

<b>Vorwort</b> . . . . .	9
<b>1 Nichtsprachliche Möglichkeiten der Verständigung</b> . . . . .	13
1.1 <i>Bedeutsamkeit nichtsprachlicher Kommunikationsmittel</i> . . . . .	15
Zwei Übungen 15 – Erfahrungen der Erzieherinnen mit diesen Übungen 15 – Beispiele aus dem Kindergartenalltag 18 – Auswertung der Fallbeispiele 18	
1.2 <i>Der Unterschied zwischen Wahrnehmen und Vermuten</i> . . . . .	20
Übung 21 – Auswertung der Übung 22	
<b>2 Anderen mit Hilfe der Sprache etwas mitteilen / Eine Nachricht senden</b> . . . . .	24
Beispiele aus dem Kindergartenalltag 25	
2.1 <i>Die vier Seiten einer Nachricht</i> . . . . .	27
2.2 <i>Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun</i> . . . . .	28
Übung: Die verschiedenen Seiten einer Nachricht und ihre Bedeutung 29	
<b>3 Zuhören lernen / Eine Nachricht empfangen</b> . . . . .	31
Beispiele aus dem Kindergartenalltag 31	
3.1 <i>Zuhören auf der Sachseite</i> . . . . .	33
Übung: Der kontrollierte Dialog 34 – Auswertung der Übung 36	
3.2 <i>Zuhören auf der Beziehungsseite</i> . . . . .	37
3.3 <i>Zuhören auf der Appellseite</i> . . . . .	39
3.4 <i>Zuhören auf der Selbstoffenbarungsseite</i> . . . . .	41

<b>3.5 Das vervollständigte Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation . . . . .</b>	42
Hilfen für die Entschlüsselung von Nachrichten	43
<b>4 Gespräche führen im Kindergarten . . . . .</b>	46
Übungsgespräch zwischen einer Erzieherin und einer Mutter 48 – Auswertung des Gespräches 50	
<b>5 Das aktive Zuhören . . . . .</b>	54
<b>5.1 Andere Möglichkeiten, Menschen zum Weiterreden zu ermutigen . . . . .</b>	57
Übungsgespräch zwischen einer Erzieherin und einer Mutter 58 – Auswertung des Gespräches 61	
<b>5.2 Wirkungen von aktivem Zuhören . . . . .</b>	62
<b>5.3 Voraussetzungen für die Anwendung von aktivem Zuhören . . . . .</b>	64
<b>5.4 Erfahrungen und Schwierigkeiten bei der Anwendung von aktivem Zuhören . . . . .</b>	66
<b>5.5 Bitte geben Sie mir einen Rat / Der hilfreiche Umgang mit den Problemen anderer . . . . .</b>	70
Gesprächsbeispiel 1 70 – Auswertung des Gespräches 73 – Gesprächsbeispiel 2 74 – Auswertung des Gespräches 75	
<b>5.6 Verschiedene Übungen zum aktiven Zuhören . . . . .</b>	76
Übung 1: Unterschiedliche Beraterreaktionen 76 – Auswertung der Übung 79 – Gesprächsblocker 82 – Übung 2: Auf Empfindungen hören 83 – Übung 3: Aktives Zuhören in Antwortsätze einbinden 85	
<b>5.7 Die Grenzen von aktivem Zuhören . . . . .</b>	89
<b>6 Anderen Menschen Feedback geben . . . . .</b>	92
<b>6.1 Gespräch zwischen zwei Kolleginnen . . . . .</b>	94
Auswertung des Gespräches 95 – Übung: Unterschiedliche Formen der Rückmeldung 97	
<b>6.2 Die dreigeteilte Ich-Botschaft . . . . .</b>	101
Eigenschaften von Ich-Botschaften 105 – Übung: Um-	

formulierung von Du-Botschaften in Ich-Botschaften	106
<b>6.3 Was beim Senden von Ich-Botschaften beachtet werden muss</b>	109
<b>6.4 Schwierigkeiten beim Formulieren von Ich-Botschaften</b>	110
<b>6.5 Die eigenen Grenzen erkennen und respektieren lernen</b>	113
<b>7 Mit Konflikten umgehen lernen</b>	116
Übung 116 – Auswertung der Übung 116	
<b>7.1 Konfliktgespräch im Team</b>	120
Auswertung des Gespräches	122
<b>7.2 Konfliktgespräch zwischen Team und Eltern</b>	124
Auswertung des Gespräches	128
<b>8 Das Gespräch mit Eltern suchen</b>	131
<b>8.1 Hilfen zur Vorbereitung auf ein Gespräch</b>	132
Erläuterung der Hilfen	133
<b>8.2 Fragen von Erzieherinnen zu Schwierigkeiten, die im Gespräch mit Eltern auftreten können</b>	138
Sie sind ja noch viel zu jung, um mitreden zu können	138
– Die Eltern sind Akademiker, werden sie mich für voll nehmen?	139
– Ist es sinnvoll, Gespräche zusammen mit einer Kollegin zu führen?	140
– Soll man zu Elterngesprächen beide Elternteile einladen?	141
<b>8.3 Ihr Kind hat ein Problem, ich möchte gerne mit Ihnen darüber reden</b>	141
Gesprächsbeispiel 1	142
– Auswertung des Gesprächs	144
Gesprächsbeispiel 2	145
– Auswertung des Gesprächs	150
<b>9 Auswertungsteil zu den Übungen</b>	154
<b>Nachwort</b>	158
<b>Literaturhinweise</b>	160

Dokument  
digitalisiert

