

## Verstehen

|   |    |
|---|----|
| <b>1. Das Kind pendelt zwischen zwei Welten –<br/>Begründung der Zusammenarbeit der Erwachsenen</b> |    |
| 1.1 Die Familie im Gepäck: Was alles im „Rucksack“ ist  | 11 |
| 1.2 Wie geht's den Familien? Was auf den ersten Blick nicht sichtbar ist                            | 14 |
| 1.3 Die Kita im Gepäck: Was das Kind neu erfährt  | 19 |
| <b>2. Kita und Familie – Systeme in Beziehung</b>   |    |
| 2.1 Vom Verordnen zum Aushandeln – Ein wenig Geschichte zur Beziehung von Kita und Eltern           | 22 |
| 2.2 Von der Anstalt zur Dienstleistung: Eltern als Bittsteller und Kunden                           | 25 |
| 2.3 Noch ungewohnt: systemisches Denken   | 28 |
| 2.4 Wofür sind Erzieherinnen zuständig? Auftrag und Grenzen   | 39 |
| <b>3. Unterschiedliche Sichtweisen und Interessen –<br/>Die Begegnung der Erwachsenen</b>           |    |
| 3.1 „Vor allem für die Kinder wollen wir da sein.“ – Berufswahlmotive                               | 44 |
| 3.2 „Wie die wieder ihr Kind behandelt!“ – Heimliche Konkurrenz                                     | 47 |
| 3.3 „Sie holt ihr Kind schon wieder nicht pünktlich ab.“ – Gegenseitige Abhängigkeiten              | 50 |
| 3.4 „Bin ich jetzt auch noch Eheberaterin?“ – Rollendurcheinander                                   | 53 |
| 3.5 „Die denken immer nur an ihr Kind.“ – Missverständnisse und Fallen                              | 57 |

## Handeln

|   |    |
|---|----|
| <b>4. Bildungs- und Erziehungspartnerschaft – Der Kern der Zusammenarbeit</b>                           | 63 |
| <b>5. Der Anfang ist die Hälfte des Ganzen – Aufnahme und Eingewöhnung</b>                              | 70 |
| <b>6. Was wollen Sie, das wir für Sie tun? – Erfassen von Bedarf,<br/>Erwartungen und Zufriedenheit</b> | 80 |

|  |     |
|--|-----|
| <b>7. Kommunikation ist alles</b>  |     |
| 7.1 Grundlagen der Kommunikation und hilfreiche Kommunikationsformen       | 86  |
| 7.2 Gespräche führen: Grundsätze, Vorbereitung, Einladung, Gesprächsphasen | 91  |
| 7.3 Entwicklungsgespräche  | 108 |
| 7.4 Tür-und-Angel-Gespräche  | 116 |
| 7.5 Vorteilsansprache  | 120 |
| 7.6 Familien mit Migrationshintergrund                                     | 125 |
| <b>8. Konflikte und schwierige Situationen</b>                             |     |
| 8.1 Konflikte gehören dazu!  | 132 |
| 8.2 Darf man Grenzen setzen?   | 141 |
| 8.3 Konflikt- und Problemgespräche   | 149 |
| 8.4 Beschwerdemanagement   | 156 |
| 8.5 Kindeswohlgefährdung   | 163 |
| <b>9. Bedarfsgerechte Vielfalt in der Zusammenarbeit</b>                   |     |
| 9.1 Der Abend für Eltern – Ein Versuch, ins Gespräch zu kommen             | 166 |
| 9.2 „Wir können viel für Sie tun.“ – Service, Beratung und Hilfe           | 171 |
| 9.3 „Sie können auch etwas für uns tun.“ – Mitarbeit von Eltern            | 178 |
| 9.4 „Sie können auch etwas für sich selbst tun.“ – Eltern unter sich       | 181 |
| <b>10. Die familienfreundliche Kindertageseinrichtung</b>                  | 186 |
| <b>Anhang</b>  |     |
| Literatur  | 192 |
| Autoren  | 197 |