

## Verstehen

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| <b>1.</b> | <b>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.</b> | <b>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.</b> | <b>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.</b> | <b>Bildungs- und Erziehungspartnerschaft – Der Kern der Zusammenarbeit</b>                           | 63 |
| <b>5.</b> | <b>Der Anfang ist die Hälfte des Ganzen – Aufnahme und Eingewöhnung</b>                              | 70 |
| <b>6.</b> | <b>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 |
| <br>       |  |     |
| <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 |
| <br>       |  |     |
| <b>9.</b>  | <b>Bedarfsgerechte Vielfalt in der Zusammenarbeit</b>                  |     |
| 9.1        | <i>Der Abend für Eltern – Ein Versuch, ins Gespräch zu kommen</i>      | 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 |
| <br>       |  |     |
| <b>10.</b> | <b>Die familienfreundliche Kindertageseinrichtung</b>                  | 186 |
| <br>       |  |     |
|            | <b>Anhang</b>  |     |
|            | Literatur  | 192 |
|            | Autoren  | 197 |