

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 THEORIE

Einleitung	4
1 Familie Beispiel – eine Familie mit Beratungsbedarf	6
2 Kommunikation und Gesprächsführung – eine kurze Begriffsbestimmung	8
3 Dimensionen professioneller Gesprächsführung	10
3.1 Professionelles Wissen	10
3.2 Professionelles Können	11
3.3 Professionelle Haltung	12
4 Theorien und Grundhaltungen	15
4.1 Kommunikationstheoretische Grundannahmen nach Watzlawick und Schulz von Thun	15
4.2 Sozialer Konstruktivismus	20
4.3 Humanistische Psychologie	24
4.4 Das Konzept der „Gewaltfreien Kommunikation“ (GFK) von Marshall Rosenberg	26
4.5 Systemische Theorie	28
4.6 Hypno-systemische Grundannahmen	31
4.7 Konsistenztheorie	34
5 Gesprächsplanung und -verlauf	36
6 Gesprächsanlässe	39
6.1 Gespräche in Erziehungs-, Beratungs- und Hilfeprozessen	39
6.1.1 Das Entwicklungsgespräch in der Kita	39
6.1.2 Das Beratungsgespräch	43
6.1.3 Das Konfliktgespräch	46
6.1.4 Das Mediationsgespräch	50
6.1.5 Konfrontative Gespräche	51
6.2 Gespräche in kindlichen Bildungsprozessen	53
6.2.1 Gemeinsam nachdenken	53
6.2.2 Richtig fragen	54
6.2.3 Gemeinsam philosophieren	55
6.2.4 Gemeinsam über Lernprozesse reflektieren	56

Teil 2 METHODEN

7	Werkzeugkoffer	57
7.1	Basics	59
7.1.1	Aktives Zuhören	59
7.1.2	Ich-Botschaften	62
7.1.3	Körpersprache	64
7.1.4	Türöffner	66
7.1.5	Wertschätzung und Anerkennen von Leistung	67
7.2	Specials	69
7.2.1	Specials in Erziehungsprozessen	69
	Kommunikationssperren nach Gordon	69
	Die nichtverletzende Ärgermitteilung	73
	Niederlagenlose Konfliktlösungen	75
	Um Erlaubnis bitten	77
	Wünschen statt vorwerfen	79
7.2.2	Specials in kindlichen Bildungsprozessen	80
	Metakommunikation	80
	Handwerkszeug zum Philosophieren mit Kindern	82
	Richtig fragen im Bildungsbereich	85
7.2.3	Specials in Beratungsprozessen	87
	Professioneller Umgang mit verschiedenen Kliententypen	87
	Den Blick für die Veränderung schärfen	90
	Erwartungen positiv formulieren	91
	Fragen nach Unterschieden und Ausnahmen	92
	Hypothetische Fragen	94
	Ja-Kette	95
	Musterunterbrechung	96
	Nicht-Vorschläge	98
	Offene Fragen	99
	Paradoxe Intervention	100
	Probleme relativieren	101
	Probleme und Kompetenzen vergleichen	102
	Reframing	103
	Spiegeln, Rapport, Pacing, Leading, Seeding	105
	Stärken und Kompetenzen finden	108
	Systembrettarbeit	109
	Umgang mit Selbsttötungsgedanken bei Klienten	111
	Wunderfragen	113
	Ziele positiv und konkret formulieren	116
	Zirkuläres Fragen	117
	Literaturverzeichnis	119
	Sachwortverzeichnis	121