

# Inhalt

<i>Vorwort</i> . . . . .	9
<b>I. Einführung</b> . . . . .	13
1. <i>Veränderte Aufgabenstruktur des Elementarbereichs</i> . . . . .	14
2. <i>Problem- und Konfliktlösung als Bestandteil von Eltern- und Teamarbeit</i> . . . . .	16
<b>II. Grundlagen der Gesprächsführung</b> . . . . .	19
1. <i>Anleitung zur Gesprächsführung: Kommunika- tionstraining oder Persönlichkeitsentwicklung?</i> . .	20
2. <i>Das Menschenbild partnerzentrierter Gesprächsführung</i> . . . . .	23
3. <i>Kommunikationspsychologische Grundlagen</i> . . .	29
3.1. <i>Kommunikation als Übermittlung von Information</i> . . . . .	29
3.2. <i>Die vier Seiten einer Nachricht</i> . . . . .	31
3.3. <i>Verbale und nonverbale Botschaften</i> . . . . .	34
3.4. <i>Das Hören mit vier Ohren</i> . . . . .	38
3.5. <i>Schlußfolgerungen für die Erzieherin</i> . . . . .	42
3.5.1. <i>Die Erzieherin als Senderin einer Botschaft</i> . . . .	42
3.5.2. <i>Die Erzieherin als Empfängerin einer Botschaft</i> . .	44

4.	<i>Methoden der Gesprächsführung</i> . . . . .	46
4.1.	Kommunikation und Beziehung . . . . .	46
4.2.	Wertschätzung und minimale Lenkung . . . . .	49
4.3.	Kommunikationssperren . . . . .	51
4.4.	Aktives Zuhören . . . . .	55
4.4.1.	Aktives Zuhören: Eingehen auf den Selbstoffenbarungsaspekt . . . . .	55
4.4.2.	Aktives Zuhören: Hilfe zur Problemlösung . . . . .	58
4.4.3.	Aktives Zuhören: Verwirklichung einer Grundhaltung . . . . .	61
4.5.	Ich-Botschaften . . . . .	66
4.5.1.	Ich-Botschaften: Selbstoffenbarung und positive Beziehungsdefinition . . . . .	68
4.5.2.	Ich-Botschaften: Bitte um Kooperation . . . . .	70
4.6.	Resümee . . . . .	73

### III. Problemgespräche mit Eltern . . . . . 75

1.	<i>Die Zusammenarbeit mit Eltern</i> . . . . .	77
1.1.	Die Kommunikation mit Eltern im Kindergarten- Alltag . . . . .	78
1.2.	Schwierige Gesprächssituationen mit Eltern . . . . .	79
2.	<i>Rollendefinition und beruflicher Standort der Erzieherin</i> . . . . .	81
2.1.	Die Beziehung zwischen Erzieherin und Eltern . . . . .	83
2.1.1.	Erzieherin und Eltern als Personen . . . . .	84
2.1.2.	Erzieherin und Eltern als Rollenträger . . . . .	84
2.2.	Die Erzieherin und ihr Arbeitsauftrag . . . . .	89
2.2.1.	Herausforderungen und Chancen . . . . .	89
2.2.2.	Probleme und Grenzen . . . . .	90
2.3.	Die Position der Erzieherin zwischen Kind und Familie . . . . .	95
2.3.1.	Grundsätzliches zur Situation der Eltern . . . . .	98
2.3.2.	Möglichkeiten der Veränderung durch Therapie . . . . .	102
3.	<i>Problemgespräche mit Eltern</i> . . . . .	112
3.1.	Äußere Bedingungen . . . . .	112

3.2.	Problemanalyse und Zielsetzungen . . . . .	118
3.2.1.	Eine Mutter braucht Rat . . . . .	120
3.2.2.	Ein Vater hat eine Beschwerde . . . . .	127
3.2.3.	Die Erzieherin macht sich Sorgen um ein verhalten- sauffälliges Kind . . . . .	138
3.2.4.	Die Erzieherin erfährt von einer indirekten Beschwerde . . . . .	148

#### **IV. Konfliktbewältigung im Team . . . . . 157**

1.	<i>Konflikt und Konfliktangst</i> . . . . .	158
2.	<i>Das Team im Kindergarten</i> . . . . .	161
3.	<i>Gibt es das ideale Team?</i> . . . . .	164
3.1	Jedes Team hat seine Besonderheiten . . . . .	165
3.2.	Jedes Team hat seine Entwicklungsrichtung . . . . .	167
4.	<i>Konfliktpunkte im Kindergarten</i> . . . . .	170
5.	<i>Möglichkeiten der Konfliktvermeidung und Konfliktlösung</i> . . . . .	172
5.1.	Partnerschaftliche Grundhaltung und Kommunikation . . . . .	172
5.2.	Themenzentrierte Interaktion nach Ruth Cohn .	180
5.2.1.	Das Konzept der T'ZI . . . . .	180
5.2.2	Die Regeln der T'ZI . . . . .	182
5.2.3	Relevanz der T'ZI für das Team im Kindergarten . . . . .	187
5.3.	Realistische Erwartungen an Teamarbeit . . . . .	188
5.4.	Führungsstil . . . . .	190
5.5.	Das Konfliktlösungsmodell von Thomas Gordon . . . . .	194
5.5.1	Konflikte lösen in vier Schritten . . . . .	196
5.5.2.	Ein Beispiel aus der Praxis . . . . .	198
5.6.	Konflikte nicht verschleppen . . . . .	201
6.	<i>Grenzen von Konfliktlösung</i> . . . . .	205

**V. Konfliktlösung und Persönlichkeit . . . . . 209**

1. *Die acht Kommunikations- und Interaktionsstile von Schulz von Thun . . . . . 210*

2. *Kommunikationsstil und Beziehungsmuster . . . 214*

2.1. *Beispiel: Der bestimmend-kontrollierende Stil und seine Beziehungsdynamik . . . . . 215*

2.2. *Beispiel: Der aggressiv-entwertende Stil und seine Beziehungsdynamik . . . . . 218*

3. *Wege aus negativen Interaktionskreisläufen . . . . 220*

**VI. Problem- und Konfliktlösung in Aus- und Weiterbildung . . . . . 229**

1. *Ausbildung . . . . . 232*

2. *Weiterbildung . . . . . 234*

2.1. *Praxisbezogenheit . . . . . 235*

2.2. *Psychohygienischer Aspekt . . . . . 236*

2.3. *Person- und Persönlichkeitsbezogener Ansatz . . 240*

2.4. *Formen der Weiterbildung . . . . . 242*

*Literatur . . . . . 245*

*Register . . . . . 247*