

INHALTSÜBERSICHT

1.	Einleitung	7
2.	Theoretische Vorüberlegungen	13
3.	Sprache im Blickfeld der pädagogischen Arbeit – ein Überblick über die gängigsten Kommunikationstheorien	21
3.1	Definition, Aufbau und Funktion der Beratung	21
3.2	Die Beratervariablen – Akzeptanz, Empathie, Kongruenz	27
3.3	Paul Watzlawick: Das Regelkreis-Modell	33
3.3.1	Rückkopplung durch Illokution?	37
3.4	Thomas Gordon: Aktives Zuhören	47
3.4.1	Die Illokution als Kommunikationssperre?	61
3.5	Soziale Interaktion	69
4.	Marshall B. Rosenberg: Gewaltfreie Kommunikation	81
4.1	Begriffsbestimmung/Definition	82
4.2	Konfliktfördernde sprachliche Mittel	89
4.2.1	Moralische Urteile	92
4.2.2	Verantwortung leugnen	96
4.2.3	Forderungen	104
4.3	Konflikthemmende sprachliche Mittel	108
4.3.1	Beobachtung ohne Bewertung	108
4.3.2	Gefühle – Wahrnehmung und Ausdruck	114
4.3.3	Übernahme von Verantwortung für eigene Gefühle	120
4.3.4	Erfüllung von Intentionen durch Bitten	125
4.4	Weitere konflikthemmende Instrumente	132
4.4.1	Vertrauen	132
4.4.2	Empathie	145
5.	Evaluation der Kommunikationssituation zwischen Pädagoge und Klient – Ist- vs. Soll-Zustand	155
5.1	These und Konzeptspezifikation	155
5.2	Fragebogenevaluation – Ziel und Aufbau	157
5.2.1	Ziel	157
5.2.2	Theoretische Anmerkungen zur Fragebogenerhebung	158
5.2.3	Theoretischer Aufbau des Fragebogens	159
5.2.4	Inhaltlicher Aufbau des Fragebogens	161

5.3	Datenerhebungsraum PDVZ e.V.	162
5.4	Ergebnisse der Evaluierung	164
5.4.1	Einzelgespräche	164
5.4.2	Einschätzung des Gesprächsverlaufs	165
5.4.3	Beurteilung der eigenen Gesprächsführung (Pädagoge)	168
5.4.4	Charakterisierung einer Aussage (Bestimmung des Handlungswertes einer sprachlichen Äußerung)	186
5.4.5	Beurteilung des Gesprächsverhaltens der Klienten	191
5.4.6	Beurteilung der Gespräche mit dem Klienten (hinsichtlich des Nutzen-Faktors)	199
5.4.7	Zusammenfassung	201
5.5	Dialogische Gesprächsführung im pädagogischen Prozess	202
5.5.1	Die juristische Grundlage	205
5.5.2	Das Beobachterparadoxon	207
5.5.3	Anmerkung zum verwendeten Transkriptionsverfahren	208
5.5.4	Auswertung des Gesprächsmaterials	210
5.5.4.1	Fallbeispiel I	211
5.5.4.2	Fallbeispiel II	222
5.5.4.3	Fallbeispiel III	239
5.5.2.4	Fallbeispiel IV	246
5.6	Ergebnisvergleich der Fragebogen- und Gesprächsanalyse	258
6.	Das konfliktthemende Sprachhandlungsmodell für das pädagogische Arbeitsfeld des Einzelgesprächs	263
7.	Anlage I (Fragebogen)	287
	Anlage II (GAT – Transkriptionskonventionen des Basistranskripts)	291
	Anlage III (Fallbeispiele der Gesprächsanalyse)	293
8.	Quellenverzeichnis	317