

Inhalt

1	Einleitung	9
2	Definitionen und Grundlagen	15
2.1	Gesprächsführung und Beratung	15
2.1.1	Was ist Gesprächsführung? Was ist Beratung?	15
2.1.2	»Grundhaltungen« der Gesprächsführung und Beratung	18
2.2	Systemisches Denken und Lösungsorientierung	22
2.2.1	Was ist ein »System«?	22
2.2.2	Systembeschreibung als Einigungsprozess	24
2.2.3	Was ist »systemisch«?	30
2.2.4	Was ist »Lösungsorientierung«?	32
2.3	Ein systemischer Blick auf Kindertageseinrichtungen	37
2.3.1	Wer gehört zum System Kita?	38
2.3.2	Die Familie als Kooperationspartnerin	41
2.4	Aufträge und Rollen in Kindertageseinrichtungen	47
2.4.1	Die Notwendigkeit der Auftragsklärung	47
2.4.2	Anliegen und Aufträge nichtanwesender Personen	53
2.4.3	Rollenklarheit: Wer von mir spricht mit wem von dir?	54
2.4.4	Rollen und Grundhaltungen von Gesprächsbeteiligten	56
2.4.5	Das Dramadreieck	60
3	Die Basistechniken	65
3.1	Das Gegenüber zum Reden einladen	65
3.1.1	Spiegeln	66
3.1.2	»Was noch?«	67
3.1.3	Pausen und Schweigen	67
3.1.4	Aktives Zuhören, Cheerleading und Komplimente	68
3.1.5	Aktives Zuschauen und Körpersprache	70
3.1.6	Negative Gesprächssignale	72
3.2	Gesprächsbeiträge zusammenfassen und ordnen	73
3.2.1	Paraphrasieren	73
3.2.2	Lösungsorientiertes Paraphrasieren	74

3.2.3	»Bisher ...«	76
3.2.4	Visualisieren und Clustern	77
3.2.5	Der eigene Moderationskoffer	80
3.3	Gesprächsbeiträge leisten	81
3.3.1	Ich-Botschaften	81
3.3.2	Du-Botschaften und Killerphrasen	84
3.3.3	Doppeln	87
3.4	Gewaltfreie Kommunikation	91
3.4.1	Eigene Beobachtungen schildern, ohne zu werten	92
3.4.2	Eigene Gefühle ausdrücken	93
3.4.3	Eigene Bedürfnisse benennen	96
3.4.4	Eine erfüllbare Bitte aussprechen	99
3.4.5	Gewaltfreie Kommunikation als Fragetechnik	101
3.4.6	Feedback geben und Feedback nehmen	102
3.5	Fragetechniken	104
3.5.1	Erlaubnisfragen	104
3.5.2	Skalierungsfragen	105
3.5.3	Fragen nach Ausnahmen und Bewältigungsstrategien	108
3.5.4	Hypothetische Fragen	111
3.5.5	Zirkuläre Fragen	114
3.5.6	Nutzung der Fragetechniken bei der Auftragsklärung	118
3.6	Ideen sammeln und strukturieren	127
3.7	Ziele, Zielformulierung und Zielvereinbarung	130
3.7.1	Vollständige und unvollständige Zielformulierungen	130
3.7.2	Negativ formulierte Ziele	135
3.7.3	Gesprächsziele und Handlungsziele	135
3.7.4	Weitere Kriterien guter Zielformulierungen	140
3.7.5	Zielvereinbarungen	143
4	Bausteine der Gesprächsführung	145
4.1	Baustein 1: Klärung	149
4.2	Baustein 2: Einladung	155
4.3	Baustein 3: Raumgestaltung	161
4.4	Baustein 4: Begrüßung	165
4.5	Baustein 5: Rahmen und Regeln	168
4.6	Baustein 6: Themen	171
4.7	Baustein 7: Gesprächsziele	179
4.8	Baustein 8: Informationen geben	184
4.9	Baustein 9: Sichtweisen hören	185
4.10	Baustein 10: Sichtweise schildern	188
4.11	Baustein 11: Interessen und Bedürfnisse	191

4.12	Baustein 12: Handlungsideen	194
4.13	Baustein 13: Vereinbarung	197
4.14	Baustein 14: Zusammenfassung	204
4.15	Baustein 15: Verabschiedung	205
4.16	Baustein 16: Reflexion	207
4.17	Baustein 17: Umsetzung	210
4.18	Baustein 18: Prozesse abschließen	214
5	Architektur und Formate von Gesprächen	217
5.1	Die Architektur von Gesprächen und Beratungen	218
5.2	Gesprächsformate	220
5.2.1	Das Anmeldegespräch	222
5.2.2	Das Begrüßungsgespräch	223
5.2.3	Das Eingewöhnungsgespräch	224
5.2.4	Das Entwicklungsgespräch	226
5.2.5	Das »Wenn-ich-was-will-Gespräch«	228
5.2.6	Das »Wenn-andere-was-wollen-Gespräch«	229
5.2.7	Das Konfliktgespräch	230
5.2.8	Smalltalk, Tür- und Angelgespräche	231
5.2.9	Das Abschlussgespräch	232
5.3	Tipps für eine effiziente Gesprächsführung	232
6	Umgang mit speziellen Situationen	237
6.1	Was mache ich, wenn zentrale Personen nicht an Terminen teilnehmen?	237
6.2	Wie reagiere ich auf Unterbrechungen, Beleidigungen und Angriffe? ...	240
6.3	Wie reagiere ich auf Du-Botschaften und Killerphrasen?	243
6.4	Was mache ich, wenn Teilnehmende starke Emotionen zeigen?	246
6.5	Was mache ich, wenn das Gespräch eskaliert?	248
6.6	Was mache ich, wenn mein Gegenüber mich nicht versteht?	249
6.7	Wie führe ich ein Gespräch, wenn jemand verstorben ist?	251
6.8	Was mache ich, wenn ich eine Ansage machen oder Anweisungen geben möchte?	253
7	Wie lernt man Gesprächsführung?	257
7.1	Üben durch die Simulation von Gesprächen	258
7.1.1	Ablauf von Gesprächssimulationen	260
7.1.2	Timeout-Regeln	261
7.1.3	Feedback	262
7.1.4	Üben mit Unterstützung durch Videoaufzeichnungen	263
7.2	Übungsfälle	266
7.3	Eigene Simulationen erstellen	276

8	Danksagung	279
9	Literatur	281
10	Verzeichnis der Übungen und Tipps	283
10.1	Übungen	283
10.2	Gesprächsführungs-Tipps	284
11	Die Autorinnen und der Autor	287