

EINLEITUNG	7
Ihre Rolle	9
Aufbau des Buches	10

TEIL I DIE ELTERN **11**

ELTERN VERSTEHEN	12
Emotionen	12
Beziehungs- und Sachebene	15
Auf Augenhöhe	18
Zuhören und Verständnis zeigen	20
Konjunktiv und Fragezeichen	21
ELTERN ERREICHEN	22
Eingangsstufe (Zyklus I)	22
Mittelstufe (Zyklus II)	23
Oberstufe (Zyklus III)	24
Die richtige Sprache finden	25
Den richtigen Kanal wählen	28

TEIL II DIE SCHULE **41**

EINEN PLAN HABEN	42
Kommunikations- und Redaktionskonzept für die Schule	42
Das Redaktionskonzept für die Klasse	49
SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION	53
Inhaltliche Struktur	56
Konflikte	57
Anwendung	58

MÜNDLICHE KOMMUNIKATION	61
Einwandbehandlung	62
Lösungsfindung	63
Wahrnehmung abgleichen	67
Produktive Rückmeldung	68
5-Schritte-Methode	72
Telefongespräche	79
Ausnahmesituationen	81
KONFLIKTE MIT ELTERN	91
Bewertung und Noten	93
Zu kurz kommen	95
Hintenrumgerede	97
Grundsatzdiskussionen	99
Besserwisserei	101
Beleidigungen	103
Relativierungen	105
Vielrednerei	107
Unerreichbarkeit	108
TEIL III DER ELTERNABEND	109
DER ELTERNABEND	110
Vorbereitung	111
Der Begrüßungs-Elternabend	124
Der Themen-Elternabend	131
Nachbereitung: Unterlagen und Reflexion	134
ALLES AUF EINEN BLICK	135
DER AUTOR	143
ÜBER DIESES BUCH	144