

Inhalt

Vorwort	9
Schulleiter zum Thema Kommunikation	11
Fragebogen an den Schulleiter	11
Ergebnisse der Umfrage	13
Kommunikation und Interaktion	15
Schulleiter: Streit	15
Gestörte Kommunikation	17
Der Zwangscharakter von Kommunikation	18
Besser kommunizieren können	19
Soziales Lernen	21
Exkurs: „Soziale Trockenübungen“	21
Interaktion	24
Interpunktion	27
Die Psychologie der zwischenmenschlichen Kommunikation	30
Schulleiter: Konflikte	30
Konfliktanalyse	32
Interkommunikation	34
– Der Inhalt einer Nachricht	35
– Die Beziehungsseite einer Nachricht	38
– Selbstoffenbarung	41
– Appelle	45
– Feedback	50
Zusammenfassung	51
Intrakommunikation	52
– Informationsverarbeitung	53
– Wahrnehmung	54
– Ausdruck	55
– Erfahrung	56
– Vermutungen, Gefühle, Absichten (Kognition, Emotion, Aktion) ...	61
– Zusammenfassung: Bewußte Informationsverarbeitung	64
Kommunikationsanalyse	65
Kommunikationsstörungen	68
Schulleiter: Schwierigkeiten	68
Einschränkendes Verhalten	72

– Sachlich bleiben:	73
– Kritik argwöhnen	74
– Diagnostizieren	74
– Appellhaft reagieren	75
– Behaupten statt fragen	75
– Benennen und katalogisieren	76
– Ständiges Reden	76
– Gedanken vergewaltigen	77
– Konflikte vermeiden	79
Kommunikationsklärungen	80
Schulleiter: Helfen	80
Einstellungen und Verhalten	83
– Einstellungen	83
– Verhalten	91
Konflikte lösen: Wozu?	95
Anmerkungen	97
Literatur	99