

Inhaltsübersicht

	Seite
Zum Start	9
Das Thema: Miteinander reden oder lieber schweigen?	9
Die Adressaten: Schulleiter als Gesprächspartner	10
Das Ziel: Erfolgreiche Gesprächsführung im Alltagshandeln	11
Weiterführendes	14
Der Aufbau: Wissenswertes, Nützliches und Weiterführendes	14
1. Gesprächsvorbereitung	15
1.1 Wann ist ein Gespräch sinnvoll?	15
1.2 Ein Gespräch ist nicht sinnvoll, wenn	15
1.3 Ein Gespräch macht Sinn, wenn	15
1.4 Was ist alles mit im Spiel?	15
1.5 Welche Ziele sind zu klären – und was hat Vorrang?	16
1.6 Stolperstein	17
1.7 Wo stehen Sie selbst?	17
1.8 Und so wird's gemacht	18
1.9 Was zeigt sich als Problemhintergrund?	19
1.10 Weiterführendes	22
2. Planungsgrundlagen für ein gutes Gespräch	23
2.1 Vom Zuhören zum Problemlösen: zwei hilfreiche Modelle	23
2.2 Das Vier-Ohren-Modell	24
2.3 Zur Imponiertechnik	25
2.4 Zur Fassadentechnik	26
2.5 Weiterführendes	27
2.6 Das Problemlöseschema nach Thomas Gordon	27
2.7 Weiterführendes	28
2.8 Die Initiative ergreifen: ein Gespräch vereinbaren	29
2.9 Die Arbeit zwischendurch: aktiv zuhören, richtig fragen, das Gehörte »übersetzen«, Gefühle berücksichtigen	29
2.10 Aktiv zuhören	30

Inhaltsübersicht

2.11	Richtig fragen	31
2.12	Stolperstein Abwehr	32
2.13	Das Gehörte »übersetzen«	33
2.14	Weiterführendes	33
2.15	Gefühle berücksichtigen	33
2.16	Weiterführendes	34
2.17	Fehlerquellen, Fallstricke, Lösungsstrategien	34
2.18	Das »Was ist passiert«-Gespräch	34
2.19	Der Streit um die richtige Sicht der Dinge	36
2.20	Weiterführendes	36
2.21	Interpretationen lösen Gefühle aus	37
2.22	Die Geschichte mit dem Hammer	37
2.23	Vermutungen und Unterstellungen: die Absichten des anderen	38
2.24	Wie können Sie der Gefahr von Vorurteilen entgehen?	38
2.25	Stolperstein	38
2.26	Weiterführendes	39
2.27	Du bist schuld!	39
2.28	Wie vermeiden Sie einseitige Schuldzuweisungen?	40
2.29	Die Sache mit den Gefühlen	40
2.30	Nützliches	43
2.31	Wenn das Selbstbild in Gefahr gerät	43
2.32	Die kognitive Notfallreaktion	43
2.33	Weiterführendes	46
2.34	Welche Strategien können Sie nutzen, damit Ihr Selbstbild nicht ins Wanken gerät?	46
2.35	Exkurs: Imperative im Denken – Wie man (Denk-)Knoten auflöst	46
3.	Gesprächsführung in Alltagssituationen	50
3.1	In Konfliktsituationen das tatsächliche Problem ermitteln	50
3.2	Leitfragen zur Wahrheit der Situation	50
3.3	Worum geht es eigentlich?	51
3.4	Positionen und Bedürfnisse	51

3.5	Stolperstein	52
3.6	Weiterführendes	52
3.7	Kritik als Aufgabe, Störfall und Chance	52
3.8	Wertschätzung und Anerkennung zum Ausdruck bringen	53
3.9	Exkurs: Über den großen Themen vergessen wir allzu oft die kleinen Freundlichkeiten	53
3.10	Eine Herausforderung: Das »Schlechte-Nachricht«-Gespräch	54
3.11	Wie schlechte Nachrichten den Gefühlshaushalt durcheinander wirbeln	54
3.12	Wie die schlechte Nachricht entsteht	55
3.13	Folgende Fehler sollten Sie vermeiden	55
3.14	Wenn die schlechte Nachricht eine Krise auslöst	56
3.15	Der Weg aus der Krise verläuft nicht geradlinig	56
3.16	Warum der Schulleiter die Phasen der Krisenbewältigung kennen muss	57
3.17	Das konstruktive Schlechte-Nachrichten-Gespräch	57
3.18	Kritik als Chance	59
3.19	Souveränität muss sein	59
3.20	Beispiel Elternabende oder: Vom Umgang mit Kritik	62
3.21	Die besondere Einzelmeinung und das Interesse aller	62
3.22	Miteinander beraten: Erfahrungen austauschen, Rückmeldungen konstruktiv einarbeiten, die folgenden Schritte planen	63
3.23	Kollegialer Austausch als Gesprächskultur	63
3.24	Hinweise, wie man jemandem Feedback erteilt:	64
3.25	Hinweise für denjenigen, der Feedback erhält:	64
3.26	Häufige Fehler auf der Seite des Sprechenden	65
3.27	Häufige Fehler auf der Seite des Zuhörers	65
3.28	Ressourcen klären: Im Orientierungs-Gespräch Handlungsmöglichkeiten ermitteln und Grenzen erkunden	65
3.29	Vorgehensweise im Orientierungsgespräch	66
3.30	Stolperstein	67
3.31	Führung und gemeinsame Verantwortung	69
3.32	Nützliches: Dokumentation	70

Inhaltsübersicht

3.33 Weiterführendes	71
3.34 Kommunikation um drei Ecken. Sortierarbeit tut Not	71
3.35 Vom Umgang mit Widerstand	73
3.36 Wie unterscheiden Sie zwischen Sachargument und Widerstand?	73
3.37 Angst oder Eigeninteressen?	73
3.38 Umgang mit Ängsten	75
3.39 Wenn Eltern Ratschläge nicht annehmen können	75
3.40 Wenn »mit Kanonen auf Spatzen geschossen« wird	76
3.41 Wenn Eltern sich abgelehnt fühlen	76
3.42 Wenn Eltern nur wenig Zeit und Kraft haben	76
3.43 Wenn die Verständigung nicht gelingt	76
3.44 Wenn eine einseitige Schuldzuschreibung erfolgt	76
4. Unterschiedlichen Menschen gerecht werden	78
4.1 Positionen, Methoden und Strategien »markanter Personen«	79
4.2 Selbsterkundung	85
4.3 Nützliches	86
4.4 Zwei Beispiele	87
4.5 Weiterführendes	88
5. Fallstricke: So vermeiden Sie »klassische« Fehler	89
5.1 Unverzichtbar: Klarheit herstellen im Gespräch	93
6. Literatur	94

Bedeutung der Symbole



Wichtiges/Grundlegendes



Praxisfall/Beispiel



Stolperstein/Vorsicht



Zusammenfassung/Empfehlung



Weiterführendes/Tipps