

## 1. Teil: Allgemeines zu Gesprächen

### Gesprächsgrundlagen

- Schaubild: Die 4 Ebenen einer Nachricht. . . . . 8

### Gesprächsarten

- Merkblatt: Wählen Sie für jede Situation die richtige Gesprächsart. . . . . 10

### Gesprächsführung

- Selbsttest: Wie gut führen Sie Eltern-  
gespräche? . . . . . 12

### Gesprächsleitfaden

- Merkblatt: Aufbau Ihres Gesprächsleitfadens. . . . . 14

### Organisatorische Gesprächsvorbereitung

- Checkliste: So bereiten Sie organisatorisch Ihr  
Gespräch vor. . . . . 16

### Inhaltliche Gesprächsvorbereitung

- Checkliste: So bereiten Sie sich inhaltlich auf  
das Elterngespräch vor. . . . . 18

### Körpersprache

- Selbsttest: Wie gut beherrschen Sie Ihre  
Körpersprache? . . . . . 20

### Argumentationsmodell „Problemlösung“

- Argumentationsmodell: So bauen Sie ein  
Problemlösungsgespräch auf. . . . . 22

### Argumentationsmodell „Standpunkt“

- Argumentationsmodell: So bauen Sie ein  
Standpunktgespräch auf. . . . . 24

### Argumentationsmodell „Überzeugung“

- Argumentationsmodell: So bauen Sie ein  
Überzeugungsgespräch auf. . . . . 28

### Argumentationsmodell „Konflikte“

- Muster: So vermeiden Sie Negativ-  
formulierungen. . . . . 30

### Zuhören

- Selbsttest: Wie gekonnt hören Sie zu? . . . . . 32

### Fragetechniken

- Tabelle: Der Einsatz von offenen und  
geschlossenen Fragen. . . . . 34

### Fragearten

- Übersicht: Fragearten und Beispielfragen . . . . . 36

### Mit Störungen umgehen

- Selbsttest: Gehen Sie gekonnt mit Störungen  
um? . . . . . 38

### Auswertung des Elterngesprächs

- Fragebogen: Ist das Elterngespräch  
gelingen? . . . . . 40

### Gesprächsdokumentation

- Dokumentationsformular für Ihre  
Elterngespräche. . . . . 42

## 2. Teil: Gespräche

### A Informationsgespräche

#### Grundlagen Informationsgespräche

- Muster: Schriftliche Vorbereitung auf Ihr  
Informationsgespräch . . . . . 48

#### Anmeldegespräche

- Checkliste: Wie Sie ein ansprechendes  
Anmeldegespräch führen. . . . . 52

#### Tür-und-Angel-Gespräche

- Checkliste: Was Sie bei Tür-und-Angel-Gesprächen  
berücksichtigen sollten. . . . . 54

### B Beratungsgespräche

#### Grundlagen Beratungsgespräche

- Selbsttest: Sind Sie anfällig für Fehler im  
Beratungsgespräch? . . . . . 56

#### Beratungsgespräche mit Eltern

- Schaubild: Kooperative Elternberatung . . . . . 58

#### Beratungsgespräche mit Lehrern

- Musterformblatt: Beratungsgespräche mit  
Lehrern. . . . . 60

# Inhaltsverzeichnis

## Beratungsgespräche mit Fachdiensten

- Tabelle: Überblick über verschiedene Fachdienste und ihre Zuständigkeiten . . . . . 64

## Beratungsgespräche bei Verhaltensauffälligkeiten

- Überblick: Wie Sie Eltern bei Verhaltensauffälligkeiten beraten können. . . . . 66

## Beratungsgespräche bei Familienproblemen

- Gesprächsnachbereitung: Überprüfen Sie, wie gut Ihr Beratungsgespräch bei familiären Problemen gelungen ist . . . . . 70

## Krisenintervention bei Verdacht auf Misshandlungen

- Checkliste: So intervenieren Sie im Krisenfall. . . . 72

## C Entwicklungsgespräche

### Grundlagen für Entwicklungsgespräche

- Schaubild: Die 5 Schritte zum professionellen Entwicklungsgespräch. . . . . 74

### Beobachtungen als Grundlage von Entwicklungsgesprächen

- Muster: Weit gefasster Beobachtungsbogen für Krippe, Kindergarten oder Hort . . . . . 76

### Zielvereinbarungsgespräche

- Musterformblatt: Zielvereinbarungsgespräche mit Eltern. . . . . 80

### Feedbackgespräche mit Eltern über die kindliche Entwicklung

- Musterbrief: Information und Einladung zum Feedbackgespräch . . . . . 82

### Übergabegespräch zum Übergang in die Schule

- Mustervorlage: Schulfähigkeitsprofil für das Übergabegespräch zum Übertritt in die Schule. . . . 84

## D Beschwerdegespräche

### Richtiger Umgang mit Beschwerden

- Muster: Aushang zur Einführung der „Zettelei“ . . . 88

### Positive Beschwerdekultur

- Selbsttest: Haben Sie die Grundvoraussetzungen für eine gute Beschwerdekultur geschaffen? . . . . . 90

### Beschwerden über Kleinigkeiten

- Selbsttest: Reagieren Sie auf kleine Beschwerden angemessen und sinnvoll? . . . . . 92

### Beschwerden über Kolleginnen

- Muster: Notizformular zur schriftlichen Aufnahme von Elternbeschwerden . . . . . 94

## E Konfliktgespräche

### Erkennen von Konflikten

- Schaubild: Die Diagnose von Konfliktebenen . . . . 96

### Analyse von Konflikttypen

- Test: Mit welchen Konflikttypen haben Sie es zu tun? . . . . . 98

### Durchführung von Konfliktgesprächen

- Argumentationshilfe: So regulieren Sie Konflikte . . . . . 100

### Konfliktgespräche gekonnt und sicher führen

- Selbsttest: Sind Sie in der Lage, Konflikte im Elterngespräch zu lösen? . . . . . 102

### Konfliktgespräche mit Leiterin, Erzieherin und Eltern

- Checkliste: Erweiterte Konfliktgespräche mit Eltern, Erzieherin und Leiterin. . . . . 104

### Konflikte mit kulturellem Hintergrund

- Grafik: Arbeitshilfe für Konflikte mit kulturellem Hintergrund . . . . . 106

### Konflikte durch Erwartungen und Ansprüche

- Formblatt für Ihre eigenen Notizen bei anspruchsbefindenden Konflikten . . . . . 108

### Konflikte mit sozial schwachen Eltern

- Arbeitshilfe zur Gesprächsvorbereitung . . . . . 110

## 3 Teil Schriftliche Kommunikation

### A Informationen

#### Texterstellung

- Selbsttest: Beherrschen Sie die wichtigsten Grundregeln für die Erstellung eines Textes? ..... 114

#### Layout

- Checkliste: So gestalten Sie Ihr Layout. .... 118

#### Pädagogische Kurzkonzeption

- Muster: Das Inhaltsverzeichnis Ihrer Kurzkonzeption. .... 120

#### Kindergarten-Abc

- Muster: Inhaltsverzeichnis Ihres Kindergarten-Abc. .... 124

#### Informationswand

- Checkliste: So gestalten Sie Ihre Informationswand. .... 128

#### Informationsflyer

- Muster: Informationsflyer Einladung zum Sommerfest. .... 130

#### Image Vermitteln

- Muster: Informationsflyer freie Kindergartenplätze ..... 132

#### Plakat

- Merkblatt: So entwerfen Sie ansprechende Plakate ..... 134

### B Befragungen

#### Grundlagen zur Elternbefragung

- Argumentationshilfe: Vorbehalte des Teams Elternbefragungen gegenüber und wie Sie diese entkräften können ..... 136

#### So entwickeln Sie eine Befragung

- Organisations- und Zeitfahrplan für Ihre Befragung ..... 140

#### Überprüfen Sie Ihr Anmeldeverfahren

- Musterfragebogen für Eltern zur Anmeldesituation ..... 142

#### Abfrage des Bedarfs

- Musterfragebogen: Bedarfsanalyse ..... 146

#### Abschlussbefragung

- Muster 1: Abschlussbefragung für Eltern ..... 150

#### Die Auswertung

- Muster: Zählliste zur Elternbefragung von Seite 176 ..... 154

### C Elternbriefe

#### Elternbriefe als schriftliche Kommunikation

- Selbsttest: Wie gut sind Ihre Elternbriefe? ..... 158

#### Elternzeitung

- Fragenkatalog: Was müssen Sie bei der Herausgabe einer Elternzeitung beachten? ..... 160

#### Der 1. Elternbrief

- Muster: 1. Elternbrief im neuen Kindertagesstättenjahr ..... 162

#### Elternbrief zu einem Projekt

- Muster: Elternbrief zur Projektarbeit ..... 166

#### Elternbrief über Ferienaktionen

- Musterferienplan. .... 168

#### Einladung zu Elternaktionen

- Mustereinladung zur Elternaktion: Unser Garten soll schöner werden ..... 170

#### Informative Kurzmitteilungen

- Mustervorlagen: Spielzeugtag und Sammelaktion ..... 172

## Anhang

- Muster 2: Abschlussbefragung für Eltern ..... 176

- Muster: Beobachtungsbogen für Krippen oder Kindergärten ..... 180

- Mustereinladung: Lagerfeuer ..... 181

- Mustereinladung: Weihnachtsfeier. .... 182

- Mustervorlage für Ihre Einwandskartei ..... 183

- Kopiervorlage für Ihre Einwandskartei ..... 185

- Stichwortverzeichnis ..... 186