

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Warum ist Kommunikation für Aus- und Weiterbildner:innen ein wichtiges Thema?</b>	<b>8</b>
1.1	Was zeichnet Kommunikation grundsätzlich aus?	9
1.2	Was macht Kommunikation komplex (und Verständigung schwierig)?	11
<b>2</b>	<b>Warum ist eine lernförderliche, dialogische Haltung so wichtig für kompetenzorientierte Lerngespräche?</b>	<b>16</b>
2.1	Inwiefern ist eine dialogische Haltung eine wichtige Basis für gelingendes Lernen?	16
2.2	Warum ist es lernförderlich, sich als Lernbegleiter:in in Lerngesprächen zurückzuhalten?	18
2.3	Was bedeutet es konkret, eine lernförderliche, dialogische Haltung einzunehmen?	22
2.4	Wie kann ich überprüfen, ob ich Lernenden in einer lernförderlichen, dialogischen Haltung gegenüber trete?	27
<b>3</b>	<b>Welche Gesprächstechniken können in Lerngesprächen helfen?</b>	<b>34</b>
3.1	Wie kann ich die „richtigen“ Fragen stellen?	34
3.2	Wie kommuniziere ich mit Lernenden in schwierigen (Lern-) Situationen?	42
3.3	Wie hilft die personenzentrierte Gesprächsführung nach Carl Rogers?	44
3.4	Wo liegen die Grenzen von Gesprächstechniken?	51
<b>4</b>	<b>Worin liegt die Bedeutung von Konflikten in der Aus- und Weiterbildung?</b>	<b>52</b>
<b>5</b>	<b>Was ist überhaupt ein Konflikt und welche Arten gibt es?</b>	<b>54</b>

<b>6</b>	<b>Wie und warum eskalieren Konflikte?</b>	<b>62</b>
<b>7</b>	<b>Was hilft, damit Konflikte gar nicht erst eskalieren?</b>	<b>68</b>
7.1	Wie beugt die dialogische Haltung Konflikten vor?	72
7.2	Wie kann Gewaltfreie Kommunikation (GfK) nach Marshall B. Rosenberg helfen?	73
<b>8</b>	<b>Welche Hilfestellungen gibt es, um Konflikte konstruktiv zu bewältigen?</b>	<b>82</b>
8.1	Was ist grundsätzlich zu beachten?	82
8.2	Welche Schritte helfen bei einer systematischen Konfliktbearbeitung?	88
8.3	Wie gelingt eine Konfliktbearbeitung ohne Gewinner:innen und Verlierer:innen?	91
8.4	Wie kann sachgerechtes Verhandeln zur Konfliktlösung beitragen?	92
8.5	Wie läuft eine Mediation ab?	95
<b>9</b>	<b>Wie kann ich Gesprächsführung und Konfliktbewältigung üben?</b>	<b>98</b>
<b>10</b>	<b>Exkurs: Lernprozessbegleitung</b>	<b>100</b>
<b>11</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>102</b>
<b>12</b>	<b>Übersicht zu Lerninhalten des/der Geprüften Aus- und Weiterbildungspädagoge:in</b>	<b>106</b>