

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	4
1 Grundsätzliches	5
1.1 Die Rolle der pädagogischen Fachkraft	7
1.2 Die Bedeutung des Gesprächs	9
1.3 Wie kommt die Kompetenz ins Gespräch?	10
1.4 Die eigene Wahrnehmung	12
1.5 Analyse der Gesprächspartner/-innen	16
1.6 Verbale und nonverbale Kommunikation	18
2 Kommunikationsmodelle	25
2.1 Das Vier-Ohren-Modell	25
2.2 Transaktionsanalyse	28
2.3 Neurolinguistisches Programmieren (NLP)	31
2.4 Gewaltfreie Kommunikation	38
3 Strategien in Elterngesprächen	44
3.1 SABRINA	44
3.2 Die 13 Helfer zur gelingenden Kommunikation	48
3.3 Interkulturelle Kommunikation	53
4 Vielfalt der Gespräche	56
4.1 Spontane Gespräche	58
4.2 Geplante Gespräche	67
4.3 Gesprächshilfen	85
5 Während des Gesprächs	87
5.1 Genaues Beobachten	87
5.2 Aktives Zuhören	90
5.3 Faire Kritik	91
5.4 Missverständnisse klären	92
5.5 Konfliktmanagement	94
6 Abgrenzung bei herausfordernden Gesprächssituationen	96
6.1 Alltagstaugliche Strategien	96
6.2 Rettungsanker in Gesprächen	97
7 Reflexion und Planung	100
Schlusswort	103
Literatur	104
Bildquellenverzeichnis	105
Sachwortverzeichnis	106