

Inhalt

- Vorwort.....1**
- Grundbaustein Kommunikation.....2**
- Elterngespräche erfolgreich meistern4**
 - Kommunikation ist alles!6
 - Positive Sprache: Die Macht der Worte.....14
 - Was Worte bewirken: Gewaltfrei kommunizieren20
 - Systemtheorie verstehen24
- Gesprächsformen entdecken33**
 - Einzelgespräch36
 - Tür- und Angelgespräch40
 - Konferenzen43
 - Hausbesuch44
- Das Entwicklungsgespräch: Ein Leitfaden.....47**
 - Einstieg55
 - Anliegen klären58
 - Exposition/Evaluation60
 - Schwerpunkte setzen.....65
 - Ziele vereinbaren66
 - Abschluss69
- Eltern vs. Erzieher: Die Beziehung im Gespräch.....71**
 - Die unterschiedlichen sozialen Milieus verstehen lernen75
 - Mögliche Konfliktpunkte.....84
 - Experten von Erziehung stossen aufeinander92
 - Die Kompetenz des Gegenübers schätzen und anerkennen95
- Ein professionelles Standing entwickeln98**
 - Selbstsicherheit und Rollenkompetenz104
 - Erzieher als Entwicklungshelfer108
 - Professionelle Nähe und Distanz110

Krisengespräche führen	113
Neutrale Exposition.....	117
Das Erzieherteam: Schwierige Gespräche zu zweit führen.....	121
Beobachtungen schildern anstelle von Wertung.....	125
Eine gemeinsame „Erwachsenen-Allianz“ bilden	129
Probleme offen und sachlich ansprechen.....	132
Zielvereinbarungen: Einen gemeinsamen Nenner finden	136
Der Methodenkoffer: Besser kommunizieren	141
Aktives Zuhören	143
Gesprächsdokumentation.....	148
Feedback geben und empfangen.....	154
Metakommunikation	158
(Systemische) Fragetechniken	159
Der Schlüssel für eine gute Zusammenarbeit	165