

# Inhalt

Vorwort .....	11
Einleitung .....	16

## Teil A Gesprächsführung für den Einstieg

<b>1 Haltung und Rolle .....</b>	<b>23</b>
1.1 Der systemische Ansatz .....	23
1.1.1 Das System .....	23
1.1.2 Der konstruktivistische Ansatz – to go .....	25
1.2 Systemische Grundhaltungen .....	26
1.2.1 Prozessorientierung .....	26
1.2.2 Kooperation und Wertschätzung .....	27
1.2.3 Neutralität und Neugier .....	27
1.2.4 Ressourcenorientierung .....	28
1.2.5 Lösungsorientierung .....	29
1.3 Eine systemische Haltung in Elterngesprächen .....	29
1.4 Begriffsklärung »Beratung« .....	30
1.5 Rollen der pädagogischen Kraft in Kita und Schule .....	31
1.6 Professionelle Distanz .....	32
<b>2 Für den Anfang: Einfache Gespräche vorbereiten .....</b>	<b>34</b>
2.1 Gesprächsanlässe: Gespräche führen, bevor sie nötig sind .....	34
2.2 Erstgespräche gehen anders .....	35
2.3 Zeit und Ort des Gespräches .....	36
2.4 Teilnehmende .....	38
2.5 Sprachliche und andere Hürden berücksichtigen .....	39
2.6 Fragen zur Klärung der Zielsetzung .....	41
2.7 Einladung .....	43
2.8 Tipps für ein sicheres Auftreten .....	44
2.9 Selbstreflexion .....	45

---

<b>3</b>	<b>Der Gesprächsverlauf</b>	47
3.1	Begrüßung	47
3.2	Gesprächseinstieg, das Joining	48
3.3	Gesprächsrahmen und Zeiteinteilung	49
3.4	Kontrakt	50
3.5	Themen sammeln, Probleme, Sichtweisen und Bedürfnisse benennen	52
3.6	Ressourcen finden	53
3.7	Ziele, Lösungen, Vereinbarungen	54
3.8	Verabschiedung – zu einem guten Ende kommen	55
3.9	Nachbereitung des Gespräches	57
 <b>Teil B Elterngespräche – mittelschwer</b>		
<b>4</b>	<b>Lösungsansatz: Das möchte ich besser verstehen!</b>	61
4.1	W-Fragen oder offene Fragen	62
4.2	Zirkuläre Fragen	63
4.2.1	Tänze um das Problem	63
4.2.2	Tratsch über Anwesende	63
4.2.3	Fragen zu Unterschieden und Vergleichen	64
4.2.4	Lösungsorientierte Fragen – Fragen zur Verbesserung und zur Verschlimmerung	65
4.2.5	Die Wunderfrage	66
4.2.6	Weiterführende Fragen	66
<b>5</b>	<b>Lösungsansatz: Aktives Zuhören und Spiegeln</b>	68
5.1	Körpersignale	68
5.2	Türöffner und Eisbrecher	68
5.3	Wiederholung – Das habe ich verstanden	69
5.4	Spiegeln	70
5.5	Schweigen	71
5.6	Cheerleading und Komplimente	72
<b>6</b>	<b>Lösungsansatz: mit anderen Worten</b>	75
6.1	Die Macht der Protokolle – oder gemeinsame Moderation	75
6.2	Das Paraphrasieren	76

6.3	Reframing .....	77
6.4	Paradoxe Intervention und Ambivalenz .....	80
6.5	Das Mentalisieren .....	81
<b>7</b>	<b>Visualisierung als Strategie .....</b>	<b>83</b>
7.1	Flipchart und Stellwand .....	83
7.2	Kartenabfrage .....	84
7.3	Timeline .....	86
7.4	Genogramm und Familien-Helfer-Map .....	89
7.5	Netzwerkkarte und VIP-Karte .....	89
7.6	Problem-Ursache-Schema .....	92
<b>8</b>	<b>Kleine Interventionen als Impulse .....</b>	<b>95</b>
8.1	Veränderung vorwegnehmen .....	95
8.2	Verantwortung teilen .....	95
8.3	Delegieren und Terminieren .....	96
8.4	Lösungsansätze priorisieren .....	97
8.5	Hausaufgaben .....	97

## **Teil C Schwierige Elterngespräche - echte Knacknüsse**

<b>9</b>	<b>Komplexe Gespräche .....</b>	<b>101</b>
9.1	Gespräche mit und ohne Kinder/n sowie der Einbezug Abwesender .....	101
9.2	Große Runden .....	104
9.2.1	Vielredner - und wie Sie sie bremsen .....	104
9.2.2	Methoden für große Runden .....	106
9.3	Trennungs-, Scheidungs- und Patchworkeltern .....	106
9.4	Emotional aufgeladene Gespräche mit Eltern .....	107
9.4.1	Das Tal der Klagen und die Problemlösebrücke .....	108
9.4.2	Die zweitbeste Lösung .....	109
9.5	Kritikgespräche .....	110
9.5.1	Konkurrenzsituationen .....	113
9.5.2	Kritik konstruktiv formulieren .....	114
9.5.3	Mit der eigenen Verletzlichkeit umgehen .....	115
9.5.4	Mit eigenen Fehlern umgehen .....	116

9.6	Wenig kooperationsbereite Eltern .....	116
9.6.1	Klagende Eltern, die nichts verändern wollen .....	117
9.6.2	Gespräche mit nicht kooperierenden Eltern .....	119
9.7	Sonderfall: Onlineberatung .....	120
<b>10</b>	<b>Konfliktgespräche .....</b>	<b>123</b>
10.1	Konfliktmodelle und Lösungsansätze .....	123
10.1.1	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun .....	123
10.1.2	Symmetrische und komplementäre Kommunikation .....	124
10.1.3	Gewaltfreie Kommunikation und Konfliktklärung .....	125
10.1.4	Die Stufen eines Konflikts nach F. Glasl .....	127
10.2	Einfache Konflikte – und wie sie zu bewerten sind ...	128
10.2.1	Warum eigentlich nicht mal streiten? – Chancen eines Konflikts .....	130
10.2.2	Es funkts – ein Konflikt entsteht .....	131
10.3	Ablaufplan für ein Konfliktgespräch .....	131
10.4	Deeskalationsstrategien für einfache Konflikte .....	133
10.4.1	Deeskalation durch Zeit .....	134
10.4.2	Deeskalation durch Humor .....	134
10.4.3	Deeskalation durch Kollaboration .....	135
10.4.4	Deeskalation durch Interventionen .....	136
10.4.5	Deeskalation durch das Gewinner-Dreieck ...	138
10.4.6	Deeskalation durch ein Worst- und Best-Case-Szenario .....	140
<b>11</b>	<b>Eskalationen und Krisen in der Kooperation .....</b>	<b>142</b>
11.1	Die Einrichtung als Teil des Konflikts und Wege heraus .....	142
11.1.1	Schulische Regeln als Teil des Konflikts .....	143
11.1.2	Lehrer verursachen Konflikte .....	144
11.1.3	Machpositionen im Gespräch .....	146
11.1.4	Hoch- und Tiefstatus im Gespräch .....	147
11.2	Eskalierte Konflikt- und Krisengespräche führen ...	147
11.2.1	Wildwasser fahren .....	149
11.2.2	Einstreugeschichten und positive Beispiele ...	151

11.3 Kontrollierte Eskalation – die nächsten Schritte .....	153
11.3.1 Interne Bündnispartner .....	153
11.3.2 Externe einbeziehen .....	155
11.3.3 Regeln und Vorschriften .....	156
11.4 Neue Autorität und sichere Schule – nach Haim Omer und Arist von Schlippe .....	156
11.4.1 Der Begriff der neuen Autorität .....	157
11.4.2 Sichere Schule oder ein sicherer Platz für Kinder .....	158
11.4.3 Bündnisse zur Stärkung der Autorität .....	159
11.4.4 Präsenz .....	159
11.4.5 Elterliche Präsenz an der Schule .....	160
11.4.6 Schlussfolgerung für aktuelle Konfliktsituationen .....	161
11.5 Andere Krisen und Sonderfälle .....	163
11.5.1 Sonderfall: Verdacht auf Kindeswohlgefährdung .....	163
11.5.2 Sonderfall: Absentismus .....	165
11.5.3 Sonderfall: Androhung von Gewalt .....	167
11.6 Wenn nichts mehr geht – vom Ende der Kooperation	168
<b>12 Marte Meo in der pädagogischen Arbeit .....</b>	<b>171</b>
12.1 Videobasierte Arbeit in ihren Anfängen .....	171
12.2 Die aktuelle Marte Meo-Arbeit .....	171
12.2.1 Elterngespräche mit Marte Meo .....	172
12.2.2 Der positive Kontakt – Anschluss machen .....	173
12.2.3 Bilder sprechen lassen .....	173
12.3 Die Entwicklung fördern .....	174
12.3.1 Entwicklungsschritte von Kindern .....	174
12.3.2 Die Entwicklungsförderung durch pädagogische Kräfte .....	175
12.3.3 Elterneinladung mit Marte Meo nach dem eigenen Entwicklungsprozess .....	175
12.3.4 Zusammenfassung .....	178
12.4 Marte Meo kennenlernen .....	179
<b>13 Die Einrichtung als Teil der Lösung .....</b>	<b>181</b>

**Teil D Übungen**

<b>14 Übung »Kooperation mit Eltern im System« .....</b>	<b>185</b>
<b>15 Übung »Das Joining« .....</b>	<b>187</b>
<b>16 Übung »Rollen im Gespräch« .....</b>	<b>189</b>
<b>17 Übung »Problem-Ursache-Schema« .....</b>	<b>191</b>
<b>18 Übung »Einschätzung von Konflikten« .....</b>	<b>194</b>
<b>Zusammenfassung und Dank .....</b>	<b>196</b>
<b>Literatur .....</b>	<b>197</b>
<b>Zugang zum Downloadmaterial .....</b>	<b>200</b>