Situationen

#### 1. Belastung: Erzieher\*innen können Probleme nicht ansprechen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Sich eine Vielzahl an Fragen stellen oder Faktoren beachtet, bis ein Problem angesprochen werden kann.	Bis ein Problem angesprochen wird, werden viele Faktoren betrachtet.	Probleme werden nicht umgehend angesprochen
G	N	Erzieher*innen sind unsicher, ob sie Probleme ansprechen können.	Erzieher*innen sind verunsichert, ob sie Probleme ansprechen können.	Probleme werden nicht angesprochen

#### 2. Belastung: Widersprüchliche Anforderungen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
G	N	Einige Anforderungen sind widersprüchlich und die Erzieher*innen sind im Zwiespalt.	Durch widersprüchliche Anforderungen sind Erzieher*innen im Zwiespalt.	Anforderungen sind widersprüchlich

#### 3. Belastung: Mitbestimmungsrechte der Erziehungsberechtigten

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
G	N	Erziehungsberechtigte fordern mehr Mitbestimmungsrechte.	Erziehungsberechtigte fordern mehr Mitbestimmungsrechte.	Mitbestimmungsrechte werden gefordert
G	N	Die Gesellschaft hat sich verändert, heutzutage gibt es mehr Mitbestimmung.	Die Gesellschaft hat sich verändert und es wird nach mehr Mitbestimmung gestrebt.	Mehr Mitbestimmungsrechte
G	N	Erziehungsberechtigte haben zu viel Mitspracherecht. In vielen Situationen funktioniert das Mitspracherecht nicht.	Das Mitspracherecht der Erziehungsberechtigten ist zu hoch, das funktioniere oftmals nicht.	Zu viel Mitspracherecht, welches in vielen Situationen nicht funktioniert

#### 4. Belastung: Innerfamiliäre Konflikte

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
E	N	Innerfamiliäre Konflikte wirken sich auf die Arbeit in	Innerfamiliäre Konflikte wirken sich auf die	Innerfamiliäre Konflikte beeinflussen

		der Kita aus.	Arbeit in der Kita aus.	die Kita
C	N	Manchmal entstehen Konflikte, weil die Erziehungsberechtigten Informationen nicht weitergeben.	Konfliktpotential, wenn Erziehungsberechtigte untereinander nicht austauschen.	Konflikte, wenn Erziehungsberechtigte Informationen zurückhalten.

## 5. Belastung: Beschwerden

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
D	H	Es sei belastend, wenn die Erziehungsberechtigten sich beschweren, unabhängig ob bei der Erzieher*in persönlich oder bei den Kolleg*innen.	Beschwerden sind belastend, auch wenn die Kritik an Kolleg*innen herangetragen wird.	Beschwerden sind belastend
C	N	Es gibt Beschwerden, welche den Erzieher*innen mitgeteilt werden, obwohl dies Themen für die Leitung seien. Erzieher*innen haben dabei die negativen Emotionen aufzufangen.	Beschwerden werden an Erzieher*innen gerichtet, welche die negativen Emotionen auffangen müssen, obwohl dies ein Anliegen der Leitung ist.	Bei Beschwerden müssen Erzieher*innen die negativen Emotionen auffangen
C	N	Die Erziehungsberechtigten beschweren sich auch über Dinge, welche die Erzieher*innen nicht beeinflussen können.	Es erfolgen Beschwerden über von den Erzieher*innen nicht beeinflussbare Sachverhalte.	Beschwerden über Sachverhalte, die nicht beeinflussbar sind

## 6. Belastung: Gespräche, welche auf Erkrankungen und Behinderungen hinweisen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Gespräche sind belastend, in denen die Erziehungsberechtigten auf mögliche Krankheiten oder Behinderungen des Kindes hingewiesen werden.	Belastend sind Gespräche, in denen eine mögliche Erkrankung oder Behinderung thematisiert wird.	Belastend sind Gespräche über potenzielle Erkrankungen oder Behinderungen
E	N	Es ist belastend, davon zu überzeugen, dass das Kind ärztliche Hilfe braucht. Einige sehen das nicht ein. Die Überzeugungsarbeit ist herausfordernd.	Die Überzeugungsarbeit, um Erziehungsberechtigte zu ärztlichen Untersuchungen zu motivieren ist herausfordernd.	Die Überzeugungsarbeit zu Hilfsangeboten ist belastend
E	N	Gespräche über Entwicklungsstörungen sind herausfordernd, da	Konversationen über mögliche Entwicklungsstörungen	Es kann Konflikte geben, wenn die Erziehungsberechtigten

		Widerstand gezeigt wird und die Eltern nicht zu Ärzten gehen und nicht zusammengearbeitet wird.	gelten als Herausforderung, da Erziehungsberechtigte Hilfsangebote nicht in Anspruch nehmen.	kein ärztliches Personal aufsuchen
G	N	Es ist herausfordernd, mit den Erziehungsberechtigten über eine mögliche Erkrankung oder Behinderung zu sprechen, wenn der/die Erzieher*in nicht verstanden wird.	Es ist herausfordernd, über mögliche Krankheiten oder Behinderungen zu sprechen, wenn das Verständnis fehlt.	Fehlendes Verständnis erschwert die Gespräche über mögliche Erkrankungen oder Behinderungen

## 7. Belastung: Auf Kinderschutz hinweisen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Wenn Erziehungsberechtigten vermittelt werden muss, dass eine Tätigkeit oder ein Medium nicht dem Alter des Kindes angemessen ist, ist das belastend.	Gespräche darüber, dass Tätigkeiten unangemessen für das Kind sein können.	Verweisen auf Kinderschutz kann belastend sein

## 8. Belastung: Übertriebenes Schützen des Kindes

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	Einige Erziehungsberechtigte wollen das eigene Kind überdurchschnittlich stark schützen und es fällt ihnen schwer, die Kontrolle in der Kita abzugeben.	Einige haben den Wunsch, das Kind übertrieben zu schützen.	Übertriebenes Schützen des Kindes
G	N	Einige Erziehungsberechtigte können sich nur schwer von dem Kind trennen und sind übervorsichtig.	Einige Erziehungsberechtigte sind übervorsichtig.	Übervorsichtiges Verhalten
G	N	Viele Erziehungsberechtigte sind vorsichtiger mit den Kindern geworden, Stichwort Helikoptereltern.	Behütender Umgang, Helikopterverhalten.	Vorsichtiges Verhalten, Helikopterverhalten

## 9. Belastung: Bei Konflikten vermitteln

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Es ist herausfordernd, wenn die Erziehungsberechtigten mit anderen Kindern aus der Gruppe	Zwischen Erwachsenen und Kindern finden Konflikte statt, bei denen	Bei Konflikten vermitteln

		einen Konflikt lösen wollen. Die Erzieher*innen müssen einschreiten.	die Erzieher*innen einschreiten.	
--	--	--	----------------------------------	--

## 10. Belastung: An Dinge häufig erinnern

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Die Erziehungsberechtigten müssen stetig an Termine oder Briefe erinnert werden. Dieses Phänomen ist seit 20 Jahren zu beobachten.	Die Erziehungsberechtigten müssen permanent an Dinge erinnert werden.	Häufig an Dinge erinnern.

## 11. Belastung: Verantwortung wird auf Erzieher\*innen übertragen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Die Erziehungsberechtigten schieben die Verantwortung für bestimmte Dinge an die Erzieher*innen.	Die Erziehungsberechtigten schieben die Verantwortung für bestimmte Dinge ab.	Verantwortung wird übertragen
C	N	Erziehungsberechtigte übertragen die Verantwortung für organisatorische Tätigkeiten an die Erzieher*innen.	Erziehungsberechtigte vermeiden die Verantwortung für organisatorische Dinge.	Verantwortung wird übertragen
C	N	Einige Erziehungsberechtigte schieben die Verantwortung für das Kind in großen Teilen auf die Kita ab.	Verantwortung wird zu großen Teilen der Kita übertragen.	Verantwortung wird übertragen
G	N	Der Erziehungsstil hat sich verändert, es wird viel Verantwortung der Kita zugetragen und die Erziehungsberechtigten nehmen weniger Ratschläge an.	Verantwortung wird vermehrt der Kita zugesprochen.	Verantwortung wird übertragen

## 12. Belastung: Eingewöhnungszeit

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Erziehungsberechtigte sind in der Eingewöhnungsphase emotional und wirken gestresst.	Emotionaler Beistand wird in der Eingewöhnungszeit von den Erziehungsberechtigten geleistet.	Erziehungsberechtigte benötigen Beistand in der Eingewöhnungszeit
B	H	In der Eingewöhnungszeit ist es von großer Bedeutung, dass die	Zusammenarbeit scheitert in der Eingewöhnungsphase	Zusammenarbeit scheitert in der Eingewöhnungszeit

		Erziehungsberechtigten den Anweisungen folgen, was einige nicht umsetzen, da sie emotional belastet sind.	oftmals, da Erziehungsberechtigte emotional beeinflusst sind.	
--	--	---	---	--

## 2.2 Die größten Herausforderungen

### 1. Herausforderung: Vertrauensverhältnis aufbauen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	Wenn den Erzieher*innen Defizite in der Erziehung auffallen, braucht es viel Vertrauen, um die Kritik bei den Erziehungsberechtigten anzusprechen und damit diese etwas verändern.	Ein Vertrauensverhältnis ist die Voraussetzung, damit Kritik angenommen wird.	Ein Vertrauensverhältnis aufzubauen ist notwendig
F	H	Für ein Vertrauensverhältnis müssten mindestens zwei Entwicklungsgespräche stattfinden.	Für ein Vertrauensverhältnis ist ein regelmäßiger Austausch essenziell.	Ein Vertrauensverhältnis braucht regelmäßigen Austausch
E	N	Es ist herausfordernd, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und zu erhalten, welches eine Grundlage für die Zusammenarbeit wäre.	Ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und zu erhalten ist herausfordernd.	Ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und zu erhalten ist herausfordernd.
A	N	Seit zwei Jahren wird weniger kommuniziert und es mangelt an der Zeit, im Kontakt zu sein.	Derzeit wird weniger kommuniziert, auch aus Zeitgründen.	Derzeit wird weniger kommuniziert.

### 2. Herausforderung: Erziehungsberechtigte zu Hilfsangeboten motivieren / Hinweise werden nicht umgesetzt

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	Wenn die Erziehungsberechtigten nicht zuhören oder Hinweise nicht ernst nehmen, besonders wenn es um herausfordernde Dinge geht.	Hinweise werden nicht umgesetzt, besonders wenn es um ernstere Themen geht.	Hinweise werden nicht umgesetzt
D	H	Es ist herausfordernd, Erziehungsberechtigte zu Hilfsangeboten zu motivieren, wenn diese es nicht annehmen wollen.	Herausfordernd, zu motivieren und auf Widerstand zu treffen.	Hinweise treffen auf Widerstand

### 3. Herausforderung: Erziehungsberechtigte lehnen Hilfen ab

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	Wenn den Erzieher*innen Defizite in der Erziehung auffallen, braucht es viel Vertrauen, um die Kritik bei den Erziehungsberechtigten anzusprechen damit diese etwas verändern.	Damit Hinweise oder Kritik angenommen werden braucht es ein Vertrauensverhältnis.	Ohne ein Vertrauensverhältnis wird Kritik abgelehnt
F	H	Das schwerste als Erzieher*in ist es, dass nicht allen Kindern geholfen werden kann, wenn die Erziehungsberechtigten keine Hilfen annehmen wollen, weil das Vertrauen fehlt.	Wenn die Erziehungsberechtigten kein Vertrauensverhältnis haben, nehmen sie keine Hilfen an.	Ohne ein Vertrauensverhältnis werden keine Hilfen angenommen
E	N	Gespräche über Entwicklungsstörungen sind herausfordernd, da es zu Widerstand kommt und die Eltern nicht zu Ärzten gehen und nicht zusammengearbeitet wird.	Gespräche sind herausfordernd, wenn Erzieher*innen auf Widerstand stoßen und die Zusammenarbeit scheitert.	Gespräche können auf Widerstand stoßen und die Zusammenarbeit hindern
E	N	Es ist belastend, zu überzeugen, dass das Kind ärztliche Hilfe braucht. Einige sehen das nicht ein. Die Überzeugungsarbeit ist herausfordernd.	Es ist belastend, Überzeugungsarbeit zu leisten.	Die Überzeugungsarbeit (für Hilfsangebote) ist belastend

#### 4. Herausforderung: Sich nicht an Vereinbarungen halten

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
D	H	Es ist belastend, wenn sich die Erziehungsberechtigten nicht an Vereinbarungen halten oder die Meinungen plötzlich verändern.	Es ist belastend, wenn sich nicht an Vereinbarungen gehalten wird	Sich nicht an Vereinbarungen zu halten

#### 5. Herausforderung: Zu hohe Erwartungen / Anforderungen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Die Erziehungsberechtigten haben hohe Anforderungen, zum Beispiel detailgenaue Angaben zu Tätigkeiten ihres Kindes machen zu können.	Zu hohe, detailgenaue Anforderungen	Zu hohe Anforderungen
C	N	Die Erziehungsberechtigten haben zu hohe und unrealistische Erwartungen.	Zu hohe und unrealistische Erwartungen	Zu hohe Erwartungen
C	N	Erziehungsberechtigte mit einem niedrigen Bildungsniveau werden als deutlich anspruchsvoller als	Einige Erziehungsberechtigte sind zu anspruchsvoll	Zu hohe Erwartungen

		andere empfunden.		
G	N	Einige Erziehungsberechtigte verlangen Sonderrechte oder haben zu hohe Erwartungen, die nicht realisierbar sind.	Sonderrechte werden verlangt oder es gibt zu hohe Erwartungen.	Zu hohe Erwartungen

## 6. Herausforderung: Diskussionen (Kinder bei Krankheit abzuholen)

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
D	H	Belastend sind Diskussionen mit den Erziehungsberechtigten, dass das Kind aufgrund von einer Erkrankung aus der Kita umgehend abzuholen ist.	Diskussionen sind belastend, wenn das Kind wegen Krankheit abgeholt werden muss.	Die Diskussionen sind belastend
D	H	Herausfordernd sind Diskussionen darüber, das erkrankte Kind aus der Kita abholen zu lassen, sogar wenn messbare Symptome vorliegen.	Herausfordernd sind Diskussionen über das Abholen erkrankter Kinder.	Diskussionen sind belastend
B	H	Es ist herausfordernd Erziehungsberechtigte aufzufordern, ein erkranktes Kind abholen zu lassen. Häufig wird darüber diskutiert.	Bei Aufforderung, das Kind bei Krankheit abzuholen, wird häufig diskutiert.	Häufige Diskussionen

## 7. Herausforderung: Sonderwünsche

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Erziehungsberechtigte verlangen Zeit nur für sie und ihre Belange, die Erzieher*innen müssen aber mehrere Kinder betreuen.	Es werden individuelle Sonderwünsche verlangt, obwohl für eine Vielzahl an Personen gesorgt werden muss.	Sonderwünsche werden gefordert

## 8. Herausforderung: Gespräche über Verletzungen/Vorfälle

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
B	H	Es ist herausfordernd, mit den Erziehungsberechtigten ein Gespräch darüber zu führen, wenn es einen Vorfall oder Verletzungen gab, da viele darauf emotional reagieren und den Erzieher*innen dafür die Verantwortung geben.	Gespräche über Vorfälle oder Verletzungen sind herausfordernd, auch wegen der emotionalen Reaktion.	Gespräche über Verletzungen oder Vorfälle sind belastend

## 9. Herausforderung: Zeitdruck der Erziehungsberechtigten

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Die Erziehungsberechtigten sind unter Zeitdruck, ihnen fehlt die Zeit für Gespräche, weshalb sie Dinge im Vorbeigehen mitteilen.	Zeitdruck ist groß, daher fehlt die Zeit für Gespräche.	Zeitdruck ist groß
A	N	Die Erziehungsberechtigten stehen unter Zeitdruck und verlassen die Kita umgehend nach dem Abholen oder Bringen des Kindes.	Zeitdruck, alles muss schneller ablaufen.	Zeitdruck
A	N	Es mangelt an zeitlichen Ressourcen, da die Erziehungsberechtigten gestresst sind.	Es mangelt an zeitlichen Ressourcen, Beteiligten sind gestresst.	Zeitdruck und Stress bei den Personen
C	N	Die Erziehungsberechtigten stehen unter Zeitdruck und sind gestresst.	Die Erziehungsberechtigten stehen unter Zeitdruck und sind gestresst.	Zeitdruck bei den Personen

## 10. Herausforderung: Kommunikation Sprache

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Durch die Sprachbarriere kann eine verbale Kommunikation nur erschwert stattfinden, das ist eine Herausforderung. Das Sprachniveau wird nicht ausgebaut.	Die Sprachbarriere erschwert die Kommunikation, auch weil das Sprachniveau sich nicht verbessert.	Die Sprachbarriere erschwert die Kommunikation
E	N	Durch die Migration gibt es Schwierigkeiten in der Kommunikation, da nicht alle Familien Deutsch sprechen und die Familien schwerer erreicht werden können.	Es gibt Kommunikationsbarrieren wegen der verschiedenen Sprachen.	Kommunikationsbarriere wegen der Sprachen
G	N	Eine der größten Herausforderungen ist die Kommunikation.	Eine der größten Herausforderungen ist die Kommunikation.	Kommunikation als Herausforderung
G	N	Herausfordernd, wenn die Erziehungsberechtigten kein Deutsch sprechen und nicht verstehen, was von ihnen verlangt wird.	Wenn die Personen kein deutsch sprechen und die Kommunikation erschwert wird.	Erschwerte Kommunikation durch Sprachbarriere
G	N	Aufgrund der Sprachbarriere werden Kinder von ihren Geschwisterkindern abgeholt, diese fungieren als Dolmetscher.	Geschwisterkinder fungieren als Dolmetscher.	Geschwisterkinder übernehmen Aufgaben der Eltern wegen der Sprachbarriere

## 2.3 Veränderungen in den Herausforderungen

### 1. Veränderungen: Kulturelle Vielfalt

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	In der Kita gibt es Familien mit verschiedenen kulturellen Hintergründen.	Es gibt eine Vielfalt an kulturellen Hintergründen.	Kulturelle Vielfalt

### 2. Veränderungen: Geschwisterkinder (übernehmen Verantwortung)

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
G	N	Aufgrund der Sprachbarriere werden Kinder von ihren Geschwisterkindern abgeholt, diese fungieren als Dolmetscher.	Geschwisterkinder holen ihre Geschwister ab, auch wegen der Sprachbarriere.	Geschwisterkinder übernehmen Aufgaben

### 3. Veränderungen: Sonderrechte einfordern

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
B	H	Sobald die Beziehung zwischen Erzieher*innen und Erziehungsberechtigten auf eine persönliche Ebene gerät, fordern die Erziehungsberechtigten Sonderrechte für das eigene Kind ein. Es sei schwer, Grenzen aufzuzeigen.	Durch eine vertiefte Beziehung werden Sonderrechte eingefordert.	Sonderrechte werden eingefordert

### 4. Veränderungen: Veränderung der Erziehungsstile

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Heutzutage haben die Erziehungsberechtigten den Wunsch, alles korrekt zu machen, das war früher anders.	Heutzutage besteht vermehrt ein Streben nach Perfektion.	Veränderung des Erziehungsstils (alles korrekt machen)
D	H	Erziehungsberechtigte informieren sich und befassen sich verstärkt mit Erziehungsmethoden, dadurch kommt es	Es wird sich mehr über Erziehungsstile informiert, das führt zu Meinungsverschiedenheiten.	Mehr Interesse an Erziehungsstilen

		zu Austauschbedarf und Meinungsverschiedenheiten.		
F	H	Die Erziehungsstile haben sich verändert, Erziehungsberechtigte muten den Kindern zu viel Entscheidungsspielraum zu anstatt die Erzieher*innen einzubeziehen.	Erziehungsstile haben sich verändert, Erziehungsberechtigte ziehen Erzieher*innen weniger in Entscheidungen ein.	Erziehungsstile haben sich verändert
G	N	Durch den veränderten Erziehungsstil wollen die Erziehungsberechtigten mehr mitbestimmen und das müssen die Erzieher*innen austragen.	Veränderung der Erziehungsstile fordert mehr Mitbestimmung.	Mehr Mitbestimmung durch Veränderung der Erziehungsstile
G	N	Der Erziehungsstil hat sich verändert, es wird viel Verantwortung der Kita zugetragen und die Erziehungsberechtigten nehmen weniger Ratschläge an.	Erziehungsstil hat sich verändert und Ratschläge werden weniger angenommen.	Veränderung der Erziehungsstile

## 5. Veränderung: Mangelnde Wertschätzung

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
D	H	Es wird als belastend empfunden, dass die Arbeit wenig Wertschätzung erfährt und die Erwartungen trotzdem hoch sind.	Wenig Wertschätzung trotz hoher Erwartungen.	Zu wenig Wertschätzung
C	N	Es mangelt an Wertschätzung für Erzieher*innen.	Mangelnde Wertschätzung für Erzieher*innen.	Mangelnde Wertschätzung
C	N	Die Wertschätzung für den Beruf des Erziehers ist ungenügend.	Wertschätzung für Erzieher*innen gilt als ungenügend.	Unzureichende Wertschätzung
E	N	Es fehlt an Wertschätzung für die Arbeit des Erziehers.	Fehlende Wertschätzung für Erzieher*innen.	Fehlende Wertschätzung
G	N	Früher gab es mehr Wertschätzung für den Erzieherberuf als heutzutage.	Abnahme an Wertschätzung für den Erzieherberuf.	Abnahme an Wertschätzung

## 6. Veränderungen: Zunahme an Stress (Zeitdruck)

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Die Erziehungsberechtigten stehen unter Stress.	Die Menschen stehen mehr unter Stress.	Zunahme an Stress

A	N	Die Erziehungsberechtigten haben keine Zeit mehr für Gespräche beim Abholen des Kindes. Sie wirken gestresst.	Menschen wirken gestresster und haben keine Zeit mehr.	Menschen wirken gestresster
A	N	Erziehungsberechtigte haben heutzutage viel mehr Herausforderungen.	Erziehungsberechtigte haben mehr Herausforderungen	Zunahme an Herausforderungen

## 2.4 Handlungsempfehlungen

### 1. Handlungsempfehlung: Herausfordernde Gespräche finden über die Leitung statt

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Herausfordernde Gespräche werden von der Leitung geführt.	Übernahme von herausfordernden Gesprächen von der Leitung.	Leitung übernimmt schwere Gesprächsthemen

### 2. Handlungsempfehlung: App/Digitale Kommunikation

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
G	N	Über eine Kita App werden Symbole angeklickt und den Erziehungsberechtigten Informationen zu dem Kind und den Tätigkeiten geschickt, das erleichtert den Austausch.	Über eine App können Informationen ausgetauscht und die Kommunikation vereinfacht werden.	Verbesserter Austausch von Informationen über eine App

### 3. Handlungsempfehlung: Interkulturelle Kompetenzen in der Ausbildung behandeln

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
F	H	Wünschenswert wäre die Behandlung von interkulturellen Kompetenzen in der Ausbildung.	Behandlung von interkulturellen Kompetenzen in der Ausbildung.	Ausbildung thematisiert interkulturelle Kompetenzen

### 4. Handlungsempfehlung: Elternbeirat

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
C	N	Der Elternbeirat sollte als Ansprechpartner für die Erziehungsberechtigten zur Verfügung stehen und vermehrt Vereinbarungen treffen.	Der Elternbeirat steht als Ansprechpartner und Vermittler zur Verfügung und trifft Vereinbarungen.	Der Elternbeirat ist Ansprechpartner und macht Vereinbarungen
E	N	Entlastend ist der Elternbeirat, da dieser zwischen den	Der Elternbeirat vermittelt zwischen den	Der Elternbeirat fungiert als

		Parteien vermittelt und dort über Probleme und Lösungen kommuniziert werden.	Parteien und entwickelt Lösungsvorschläge.	Vermittler, macht Lösungsvorschläge
G	N	Der Elternbeirat und die Elternvertretung stehen als Ansprechpartner*innen zur Verfügung und vermitteln zwischen den Parteien, dies wird als angenehm empfunden.	Elternbeirat dient als Vermittler und als Ansprechpartner.	Elternbeirat ist ein Vermittler und Ansprechpartner.

## 5. Handlungsempfehlung: Elternarbeit behandeln in der Ausbildung

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
B	H	In der Ausbildung sollte das Thema Elternarbeit behandelt werden, auch wie mit Erziehungsberechtigten kommuniziert wird.	Ausbildung behandelt Elternarbeit und Kommunikation.	Ausbildungsinhalt: Elternarbeit

## 6. Handlungsempfehlung: Grenzen aufzeigen erlernen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
B	H	Den Erziehungsberechtigten gegenüber Grenzen aufzeigen können oder diese Kompetenz erlernen.	Erlernen Grenzen aufzuzeigen.	Erlernen von Grenzen setzen

## 7. Handlungsempfehlung: Beziehungen zu den Erziehungsberechtigten aufbauen/verbessern

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Das Interesse von Erziehungsberechtigten an der Kita, an der Arbeit und der Wunsch danach, die Erziehungsberechtigten kennenzulernen.	Wunsch nach gegenseitigem Austausch und gegenseitiges Kennenlernen.	Beziehung aufbauen und regelmäßige Kommunikation
F	H	Die Kooperationsarbeit ist essenziell, daher ist es empfehlenswert, eine gute Beziehung zu den Erziehungsberechtigten zu führen.	Eine Beziehung aufzubauen ist essenziell.	Beziehung aufbauen

## 8. Handlungsempfehlung: Raum für Gespräche zwischen Erzieherinnen und Erziehungsberechtigten

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Um eine angenehme Atmosphäre für ein Gespräch zu schaffen, ist ein Zimmer wünschenswert.	Eine angenehme Atmosphäre ist wünschenswert, z. B. durch ein Zimmer.	Zimmer für Gespräche bereitstellen

### 9. Handlungsempfehlung: Mehr Personal

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Wunsch nach mehr Personal in den Kitas.	Mehr Personal in den Kitas.	Mehr Personal in den Kitas
A	N	Mehr Personal einstellen, unter anderem damit ein*e Erzieher*in Vorbereitungen (Entwicklungsbögen, Gespräche) tätigen kann.	Mehr Personal in den Kitas zur Entlastung.	Mehr Personal in den Kitas
C	N	Es sollten mehr Erzieher*innen für weniger Kinder eingestellt werden.	Mehr Personal in den Kitas einstellen.	Mehr Personal in den Kitas
C	N	Es liegt ein Mangel an Erzieher*innen vor.	Dem Mangel an Erzieher*innen entgegenwirken.	Mehr Personal in den Kitas

### 10. Handlungsempfehlung: Personal sollte eine entsprechende Qualifikation besitzen

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
E	N	Eingestelltes Personal sollte eine pädagogische Qualifizierung haben, da ungeschulte Personen keine Entlastung darstellen.	Personal sollte eine entsprechende Qualifizierung haben.	Qualifiziertes Personal

### 11. Handlungsempfehlung: Gegenseitiges Verständnis

Fall	SES	Paraphrase	Generalisierung	1 Reduktion
A	N	Durch das eigene Eltern-sein konnten die Erziehungsberechtigten besser verstanden werden und empathischer mit ihnen umgegangen werden.	Umgang wurde empathischer durch eigene Erfahrungen.	Gegenseitiges Verständnis
F	H	Erzieher*innen sollten bemüht sein, sich in die Familien hineinzusetzen und versuchen, eine Beziehung aufzubauen.	Gegenseitiges Verständnis	Gegenseitiges Verständnis

## 3 Anhang: Erste und zweite Reduktion

### 3.1 Belastende Situationen

#### 1. Belastung: Erzieher\*innen denken, sie können Probleme nicht ansprechen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Probleme werden nicht umgehend angesprochen.	Erzieher*innen sprechen Probleme nicht an.
G	N	Probleme werden nicht angesprochen.	

#### 2. Belastung: Widersprüchliche Anforderungen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
G	N	Anforderungen sind widersprüchlich.	Die Anforderungen werden als widersprüchlich wahrgenommen.  Die Anforderungen sind unzureichend überprüft.

#### 3. Belastung: Mitbestimmungsrechte der Erziehungsberechtigten

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
G	N	Mitbestimmungsrechte werden gefordert.	Es werden Mitbestimmungsrechte der Erziehungsberechtigten gefordert.
G	N	Mehr Mitbestimmungsrechte.	
G	N	Zu viel Mitspracherecht, welches in vielen Situationen nicht funktioniert.	

#### 4. Belastung: Innerfamiliäre Konflikte

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
E	N	Innerfamiliäre Konflikte beeinflussen die Kita.	Konflikte innerhalb der Familien können einen Einfluss auf die Kita haben.  Konflikte mit Erziehungsberechtigten können auftreten, wenn diese sich nicht austauschen.
C	N	Es entstehen Konflikte, wenn Erziehungsberechtigte Informationen zurückhalten.	

## 5. Belastung: Beschwerden

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
D	H	Beschwerden sind belastend.	Beschwerden von den Erziehungsberechtigten an die Erzieher*innen werden als Belastung wahrgenommen.  Bei Beschwerden müssen die Erzieher*innen die negativen Emotionen auffangen und aushalten.  Unangemessene Beschwerden werden geäußert
C	N	Bei Beschwerden müssen Erzieher*innen die negativen Emotionen auffangen.	
C	N	Beschwerden über Sachverhalte, die nicht beeinflussbar sind.	

## 6. Belastung: Gespräche, welche auf Erkrankungen und Behinderungen hinweisen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Belastend sind Gespräche über potenzielle Erkrankungen oder Behinderungen.	Gespräche über potenzielle Erkrankungen oder Behinderungen können belastend sein.  Die Überzeugungsarbeit zu Hilfsangeboten kann belastend sein.  Widerstand kann belastend sein.  Fehlendes Verständnis erschwert das Gespräch und die Überzeugungsarbeit.
E	N	Die Überzeugungsarbeit zu Hilfsangeboten ist belastend.	
E	N	Es kann Konflikte geben, wenn die Erziehungsberechtigten kein ärztliches Personal aufsuchen.	
G	N	Fehlendes Verständnis erschwert die Gespräche über mögliche Erkrankungen oder Behinderungen.	

## 7. Belastung: Auf Kinderschutz hinweisen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Verweisen auf Kinderschutz.	Auf Kinderschutz hinweisen.  Fehlendes Bewusstsein der Erziehungsberechtigten über kindgerechte Medieninhalte.

## 8. Belastung: Übertriebenes Schützen des Kindes

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Übertriebenes Schützen des Kindes	Belastend, wenn die Erziehungsberechtigten überdurchschnittlich behütend sind und das Kind schützen wollen  Helikopterverhalten
G	N	Übervorsichtiges Verhalten	
G	N	Vorsichtiges Verhalten, Helikopterverhalten	

## 9. Belastung: Bei Konflikten vermitteln

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Bei Konflikten vermitteln	Es kann belastend sein, bei Konflikten zu vermitteln

## 10. Belastung: Häufig an Dinge erinnern

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Häufig an Dinge erinnern.	Erziehungsberechtigte müssen häufig an Dinge erinnert werden.

## 11. Belastung: Verantwortung wird auf Erzieher\*innen übertragen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Verantwortung wird übertragen.	Erziehungsberechtigte übertragen die Verantwortung auf die Erzieher*innen.  Fehlende Übernahme der Verantwortung der Erziehungsberechtigten.  Fehlendes Wissen, welche Aufgaben eine Kita übernehmen kann.
C	N	Verantwortung wird übertragen.	
C	N	Verantwortung wird übertragen.	
G	N	Verantwortung wird übertragen.	

## 12. Belastung: Eingewöhnungszeit

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Erziehungsberechtigte benötigen Beistand in der Eingewöhnungszeit.	Erziehungsberechtigte benötigen Zuwendung und Aufmerksamkeit.
B	H	Zusammenarbeit scheitert in der Eingewöhnungszeit.	

			Zusammenarbeit scheitert durch die mangelnde Kooperationsbereitschaft der Erziehungsberechtigten.
--	--	--	---

## 3.2 Die größten Herausforderungen

### 1. Herausforderung: Vertrauensverhältnis aufbauen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Ein Vertrauensverhältnis aufzubauen ist notwendig.	Ein Vertrauensverhältnis ist derzeit schlecht herzustellen, da zu wenig kommuniziert wird und kein regelmäßiger Austausch stattfindet.
F	H	Ein Vertrauensverhältnis braucht regelmäßigen Austausch.	
E	N	Ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und zu erhalten ist herausfordernd.	
A	N	Derzeit wird weniger kommuniziert.	

### 2. Herausforderung: Erziehungsberechtigte zu Hilfsangeboten motivieren / Aufforderungen werden nicht umgesetzt

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Hinweise werden nicht umgesetzt.	Hinweise werden nicht angenommen oder diskutiert.  Ein Problem wird seitens der Erziehungsberechtigten nicht ausreichend ernst genommen.
D	H	Hinweise treffen auf Widerstand.	

### 3. Herausforderung: Erziehungsberechtigte verweigern die Annahme von Hilfen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Ohne ein Vertrauensverhältnis wird Kritik abgelehnt.	Überzeugungsarbeit gilt als belastend.  Fehlende Einsicht über notwendige Hilfsangebote seitens der Erziehungsberechtigten.  Kritik wird von den Erziehungsberechtigten ohne Vertrauensverhältnis abgelehnt.
F	H	Ohne ein Vertrauensverhältnis werden keine Hilfen angenommen.	
E	N	Gespräche können auf Widerstand treffen und die Zusammenarbeit hindern.	
E	N	Die Überzeugungsarbeit (für Hilfsangebote) ist belastend.	

### 4. Herausforderung: Nicht eingehaltene Vereinbarungen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
D	H	Erziehungsberechtigte halten sich nicht an Vereinbarungen.	Es ist hinderlich für das Vertrauensverhältnis, wenn sich die Beteiligten nicht an die Vereinbarungen halten.

### 5. Herausforderung: Zu hohe Erwartungen / Anforderungen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Zu hohe Anforderungen.	Die Erwartungen und Anforderungen sind zu hoch.
C	N	Zu hohe Erwartungen.	
C	N	Zu hohe Erwartungen.	
G	N	Zu hohe Erwartungen.	

### 6. Herausforderung: Diskussionen (Kinder bei Krankheit abzuholen)

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
D	H	Die Diskussionen sind belastend.	Die Erzieher*innen werden nicht als Autorität oder Experten wahrgenommen, sondern die Tatsache (dass ein Kind krank ist) gilt als verhandelbar.  Fehlendes Bewusstsein für den Verantwortungsbereich der Kita.
D	H	Diskussionen sind belastend.	
B	H	Häufige Diskussionen.	

### 7. Herausforderung: Sonderrechte

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Sonderwünsche werden gefordert.	Hohe, exklusive Erwartungen werden gefordert.  Fehlendes Bewusstsein für den Tätigkeitsbereich der Erzieher*innen.

### 8. Herausforderung: Gespräche über Verletzungen/Vorfälle

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
B	H	Gespräche über Verletzungen oder Vorfälle sind belastend.	Gesprächsthemen über Verletzungen oder Vorfälle werden als herausfordernd wahrgenommen.

### 9. Herausforderung: Zeitdruck der Erziehungsberechtigten

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Zeitdruck ist groß.	Der Zeitdruck bei den Erziehungsberechtigten gilt als hoch.  Mangelnde zeitliche Ressourcen für Kommunikation mit den Erzieher*innen.
A	N	Zeitdruck ist groß.	
A	N	Zeitdruck und Stress bei den Personen.	
C	N	Zeitdruck bei den Personen.	

## 10. Herausforderung: Kommunikation Sprache

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Die Sprachbarriere erschwert die Kommunikation.	Die Sprachbarriere erschwert die Kommunikation.
E	N	Kommunikationsprobleme wegen der Sprache.	
G	N	Kommunikation als Herausforderung.	
G	N	Erschwerte Kommunikation durch Sprachbarriere.	
G	N	Geschwisterkinder übernehmen Aufgaben der Eltern wegen der Sprachbarriere.	

## 3.3 Veränderungen in den Herausforderungen

### 1. Veränderungen: Kulturelle Vielfalt

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Kulturelle Vielfalt.	Die Anforderungen haben sich durch die kulturelle Vielfalt verändert.

### 2. Veränderungen: Geschwisterkinder (übernehmen Verantwortung)

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
G	N	Geschwisterkinder übernehmen Aufgaben.	Statt den Erziehungsberechtigten übernehmen Geschwisterkinder Aufgaben und Verantwortungen.

### 3. Veränderungen: Sonderrechte einfordern

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
B	H	Sonderrechte werden eingefordert.	Exklusive, unrealistische

			Erwartungen werden geäußert.
--	--	--	------------------------------

#### 4. Veränderungen: Veränderung der Erziehungsstile

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Veränderung des Erziehungsstils (alles korrekt machen).	Bewusstsein über Erziehungsstile hat sich verändert.
D	H	Mehr Interesse an Erziehungsstilen.	
F	H	Erziehungsstile haben sich verändert.	
G	N	Mehr Mitbestimmung durch Veränderung der Erziehungsstile.	Erwartungen und Vorstellungen über Erziehung hat sich verändert.  Wunsch nach mehr Mitbestimmung durch das Bewusstsein über Erziehungsstile.
G	N	Veränderung der Erziehungsstile.	

#### 5. Veränderung: Mangelnde Wertschätzung

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
D	H	Zu wenig Wertschätzung.	Mangelnde Wertschätzung.
C	N	Mangelnde Wertschätzung.	
C	N	Unzureichende Wertschätzung.	Fehlende Anerkennung.
E	N	Fehlende Wertschätzung.	
G	N	Abnahme an Wertschätzung.	

#### 6. Veränderungen: Zunahme an Stress (Zeitdruck)

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Zunahme an Stress.	Erziehungsberechtigte stehen stärker unter Zeitdruck und wirken gestresster.
A	N	Menschen wirken gestresster.	
A	N	Zunahme an Anforderungen.	

### 3.4 Handlungsempfehlungen

#### 1. Handlungsempfehlung: Herausfordernde Gespräche finden über die Leitung statt

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Leitung übernimmt schwere Gesprächsthemen.	Die Leitung sollte herausfordernde Gespräche übernehmen.

## 2. Handlungsempfehlung: App/Digitale Kommunikation

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
G	N	Verbesserter Austausch von Informationen über eine App.	Über eine App können Informationen ausgetauscht werden.

## 3. Handlungsempfehlung: Interkulturelle Kompetenzen in der Ausbildung behandeln

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
F	H	Ausbildung thematisiert interkulturelle Kompetenzen.	In der Ausbildung sollten interkulturelle Kompetenzen behandelt werden.

## 4. Handlungsempfehlung: Elternbeirat

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
C	N	Der Elternbeirat ist Ansprechpartner und trifft Vereinbarungen.	Ein Elternbeirat sollte als Ansprechpartner bei Konflikten vermitteln, Vereinbarungen festlegen und Lösungsvorschläge einbringen.
E	N	Der Elternbeirat fungiert als Vermittler, macht Lösungsvorschläge.	
G	N	Elternbeirat ist ein Vermittler und Ansprechpartner.	

## 5. Handlungsempfehlung: Elternarbeit wird in der Ausbildung behandelt

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
B	H	Ausbildungsinhalt: Elternarbeit.	In der Berufsausbildung sollte Elternarbeit thematisiert werden.

## 6. Handlungsempfehlung: Grenzen aufzeigen erlernen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
B	H	Erlernen von Grenzen setzen.	Die Erzieher*innen sollten erlernen, wie sie Grenzen erkennen und aufzeigen können.

## 7. Handlungsempfehlung: Beziehungen zu den Erziehungsberechtigten aufbauen/verbessern

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion

A	N	Beziehung aufbauen und regelmäßige Kommunikation.	Die Beziehung zwischen den Erzieher*innen und den Erziehungsberechtigten sollte aufgebaut und durch regelmäßige Kommunikation gestärkt werden.
F	H	Beziehung aufbauen.	

### 8. Handlungsempfehlung: Zimmer für Gespräche zwischen Erzieherinnen und Erziehungsberechtigten

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Zimmer für Gespräche bereitstellen.	Gespräche sollten in einem gesonderten Zimmer stattfinden.

### 9. Handlungsempfehlung: Mehr Personal

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Mehr Personal in den Kitas.	In Kitas sollte mehr Personal eingestellt werden.
A	N	Mehr Personal in den Kitas.	
C	N	Mehr Personal in den Kitas.	
C	N	Mehr Personal in den Kitas.	

### 10. Handlungsempfehlung: Personal sollte eine entsprechende Qualifikation besitzen

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
E	N	Qualifiziertes Personal.	Das Personal sollte über eine entsprechende Qualifikation verfügen.

### 11. Handlungsempfehlung: Gegenseitiges Verständnis

Fall	SES	1 Reduktion	2 Reduktion
A	N	Gegenseitiges Verständnis.	Gegenseitiges Verständnis wird für ein gelingendes Miteinander empfohlen.
F	H	Gegenseitiges Verständnis.	