

Inhalt

1	Einleitung	9
2	Definitionen und Grundlagen	15
2.1	Gesprächsführung und Beratung	15
2.1.1	Was ist Gesprächsführung? Was ist Beratung?	15
2.1.2	Grundhaltungen der Gesprächsführung und Beratung	19
2.2	Systemisches Denken und Lösungsorientierung	23
2.2.1	Was ist ein System?	23
2.2.2	Systembeschreibung als Einigungsprozess	25
2.2.3	Was ist systemisch?	30
2.2.4	Was ist Lösungs- und Ressourcenorientierung?	32
2.3	Ein systemischer Blick auf Kindertageseinrichtungen	37
2.3.1	Wer gehört zum System Kita?	39
2.3.2	Die Familie als Kooperationspartnerin	42
2.4	Anliegen, Aufträge und Rollen in Kindertageseinrichtungen	47
2.4.1	Anliegen- und Auftragsklärung	48
2.4.2	Anliegen und Aufträge nichtanwesender Personen	55
2.4.3	Rollenklarheit: Wer von mir spricht mit wem von dir?	56
2.4.4	Rollen und Grundhaltungen von Gesprächsbeteiligten	58
2.4.5	Das Dramadreieck	62
3	Die Basistechniken	66
3.1	Das Gegenüber zum Reden einladen	66
3.1.1	Spiegeln	67
3.1.2	»Was noch?«	68
3.1.3	Pausen und Schweigen	68
3.1.4	Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	69
3.1.5	Aktives Zuschauen und Rückmeldungen zur Körpersprache geben	71
3.1.6	Wertschätzendes Verschieben des Gesprächs	74

3.2	Gesprächsbeiträge sammeln, zusammenfassen und ordnen	75
3.2.1	Paraphrasieren	75
3.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	76
3.2.3	»Bisher ...«	78
3.2.4	Schriftliches Paraphrasieren und Clustern	79
3.2.5	Priorisieren	82
3.2.6	Moderationsmaterialien	84
3.2.7	Brainstorming	85
3.3	Gesprächsbeiträge leisten	87
3.3.1	Ich-Botschaften	87
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	91
3.3.3	Gewaltfreie Kommunikation	94
3.3.4	Feedback geben und Feedback nehmen	105
3.3.5	Doppeln	107
3.4	Fragetechniken	110
3.4.1	Erlaubnisfragen	110
3.4.2	Skalierungsfragen	112
3.4.3	Fragen nach Ausnahmen und Bewältigungsstrategien	115
3.4.4	Hypothetische Fragen	118
3.4.5	Zirkuläre Fragen	121
3.4.6	Nutzung der Fragetechniken bei der Anliegen- und Auftragsklärung	125
3.5	Ziele, Zielformulierung und Zielvereinbarung	135
3.5.1	Negative und unvollständige Zielformulierungen	135
3.5.2	Positive und vollständige Zielformulierungen	138
3.5.3	Gesprächsziele und Handlungsziele	141
3.5.4	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	146
3.5.5	Zielvereinbarungen	148
4	Bausteine der Gesprächsführung und Beratung	150
4.1	Baustein 1: Klärung	154
4.2	Baustein 2: Einladung	160
4.3	Baustein 3: Raumgestaltung	166
4.4	Baustein 4: Begrüßung	170
4.5	Baustein 5: Rahmen und Regeln	172
4.6	Baustein 6: Themen	175
4.7	Baustein 7: Gesprächsziele	183
4.8	Baustein 8: Informationen geben	188
4.9	Baustein 9: Sichtweisen hören	190
4.10	Baustein 10: Sichtweise schildern	193
4.11	Baustein 11: Interessen und Bedürfnisse	196

4.12 Baustein 12: Handlungsideen	199
4.13 Baustein 13: Vereinbarungen	202
4.14 Baustein 14: Zusammenfassung	209
4.15 Baustein 15: Verabschiedung	210
4.16 Baustein 16: Reflexion	212
4.17 Baustein 17: Umsetzung	215
4.18 Baustein 18: Prozesse abschließen	219
5 Architektur und Formate von Gesprächen	222
5.1 Die Architektur von Gesprächen und Beratungen	223
5.2 Gesprächsformate	225
5.2.1 Das Anmeldegespräch	225
5.2.2 Das Begrüßungsgespräch	228
5.2.3 Das Eingewöhnungsgespräch	229
5.2.4 Das Entwicklungsgespräch	230
5.2.5 Das »Wenn-ich-was-will«-Gespräch	232
5.2.6 Das »Wenn-andere-was-wollen«-Gespräch	234
5.2.7 Das Konfliktgespräch	235
5.2.8 Smalltalk, Tür- und Angelgespräche	236
5.2.9 Das Abschlussgespräch	237
5.3 Tipps für eine effiziente Gesprächsführung	237
6 Umgang mit speziellen Situationen	241
6.1 Was mache ich, wenn zentrale Personen nicht an Terminen teilnehmen?	241
6.2 Wie reagiere ich auf Unterbrechungen, Beleidigungen und Angriffe?	244
6.3 Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	247
6.4 Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen?	250
6.5 Was mache ich, wenn das Gespräch eskaliert?	252
6.6 Was mache ich, wenn mein Gegenüber mich nicht versteht?	253
6.7 Wie führe ich ein Gespräch, wenn jemand verstorben ist?	254
6.8 Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder Anweisungen geben möchte?	257
7 Wie lernt man Gesprächsführung?	260
7.1 Üben durch die Simulation von Gesprächen	261
7.1.1 Ablauf von Gesprächssimulationen	263
7.1.2 Time-out-Regeln	264
7.1.3 Feedback	266
7.1.4 Üben mit Unterstützung durch Videoaufzeichnungen	266
7.2 Übungsfälle	269
7.3 Eigene Simulationen erstellen	279

Dank	282
Literatur	283
Verzeichnis der Übungen und Tipps	285
Hinweis auf Download-Material	288
Der Autor und die Autorinnen	289