

Inhalt

Vorwort	7
1 Auch der Körper spricht – Nichtsprachliche Möglichkeiten der Verständigung	
1.1 Bedeutsamkeit nichtsprachlicher Kommunikationsmittel	10
1.2 Beispiele für nichtsprachliche Kommunikation aus dem Kindergartenalltag	13
1.3 Missverständnisse umgehen	14
2 Es steckt viel drin – Die vier Seiten einer Nachricht	
2.1 Eine Nachricht senden	19
2.2 Beispiele aus dem Kindergartenalltag	20
2.3 Das Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	21
3 Zuhören lernen – Eine Nachricht empfangen	
3.1 Einfach zuhören	26
3.2 Die vier Seiten einer Nachricht hören	28
4 Das Richtigste verstehen – Nachrichten entschlüsseln	
4.1 Verstehen im Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	34
4.2 Hilfen zur Entschlüsselung von Nachrichten	35
4.3 Gespräche mit Eltern in Kita und Kindergarten	39
5 Sich auf das Gegenüber einlassen – Das aktive Zuhören	
5.1 Beratungsgespräche beginnen	46
5.2 Auswirkungen auf den Gesprächsverlauf	51
5.3 Erfahrungen mit dem aktiven Zuhören	53
5.4 Beispiele für aktives Zuhören in Kita und Kindergarten	56
5.5 Verschiedene Übungen zum aktiven Zuhören	59
5.6 Grenzen des aktiven Zuhörens	66

6 Auf Nachrichten reagieren – Anderen Menschen Feedback geben

6.1 Anerkennendes und kritisches Feedback	71
6.2 Die dreigeteilte Ich-Botschaft	76
6.3 Übungen zur Umformulierung von Du- in Ich-Botschaften	81
6.4 Situationsbeispiele für Feedback in Kita und Kindergarten	82
6.5 Schwierigkeiten im Anwenden von Ich-Botschaften	84

7 Sich mit anderen auseinandersetzen – Mit Konflikten professionell umgehen

7.1 Konflikte in Kita und Kindergarten	89
7.2 Konfliktgespräch im Team	92
7.3 Konfliktgespräch zwischen Team und Eltern	94

8 Das Gespräch mit Eltern suchen – Einen Gesprächstermin wahrnehmen

8.1 Hilfen zur Vorbereitung auf ein Gespräch	101
8.2 Typische Schwierigkeiten im Gespräch mit Eltern	106
8.3 Auffälligkeiten des Kindes als Gesprächsanlass	109
8.4 Mit Eltern auf Augenhöhe reden	117

9 EinfühlSAM reagieren – Mit den Jüngsten und deren Eltern in der Kita kommunizieren

9.1 Kommunikation mit den Jüngsten	125
9.2 Die besondere Situation der Eltern	130
 Nachwort	135
Lösungsvorschläge	136
Literatur und Quellen	142