

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>Definitionen und Grundlagen</b> .....	<b>15</b>
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
<b>3</b>	<b>Die Basistechniken</b> .....	<b>65</b>
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
<b>4</b>	<b>Bausteine der Gesprächsführung</b>	<b>145</b>
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
<b>5</b>	<b>Architektur und Formate von Gesprächen .....</b>	<b>217</b>
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
<b>6</b>	<b>Umgang mit speziellen Situationen .....</b>	<b>237</b>
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
<b>7</b>	<b>Wie lernt man Gesprächsführung? .....</b>	<b>257</b>
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

---

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