

Eva Maria Leupold

Handbuch der Gesprächsführung

Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten

Herder Freiburg • Basel • Wien

Inhalt

<i>Vorwort</i>	9
I. Einführung	13
1. <i>Veränderte Aufgabenstruktur des Elementarbereichs</i>	14
2. <i>Problem- und Konfliktlösung als Bestandteil von Eltern- und Teamarbeit</i>	16
II. Grundlagen der Gesprächsführung	19
1. <i>Anleitung zur Gesprächsführung: Kommunikationstraining 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- tensauffälliges 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 TZI	180
5.2.2	Die Regeln der TZI	182
5.2.3	Relevanz der TZI 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