

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| Vorwort der Herausgeberin .....  | 5         |
| <b>1 Eltern als Partner gewinnen .....</b>   | <b>7</b>  |
| 1.1 Eltern als Partner – Warum muss ich mit Eltern zusammenarbeiten? ..                                      | 7         |
| 1.2 Die Erzieherin als Erwachsenenbildnerin?! .....  | 14        |
| <b>2 Die Grundlagen von Elterngesprächen im Kita-Alltag .....</b>  | <b>20</b> |
| 2.1 Allgemeines zu Elterngesprächen .....  | 20        |
| 2.1.1 „Warum reden wir aneinander vorbei?“ .....   | 21        |
| 2.1.2 Grundlagen der Gesprächsführung .....  | 24        |
| 2.1.3 Grundlagen zum Thema Gesprächshaltung .....  | 29        |
| 2.1.4 Schaffung eines geeigneten Gesprächsrahmens .....  | 32        |
| 2.1.5 Gesprächsanfänge und weshalb sie oft die Garantie für ein gutes Gespräch sind .....                    | 34        |
| 2.1.6 Möglichkeiten der Selbstreflexion .....  | 34        |
| 2.2 „Gespräch ist nicht gleich Gespräch“ – Gesprächsarten im Kindergartenalltag .....                        | 36        |
| 2.2.1 Warum ist es dringend notwendig, die Gesprächstypen auseinanderzuhalten? .....                         | 39        |
| 2.2.2 Die Klärung, wer im Gespräch ein Anliegen hat .....  | 41        |
| 2.2.3 Was tun, wenn vornehmlich die Eltern das Problem haben? .....  | 43        |
| 2.2.4 Ich habe ein Problem, aber wie mache ich es den Eltern klar? .....                                     | 47        |
| 2.2.5 „Typen gibt's ...“? Unterschiedliche Elterntypen – und wie man mit ihnen umgeht .....                  | 52        |
| 2.3 Der Umgang mit Eltern in schwierigen Gesprächssituationen .....  | 55        |
| 2.3.1 Wie sind die denn drauf?? Fordernde, ungehaltene Eltern .....  | 55        |
| 2.3.2 Ich hab' jetzt keine Zeit! .....   | 56        |
| 2.3.3 Wenn Eltern sich nicht bremsen lassen .....  | 57        |
| 2.3.4 Gibt es unkomplizierte und „schwierige“ Eltern? .....  | 58        |
| 2.4 Schwierige Gesprächssituationen .....  | 60        |
| 2.4.1 „Damit hab' ich jetzt nicht gerechnet!“ – Ein Konfliktgespräch aus heiterem Himmel .....               | 60        |
| 2.4.2 Emotional belastende Situationen in einem Gespräch .....   | 62        |
| 2.5 „Bitte Hausschuhe einpacken!“ – Informations-, Aufnahme- und Austauschgespräche .....                    | 65        |
| 2.5.1 „Der erste Eindruck zählt“ – Die Vorbereitung des Kitaerintritts des Kindes .....                      | 66        |
| 2.5.2 Telefonischer Erstkontakt .....  | 66        |
| 2.5.3 Das Informationsgespräch .....   | 67        |
| 2.5.4 Das Aufnahmegespräch .....   | 68        |
| 2.5.5 Die Vorbereitungsphase .....   | 69        |
| 2.5.6 Die Eingewöhnungsphase .....   | 70        |
| 2.5.7 „Zwischen Tür und Angel“ – Die Chancen und die Risiken der täglichen Kurzgespräche .....               | 71        |
| 2.5.7.1 Ziele von Tür- und Angelgesprächen .....   | 72        |
| 2.5.7.2 Die Gesprächsführung in Tür- und Angelgesprächen .....   | 73        |
| Exkurs: Besonders sensible Phasen in der Zusammenarbeit mit Eltern – Übergänge und Abschiede gestalten ..... | 75        |
| 2.6 Das schwierige Thema „Telefonkontakt“ .....  | 80        |
| 2.6.1 Telefonieren im Kita-Alltag .....  | 80        |
| 2.6.2 Telefontipps für den Kita-Alltag .....   | 84        |
| 2.6.3 Telefon und Dienstleistung – Müssen Erzieherinnen am Telefon immer für Eltern bereit sein? .....       | 86        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| <b>2.7</b> | <b>„Ist mein Paul normal entwickelt?“ – Entwicklungsgespräche .....</b>                                     | <b>87</b>  |
| 2.7.1      | Entwicklungsgespräche – was ist das eigentlich? .....   | 87         |
| 2.7.2      | Die Voraussetzungen für Entwicklungsgespräche im Team schaffen ...  | 91         |
| 2.7.3      | Das Verständnis von „Normalentwicklung“ reflektieren .....  | 92         |
| 2.7.4      | „Grenzsteine“ und individuelle Beobachtungen zur<br>Vorbereitung nutzen .....                               | 99         |
| 2.7.5      | Die Vorbereitung von Entwicklungsgesprächen im Team .....   | 102        |
| 2.7.6      | Zum Ablauf von Entwicklungsgesprächen .....   | 103        |
| 2.7.7      | Die Nachbereitung von Entwicklungsgesprächen .....  | 108        |
| <b>2.8</b> | <b>„Frau Müller, wir müssen da was klären!“ – Konfliktgespräche .....</b>                                   | <b>109</b> |
| 2.8.1      | Konflikt – was ist das eigentlich? .....  | 109        |
| 2.8.1.1    | Was bin ich eigentlich für ein Konflikttyp? .....   | 111        |
| 2.8.1.2    | Haben wir überhaupt einen Konflikt? .....   | 113        |
| 2.8.1.3    | Wird sich dieser Konflikt überhaupt lösen lassen? .....   | 113        |
| 2.8.1.4    | Wie kann ich mit Eltern eine Konfliktlösung erreichen,<br>bei der es keine Sieger und Verlierer gibt? ..... | 114        |
| 2.8.2      | Die Gestaltung von Konfliktgesprächen im Kindergartenalltag .....   | 116        |
| 2.8.3      | Der Ablauf des Konfliktgesprächs .....  | 119        |
| 2.8.3.1    | Die Vorbereitung des Konfliktgesprächs .....  | 120        |
| 2.8.3.2    | Die Begrüßung der Gesprächsteilnehmer .....   | 122        |
| 2.8.3.3    | Die Konfliktbeschreibung .....  | 123        |
| 2.8.3.4    | Die Suche nach möglichen Lösungen .....   | 124        |
| 2.8.3.5    | Die Lösungsbewertung .....  | 125        |
| 2.8.3.6    | Die Entscheidung .....  | 127        |
| 2.8.3.7    | Die Vereinbarung .....  | 128        |
| 2.8.3.8    | Die Nachbereitung .....   | 128        |
| 2.8.4      | Die Reflexion von Konflikten mit Eltern im Team .....   | 129        |
| <b>3</b>   | <b>Anhang .....</b>   | <b>131</b> |
| 3.1        | Checkliste für Aufnahmegeräte .....   | 131        |
| 3.2        | Das Konfliktgespräch im Überblick – eine Checkliste .....   | 134        |
| 3.3        | Die Grenzsteine der Entwicklung .....   | 135        |
| 3.4        | Literatur .....   | 144        |