



Begegnung mit Eltern – Beratung bei Erziehungsfragen

Ein Seminar der Kampagne Erziehung für Kindertagesstätten

Stand September 2003

Stadt Nürnberg, Jugendamt, Kampagne Erziehung, Dietzstr. 4, 90443 Nürnberg
Telefon: 0911/ 231-5563 – Telefax: 0911/ 231-3384
e-mail: kampagne-erziehung@j.stadt.nuernberg.de – Internet: <http://www.kampagne-erziehung.d>

1. Tag - Analyse, Situation, Standpunkte

Zeit	Thema	Ablauf	Material
7.30 Uhr Esther	Vorbereitung		siehe Materialliste <input type="checkbox"/> Moderationskoffer <input type="checkbox"/> Filzstifte <input type="checkbox"/> Packpapier <input type="checkbox"/> DIN A3 Papier <input type="checkbox"/> Flipchart-Papier <input type="checkbox"/> Klebestifte <input type="checkbox"/> Scheren <input type="checkbox"/> Engelskiste Barbara <input type="checkbox"/> Knetwachs <input type="checkbox"/> Handpuppen <input type="checkbox"/> Cassettenrecorder <input type="checkbox"/> CDs <input type="checkbox"/> Handout/ Kopien <input type="checkbox"/> Bücher <input type="checkbox"/> Beschriftetes Papier <input type="checkbox"/> Teilnehmerliste <input type="checkbox"/> Bewirtung <input type="checkbox"/> Broschüren <input type="checkbox"/> Blumen, Vase, Tuch <input type="checkbox"/> Sodastreamer, Becher
	Inhalt		
	<ul style="list-style-type: none"> • Sitzordnung Stühle im Kreis angeordnet, Ablagemöglichkeiten, in der Mitte des Kreises Tuch und Blumenstrauß Für Kleinere Fußbänkchen? • Material vorbereiten, siehe Material Checkliste • Bewirtung vorbereiten 		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
8.30 Uhr Esther	Begrüßung & Organisatorisches	Vorbereitete Namenschilder zum Beschriften werden den TN ausgehändigt.	Namenschilder, Stecknadeln, Kreppband Teilnehmerliste
	Inhalt	<p>Visualisierung der Themen des Tages auf Flipchart: „Analyse, Situation, Standpunkte“</p> <p>Ziel des Seminars visualisieren: Von der Problemhaltung zur Lösungshaltung</p> <p>Hinweis auf „Checkliste“</p>	<p>Flipchart: Themen des Tages</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Vorstellung der Referenten • Entwicklung des Seminars • Seminarzeiten, Pausen • Essen, Getränke, Räumlichkeiten Hinweis Cafe Chörlein/ Luftsprung • Seminarregeln, Datenschutz • Teilnehmerliste Nachfragen, ob Teilnehmerliste mit Telefonnummern gewünscht wird • Ziel des Seminars: Handwerkszeug für Beratungsgespräche mit Eltern zum Thema Erziehung • Aktualisieren der eigenen Kompetenzen 		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
9.00 Uhr Esther	Kennen lernen der TN	Bewegungsspiel zum Kennen lernen: Gruppe bewegt sich im Raum und ordnet sich auf Zuruf verschiedenen Kriterien zu. Z. B. „wer heute morgen leicht aufgestanden ist, stellt sich zur Tür“ „alle, die länger als 10 Jahre in Kindertageseinrichtungen arbeiten“ „alle, die älter als 40 Jahre sind“ etc.	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="376 576 958 635">Inhalt</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="376 635 958 1327"> <ul style="list-style-type: none"> • Kontakt herstellen • Atmosphäre auflockern </td> </tr> </tbody> </table>		
Inhalt			
<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt herstellen • Atmosphäre auflockern 			

Zeit	Thema	Ablauf	Material
9.15 Uhr Esther	Erwartungen der TN	<ul style="list-style-type: none"> • Erwartungsabfrage mit Handpuppen/ Gegenständen: Handpuppen liegen im Kreis. Jeder TN sucht sich eine Handpuppe und äußert kurz seine Erwartungen an das Seminar bzw. für seine Gespräche mit Eltern. Platzierung der Handpuppen im Kreis. Erwartungen der TN notieren. 	Handpuppen/ Stofftiere zusätzlich einige Gegenstände bzw. Photokarten, Halbedelsteine, Steine, Mandala
	Inhalt		
	<ul style="list-style-type: none"> • Namentliche Vorstellung • Was wünschen sich die TN für das Seminar • Ziel: Arbeitsatmosphäre herstellen <p style="color: red;">⇒ Hinweis auf Methodenwahl: Was war das hilfreiche Instrument</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
<p>10.00 Uhr</p> <p>Sybille</p>	<p>Anknüpfen an eigenen Erfahrungen</p>	<p>4 große Karten mit offenen Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sind Eltern die Gegner der ErzieherInnen? • Haben ErzieherInnen Angst vor den Eltern? • Würde es in der KiTa ohne Eltern viel besser laufen? • Kann Zusammenarbeit mit Eltern Spaß machen? <p>Innenkreis mit Moderation, Dauer 15 Minuten: Erfahrungsaustausch zu jeweils einer These/ Frage.</p> <p>Anschließend kurze Runde der Beobachter.</p> <p>Kurze Notizen für Referenten.</p> <p>Drehübung aus dem Buch Barbara Simonsohn, Die fünf Tibeter mit Kindern</p>	<p>Karten mit Fragen</p>
	<p>Inhalt</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Was hat mir gut getan in Beratungsgesprächen, was war hilfreich für mich – was habe ich negativ erlebt? • Haltungen und Erfahrungen in Zusammenarbeit mit Eltern <p>Bewegungseinheit</p>		
<p>11.15 Uhr</p>	<p>Pause evt. zwischen den einzelnen Gruppen</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
13.30 Uhr Sybille	Gesprächsvorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es noch was zum Vormittag - „Reste“ <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> • Befragen der Person, die eine Situation bearbeiten möchte 	
	Inhalt		
14.30 Uhr	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstwahrnehmung/ Fremdwahrnehmung: wie werden die TN des Gespräches erlebt und wahrgenommen • Worauf kann ich mich vorbereiten <p style="color: red;">⇒ Hinweis auf Methodenwahl: Was war das hilfreiche Instrument</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Theoretischen Hintergrund zur Skulpturarbeit erläutern. Hinweis auf mögliche Feghler <p>Skulpturarbeit „Wie sehe ich den Beratungsanlass?“</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rollen werden den Spielern „einghaucht“: welche Personen sind beteiligt, worum geht es, wer hat das Thema, was möchte ich erreichen, wo findet das Gespräch statt? 2. Beobachtungen der Gruppe 3. Erleben der Darsteller 4. Auflösen der Skulptur 	
	Pause		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
14.45 Uhr Sybille	Fragen zur Skulpturarbeit		
	Inhalt		
	<ul style="list-style-type: none"> • Reste aus der Skulpturarbeit: Fragen der TN zur Skulptur, was ist hängen geblieben und muss noch geklärt werden etc. • Hinweis auf Methodeneinsatz <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p style="text-align: center;">Bewegungsübung</p> <p>wahlweise- Chigong, Tanzen, Kinesiologie</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
<p>15.00 Uhr Esther</p>	<p>Gesprächseinstieg</p>	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsauftrag: „Was tut mir gut, was erleichtert mir einen Gesprächsanfang?“/ „Was muss ich tun, damit das Gespräch garantiert in die Hose geht?“ 	
	<p>Inhalt</p>	<p>Teilen der Gruppe, Dauer 30 Minuten. Darstellen der Ergebnisse im Plenum.</p>	<p>Hinweis auf Moderationskoffer, Ölkreiden, Buntstifte, Handpuppen etc.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Zeitliche Orientierung Wie lange dauert das Gespräch Räumliche Orientierung Atmosphäre, Ruhe, Sitzordnung, Telefon, „Revier“ Was ist jenseits der Worte? ⇒ Kontakt - Kommunikation - Kooperation - Vertrauen ⇒ Entspannung ermöglichen ⇒ Kommunikationshaltungen Mensch ist soziales Wesen, möchte sich zugehörig fühlen. Orientierung an Fehlern verhindert Gefühl der Zugehörigkeit. 	<p>⇒ Hinweis auf Methodenwahl: Was war das hilfreiche Instrument</p>	

Zeit	Thema	Ablauf	Material
16.00 Uhr Sybille	Feedback-Runde	<ul style="list-style-type: none"> • Stimmungsbarometer: Abgefragt werden die Einschätzungen zu <ul style="list-style-type: none"> - Referenten - Atmosphäre - Inhalt - Gruppe "Noten" von 1 - 6 analog Schule.	Stimmungsbarometer als Handout?
	Inhalt		
16.30 Uhr	Ende		

2. Tag - Kommunikation, Interventionen, Möglichkeiten

Zeit	Thema	Ablauf	Material
8.30 Uhr	Fragen zum Vortag	<ul style="list-style-type: none"> Offene Fragen der TN auf Flipchart notieren: Deutlich machen, was bearbeitet werden kann und was nicht. 	<p>Flipchart Stifte in verschiedenen Farben</p>
	Inhalt		
	<p>Reste vom vergangenen Tag aufarbeiten bzw. klären, was im Seminar nicht bearbeitet werden kann</p> <p>Neu dazu gekommenen Themen aufnehmen und klären, ob Bearbeitung erfolgen kann</p> <p>Anregungen für Überarbeitung des Seminars</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
9.00 Uhr Esther	Die Kunst der Frage	<ul style="list-style-type: none"> • Austausch und sammeln in Kleingruppen: Mit welchen Fragen/ Aussagen vergraulen Eltern garantiert? Positive Gegenbeispiele finden und für das Plenum visualisieren. • Visualisieren: Was ist ein Ziel? 	Hinweis auf Material
	Inhalt		
10.00 Uhr	<p style="text-align: center;">Fragende Grundhaltung</p> <p style="text-align: center;">Fragetechniken kennen lernen</p> <p style="text-align: center;">Zusammenhang von Frage und Zielvorstellung</p> <p style="text-align: center;">Geheime Aufträge</p> <p style="text-align: center;">Pause</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
<p>10.15 Uhr Sybille</p>	<p>Frage & Feedback</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Input Feedback Hinweis: im Team bearbeiten, welche Standards sind üblich <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiel – theoretisch Einführung. Beratungssituation aus der Gruppe aufgreifen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Innenkreis: Mit welcher Zielformulierung geht die Erzieher/in in das Gespräch? Referentin befragt zur Gesprächssituation. 2. Feedback des Außenkreises <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p style="text-align: center;">Pause nach 1. Durchgang</p>	
	<p>Inhalt</p>		
<p>12.30 Uhr</p>	<p style="text-align: center;">Fragende Grundhaltung Wichtige Informationen geben Akzeptanz von Rückmeldungen</p> <p style="text-align: center;">Mittagspause</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungssituation aus der Gruppe aufgreifen <ol style="list-style-type: none"> 1. Referentin befragt zur Gesprächssituation 2. Rollen werden den Spielern, die von der TN ausgewählt wurden, eingehaucht 3. Feedback der Beobachter 4. Erleben der Darsteller <p style="color: red;">⇒ Hinweis auf Methodenwahl: was war das hilfreiche Instrument?</p>	

Zeit	Thema	Ablauf	Material
15.00 Uhr Esther	Woran möchte ich weiter arbeiten?	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit: Was ist für mich besonders wichtig? Auf dem Boden liegen Photos mit unterschiedlichen Motiven. Jeder TN nimmt sich ein Bild und notiert die für ihn wichtigsten Erkenntnisse des Seminars. <p>Im Hintergrund leise Musik</p>	<p>Photos</p> <p>Cassettenrecorder CDs</p> <p>Literaturtipps</p>
	Inhalt		
15.15 Uhr	<p>Sicherung der persönlichen Arbeitsergebnisse</p> <p>Weiterführende Literatur</p> <p style="text-align: center;">Pause</p>		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
15.30 Uhr	Angebote der Kampagne Erziehung	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1016 336 1563 408">• Kurze Vorstellung der Angebote, die von der KE angeboten werden 	Familienbuch Thematische Gespräche Hinweis auf Broschüren
	Inhalt		
	Multiplikation der Angebote der KE		

Zeit	Thema	Ablauf	Material
<p>16.00 Uhr Esther</p>	<p>Feedback-Runde</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Auswertungsbögen werden einzeln ausgefüllt und anonym abgegeben. • In - Out - More IN: Das hat mir gefallen Out: Das nehme ich vom Seminar mit More: Dazu hätte ich gerne noch mehr gehört, das müsste sich jetzt anschließen, das ergibt sich als weitere Konsequenz aus dem Seminar, ich hätte da noch folgende Idee/ Anregung 	<p>Auswertungsbögen</p>
	<p>Inhalt</p>		<p>Sätze auf Schildern</p>
	<p>Rückmeldungen der TN</p> <p>Impulse für die Auswertung des Seminars</p> <p>Auswertungsbogen</p>		



Begegnung mit Eltern – Beratung bei Erziehungsfragen

Ein Seminar der Kampagne Erziehung für Kindertagesstätten

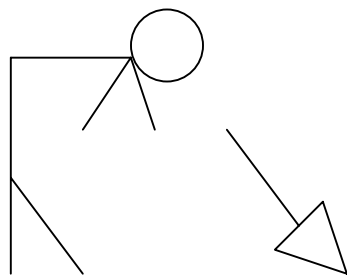
Seminarunterlagen

Stadt Nürnberg, Jugendamt, Kampagne Erziehung, Dietzstr. 4, 90443 Nürnberg

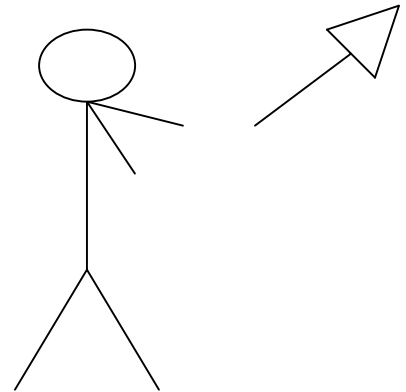
Telefon: 0911/ 231-5563 – Telefax: 0911/ 231-3384

e-mail: kampagne-erziehung@j.stadt.nuernberg.de – Internet: <http://www.kampagne-erziehung.de>

Von der Problemhaltung zur Lösungshaltung



Jammern
Hektik
Stress
Grübeln



Kontakt
Gelassenheit
Humor
Bewegung

Vierfeldertafel

Ist

Was spricht dafür?

Wie erlebe ich...

Wichtige Aspekte

Erfahrungen mit...

Soll

Was spricht dagegen?

Wie sollte sein...

Lösungsansätze

Veränderungswünsche

Mögliche Widerstände

Was ist mir noch nicht klar?

Was soll so bleiben...

Mögliche

Schwierigkeiten

Hindernisse

Erste Schritte

Was tue ich zunächst?

Verändern soll sich...

Erste Schritte

Ansatzmöglichkeiten

Fragen in Gesprächen mit Eltern

Wenn Sie wissen wollen,
was Eltern bewegt,
fragen Sie!

Gute Fragen

- W-Fragen, aber keine Warum - Fragen
- Offene Fragen, die einen breiten Antwortbereich zulassen
z. B. Wie erleben Sie Ihr Kind? Wer könnte Ihnen behilflich sein? Welche Erfahrungen haben Sie in ähnlichen Situationen gemacht?
- Fragen, die differenzierende Antworten zulassen
- Fragen, die zur Beantwortung reizen
- verständliche Fragen
- Auffordernde Fragen
- Fragen, die Impulse geben
z. B.: Was genau meinen Sie mit...
Wie genau kann man das machen?
Alle? Keiner? Immer? Nie?
Verglichen mit wem?
Was würde passieren, wenn Sie das trotzdem tun würden?
Wie wirkt sich das auf Sie aus?
Woher wissen Sie das?
Wie hängt A mit B zusammen?

Schlechte Fragen

- Geschlossene Fragen
 - z. B. Haben Sie manchmal Angst vor Konflikten? Halten Sie diesen Weg für richtig? Wollen Sie Ihrem Kind helfen?
- Rhetorische Fragen
- Ja/ Nein Fragen
- Peinliche Fragen
- Belehrende Fragen
- Triviale Fragen
- Fangfragen
- Suggestivfragen

Zwei Aspekte:

- Vor der Frage: was möchte ich wissen? Was ist die Zielsetzung der Frage? (Funktion)
- Persönliche Anrede – anregend – kurz – offen (Formulierung)

Frageformen:

- Sammelfrage: Meinungen, Fakten, Probleme sammeln
- Bearbeitungsfragen: Lösungen, erste Schritte erarbeiten
- Transparenzfragen: Bedürfnisse, Interessen, Beziehungen, Meinungen, Einschätzungen werden offen gelegt

Killerphrasen

Darüber brauchen wir gar nicht erst zu reden!

Ich habe keine Zeit!

Wozu denn ändern? Es funktioniert doch!

Das wird überall so gemacht!

Das können Sie nicht beurteilen!

Was verstehen Sie denn davon?

Das kann doch nicht Ihr Ernst sein!

Darum geht es doch gar nicht!

Glauben Sie mir das ruhig!

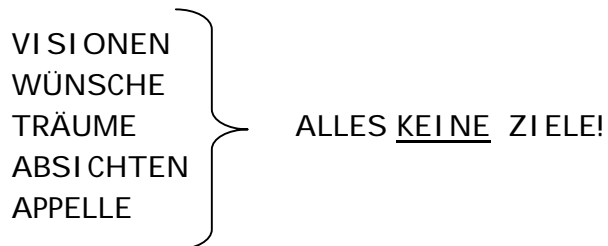
Ich weiß, was es heißt...!

Wie kommen Sie denn darauf?

Darüber sind wir uns ja wohl einig!

Nein!

Was ist ein Ziel?



Zielformulierung: realistisch
 konkret
 überprüfbar
 positiv
 auf Zukunft gerichtet

Ein Ziel hat Aufforderungscharakter!

Jeder Mensch hat verinnerlichte Muster und Glaubenssätze (NLP). Diese Glaubenssätze helfen uns unser Leben zu bewältigen, sie schränken uns aber auch manchmal ein.

Glaubenssätze lassen sich verändern:

Veränderungsziele sind positiv
 konkret und klar
 in der Gegenwart

Wir denken zuviel in verneinten Veränderungszielen! Positiv besetzte Ziele werden aufgerufen („Ich will nicht rauchen“ – rauchen wird positiv gewertet).

Feedback

Der Begriff Feedback kann mit dem Wort Rückmeldung übersetzt werden. Feedback kann empfangen und gegeben werden. Es gibt dem Empfänger Aufschluss darüber, wie eine Botschaft vom Gegenüber verstanden wurde.

Positives und negatives Feedback sollte stets wertfrei sein und weder Urteile noch Forderungen enthalten. Offenes Feedback schafft Klarheit, dient der Orientierung und fördert das gegenseitige Verständnis.

Feedback bezieht sich ausschließlich auf das Verhalten einer Person!

Durch das Geben und Nehmen von Feedback ist es möglich, sich gegenseitig bewusst eigene Gefühle mitzuteilen, ohne dabei sein Gegenüber anzugreifen oder zu verletzen.



Beim Üben von offenem Feedback geht es darum eine Form der Kommunikation zu finden, die es erlaubt, wichtige Informationen zu geben, ohne Schaden anzurichten. Die wichtigste Regel lautet: Beschreiben – nicht bewerten!

Was kann beschrieben werden?

1. Wahrgenommenes Verhalten

↳ Was sehe, erlebe, erfahre, beobachte ich...?

z. B.: „Mir fällt immer wieder auf, wie liebevoll Sie sich beide um Ihr Kind kümmern.“

2. Eigene Gefühle, Empfindungen, Fragen

↳ Was löst das in mir aus?

z. B. „Ich freue mich, dass Sie sich heute Zeit für unser Gespräch genommen haben.“

3. Konsequenzen

↳ Was hat es für Auswirkungen im Alltag?

z. B. „Luisa ist seit ein paar Tagen richtig fröhlich, wie haben Sie das geschafft?“

Was heißt bewerten?

1. Pauschale Werturteile fällen

z. B. „Gerade Sie als allein erziehende Mutter müssten sich viel um Ihr Kind kümmern.“

2. Vorwürfe machen

z. B. „Sie sollten genau wissen, dass das Ihrem Kind schadet.“

3. Moralinsaure Unterstellungen vornehmen

z. B. „Wenn ich so viel unterwegs wäre, wäre ich auch gestresst.“

Folgen von offenem Feedback

⇒ Akzeptanz von kritischen Rückmeldungen, da die persönliche Integrität nicht verletzt wird und damit Voraussetzung für eine Änderung des Verhaltens.

⇒ Der Feedback-Geber wird vorsichtiger in seinen Urteilen!

Checkliste

„Begegnung mit Eltern – Beratung bei Erziehungsfragen“

Gesprächsvorbereitung

- Gesprächsanlass – worum geht es?
- Wer hat das Thema?
- Was möchte ich erreichen?
- Wer nimmt am Gespräch teil?
- Ergebnisse der Vorbereitung im Team
- Setting: Raum/ Sitzordnung/ Ruhe/ Getränke/ Telefon/ Atmosphäre

Schritte und Gesprächsphasen

- Begrüßung
- Kontakt/ Beziehung schaffen
- Entspannung
- Gesprächs-Einstieg/ Orientierung
- Vereinbarungen zum Gespräch (Dauer/ Gesprächsregeln etc.)
- Mitgebrachtes Thema der Eltern
- Themen sammeln und zusammenfassen
- Priorität setzen und bearbeiten
- Gesprächs-/ Fragephase
- Lösungsansätze herausarbeiten/ Zielformulierung
- Anerkennung/ Erfolge würdigen
- Maßnahmen planen
- Zusammenfassen/ Akzeptanz
- Was kann zuhause getan werden?
- Anerkennung/ Erfolge würdigen
- Vereinbarungen treffen
- Entspannung
- Verabschiedung

SOS- was kann ich tun wenn...

- ich den Faden verliere
- die Gesprächspartner mir Vorwürfe machen und unsachlich sind
- Eltern anfangen zu weinen
- wenn das Gespräch zäh ist
- ich keine Lösung weiß
- mich der Gesprächspartner angreift
- Eltern blockieren
- mein Gegenüber mich anlügt
- unvorhergesehene Themen zur Sprache kommen (Trennung, Tod, Missbrauch)
- Eltern die Intimsphäre verletzen
- die Situation eskaliert
- ich meine persönliche Geschichte nicht vom Gesprächsthema trennen kann

Hilfreiche Interventionen

- Wie haben Sie das geschafft?
- Was kann so bleiben, wie es ist?
- Ich brauche Ihre Hilfe
- Was wurde bereits unternommen?
- Was davon hat funktioniert? ⇒ mehr davon!
- Was nicht? ⇒ Stop!
- Komplimente, Leistungen anerkennen, Wertschätzung vermitteln (stützende Fragen) ⇒ Entspannung
- Hierarchie achten
- Ich habe einen Fehler gemacht (Kontext wechseln)
- „Ja...ja...und
Mitgehen... mitgehen...und Führen
- Verständnis signalisieren
- Verantwortung geben

...bei Männern:

- Schutzinginstinkte beachten (Bitte ihn um Hilfe für sein Kind)
- Nutze seinen Humor
- Respektbekundungen (Pack ihn an seiner Verantwortung)
- Revier achten
- Gib ihm Bedeutung (nimm ihn in die Verpflichtung)

- Inhaltliche Botschaften

Umgang mit Konflikten

Konflikt:

Unvereinbarkeit von Zielen, Interessen, Vorstellungen, Einstellungen, Gefühlen zwischen zwei oder mehreren Personen.

- Chance die eigene Position und eingefahrene Verhaltensweisen zu überdenken
- Beziehungen zu klären
- Weiterentwicklung

Konfliktebenen:

Kommunikation
Bedürfnisse
Zielvorstellungen
Aufgabenverteilung

Wenn der Konflikt erst einmal eskaliert ist und die „Geschütze“ immer größer werden, nimmt auch die Wahrscheinlichkeit einer kooperativen Lösung immer mehr ab.

Wichtig: Konfliktsignale frühzeitig erkennen und richtig bewerten!

Mögliche Hinweise auf schwelende Konflikte:

- plötzliche und scheinbar unbegründete Verhaltensänderungen
- spitze Bemerkungen
- Aggressives Verhalten: den anderen „auflaufen“ lassen, laut werden, Sarkasmus, Ironie, Vorwürfe
- Sturheit
- Überanpassung, Kritik wird nicht geäußert
- Resignation: passiver Widerstand, Rückzug

Konfliktlösung (3 Formen):

1. Konfliktvermeidung

Verdrängung, Vergessen, Abschalten, Unterdrücken

2. Gewinner-Verlierer-Situation

Sieg und Niederlage, Machtausübung, Meinung soll vom Gesprächspartner aufgenommen werden

3. Konfliktlösung

Wo genau liegt das Problem?

- Konflikt identifizieren, Ursachen suchen
- Konflikt klar aussprechen
- Ich-Aussagen
- Kooperation anbieten

Welche Lösungen sehen die Konfliktpartner?

- möglichst viele Vorschläge sammeln
- alle Beteiligten mit einbeziehen

Was spricht für/ gegen Lösungen?

- Wie geht es mir mit der Lösung? Bewertung
- Ich-Aussagen

Wie sieht die Lösung genau aus?

- Beschreiben
- Veränderbar
- Akzeptanz von allen
- Angst abbauen

Wie wird die Lösung umgesetzt?

Wurde der Konflikt gelöst?

- Rückmeldungen festlegen
- Lösungsansatz richtig?
- Was hat sich entwickelt?

Literaturtipps

Eva Maria Leupold, Handbuch der Gesprächsführung, Problem- und Konfliktlösung im Kindergarten; Herder 1995

Monika Bröder, Gesprächsführung im Kindergarten, Anleitung, Modelle, Übungen; Herder (Praxisbuch Kindergarten)

Friedemann Schulz von Thun, Miteinander reden, Bd. 1 und 2; Rowolth

Barbara Schott, Klaus Birker, Kompetent verhandeln; Reinbek 1995

Frank Jansen, Peter Wenzel, Von der Elternarbeit zur Kundenpflege, Kindertageseinrichtungen auf dem Weg zu Dienstleistungsunternehmen; Don Bosco 2000

Ursula Wolters, Lösungsorientierte Kurzberatung; Rosenberger 2000

Feedback-Runde

IN

Das hat mir gefallen

OUT

Das nehme ich vom Seminar
mit

MORE

Dazu hätte ich gerne noch mehr gehört
Das müsste sich jetzt anschließen
Ich hätte noch folgende Idee/Anregung