

GESPRÄCHE MIT SCHÜLERN UND ELTERN FÜHREN

Anregungen und Hilfen für die Beziehungs- und Kommunikationsgestaltung

Inhaltsübersicht

Vorwort	6
Der Autor	8
1 KOMMUNIKATION ALS BEZIEHUNGSGESTALTUNG	
1.1 Professionelle Werte und professionelle Ethik	14
1.2 Wertschätzung als Grundhaltung	23
1.3 Führung als Orientierung und Unterstützung wahrnehmen	31
1.4 Beziehungen wertschätzend gestalten – eine Übersicht	35
2 DIE KOMMUNIKATION MIT ELTERN UND SCHÜLERN GESTALTEN	
2.1 Die Kommunikation mit Schülerinnen und Schülern gestalten	40
2.2 Die Kommunikation mit Eltern gestalten	48
2.3 Die Klärung von Meinungsverschiedenheiten	70
2.4 Die Klärung von Missverständnissen	79
2.5 Eltern kritisches Feedback geben	84

3 MIT BESCHWERDEN UMGEHEN

3.1	Beschwerden als Feedback verstehen	94
3.2	Kommunikations- und Beziehungsfallen vermeiden	97
3.3	Die eigene Rolle und Zuständigkeit klären	99
3.4	Beschwerden als Ausdruck von Vertrauen und Wertschätzung verstehen	102
3.5	Beschwerden anhören und bearbeiten	107
3.6	Mit Kritik an der eigenen Person umgehen	112
3.7	Die Verantwortung für die Problemlösung und die Entlastung von der Beschwerde angemessen teilen	118
3.8	Das Schulrecht als Reservestruktur nutzen	122
3.9	Beschwerden als Frühwarnsystem nutzen	127

4 GESPRÄCHE FÜHREN

4.1	Das Gesprächssetting gestalten	134
4.2	Gesprächsanlässe, -rollen und -ziele klären	142
4.3	Die Rahmenvorgaben und Erwartungen klären	154
4.4	Gespräche strukturieren	159
4.5	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen	163
4.6	Gespräche dokumentieren und evaluieren	176

5	GESPRÄCHSTYPEN UND DIE GESPRÄCHSTYPISCHE PHASENSTRUKTUR	
	5.1 Das Kritikgespräch	184
	5.2 Das Schlechte-Nachrichten-Gespräch	188
	5.3 Das Beratungsgespräch	191
	5.4 Das Beschwerdegespräch	198
	5.5 Das Feedbackgespräch	203
	5.6 Das Beurteilungsgespräch	206
	5.7 Das Schlichtungsgespräch	209
	5.8 Das Beauftragungsgespräch	212
	5.9 Das Zielfestlegungsgespräch	215
	5.10 Das Schullaufbahnberatungsgespräch	220
6	FAZIT	
	Grundsätze professioneller Kommunikation für Lehrerinnen und Lehrer	227
7	LITERATUR	232