

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Einleitung</b> ..... | 6 |
|-------------------------|---|

## **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.</b>  | <b>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.</b>  | <b>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.</b>  | <b>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.</b> | <b>Die familienfreundliche Kindertageseinrichtung</b> .....                  | 186 |
|            | <b>Anhang</b>  |     |
|            | Literatur .....  | 192 |
|            | Autoren .....  | 197 |