

The background of the book cover is a dark teal color, resembling a chalkboard. It is decorated with various hand-drawn shapes in white, yellow, and light blue chalk, including circles, ovals, and rectangular frames. In the top-left corner, there is a vertical strip of five horizontal blue bars of varying lengths.

Gustav Keller

# Professionelle Kommunikation im Schulalltag

Praxishilfen für Lehrkräfte

HOGREFE





The book cover features a dark teal background with various hand-drawn shapes in white, yellow, and light blue, resembling chalk on a chalkboard. These shapes include circles, ovals, and rectangular frames, some of which are connected by lines, suggesting a flowchart or a series of interconnected ideas. In the top left corner, there are several horizontal blue bars of varying lengths. A semi-transparent white rectangular box is centered on the cover, containing the author's name and the title.

Gustav Keller

# Professionelle Kommunikation im Schulalltag

Praxishilfen für Lehrkräfte

HOGREFE



# [1] [2] **Professionelle Kommunikation im Schulalltag**

**Praxishilfen für Lehrkräfte**

Von  
Gustav Keller

HOGREFE  GÖTTINGEN · BERN · WIEN · PARIS · OXFORD · PRAG  
TORONTO · BOSTON · AMSTERDAM · KOPENHAGEN  
STOCKHOLM · FLORENZ · HELSINKI

[3] *Dr. Gustav Keller*, geb. 1950. Studium der Psychologie. Promotion zum Dr. phil. Langjährige Tätigkeit als Schulpsychologe, Psychologischer Schulberater, Supervisor, Lehrerfortbildner.

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

© 2014 Hogrefe Verlag GmbH & Co. KG

Göttingen • Bern • Wien • Paris • Oxford • Prag • Toronto • Boston

Amsterdam • Kopenhagen • Stockholm • Florenz • Helsinki

Merkelstraße 3, 37085 Göttingen

<http://www.hogrefe.de>

Aktuelle Informationen • Weitere Titel zum Thema • Ergänzende Materialien

### **Copyright-Hinweis:**

Das E-Book einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Der Nutzer verpflichtet sich, die Urheberrechte anzuerkennen und einzuhalten.

---

Umschlagabbildung: © yaviki – [Fotolia.com](http://Fotolia.com)

Satz: Meike Cichos, Göttingen

Format: EPUB

ISBN 978-3-8444-2598-7

eBook-Herstellung und Auslieferung:  
Brockhaus Commission, Kornwestheim  
[www.brocom.de](http://www.brocom.de)

#### [4] **Nutzungsbedingungen:**

Der Erwerber erhält ein einfaches und nicht übertragbares Nutzungsrecht, das ihn zum privaten Gebrauch des E-Books und all der dazugehörigen Dateien berechtigt.

Der Inhalt dieses E-Books darf von dem Kunden vorbehaltlich abweichender zwingender gesetzlicher Regeln weder inhaltlich noch redaktionell verändert werden. Insbesondere darf er Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen, digitale Wasserzeichen und andere Rechtsvorbehalte im abgerufenen Inhalt nicht entfernen.

Der Nutzer ist nicht berechtigt, das E-Book – auch nicht auszugsweise – anderen Personen zugänglich zu machen, insbesondere es weiterzuleiten, zu verleihen oder zu vermieten.

Das entgeltliche oder unentgeltliche Einstellen des E-Books ins Internet oder in andere Netzwerke, der Weiterverkauf und/oder jede Art der Nutzung zu kommerziellen Zwecken sind nicht zulässig.

Das Anfertigen von Vervielfältigungen, das Ausdrucken oder Speichern auf anderen Wiedergabegeräten ist nur für den persönlichen Gebrauch gestattet. Dritten darf dadurch kein Zugang ermöglicht werden.

Die Übernahme des gesamten E-Books in eine eigene Print- und/oder Online-Publikation ist nicht gestattet. Die Inhalte des E-Books dürfen nur zu privaten Zwecken und nur auszugsweise kopiert werden.

Diese Bestimmungen gelten gegebenenfalls auch für zum E-Book gehörende Audiodateien.

**Anmerkung:**

Sofern der Printausgabe eine **CD-ROM** beigelegt ist, sind die Materialien/Arbeitsblätter, die sich darauf befinden, bereits Bestandteil dieses E-Books.



# [5] **Inhalt**

- 1 Einleitung**
- 2 Kommunikationspsychologisches Grundwissen**
- 3 Lösungsorientierte Beratung**
- 4 Konfliktgespräche mit Eltern**
- 5 Konfliktgespräche mit Schülern**
- 6 Konfliktmoderation**
- 7 Konferenzmoderation**
- 8 Dialog-Runde**
- 9 Kollegiale Beratung**
- 10 Kollegiale Hospitation**
- 11 Umgang mit Widerstand**
- 12 Schulische Kommunikationskultur**
  - 12.1 Lehrer-Schüler-Kommunikation
  - 12.2 Lehrer-Eltern-Kommunikation
  - 12.3 Schüler-Schüler-Kommunikation
  - 12.4 Lehrer-Lehrer-Kommunikation
- 13 Abschließende Bemerkungen**

**Literatur**

**Anhang**

1 x 1 der Gesprächsführung  
Allgemeine Tipps für Konfliktgespräche  
Spezielle Tipps für telefonische Konfliktgespräche  
Der kollegiale Kommunikationskodex

# [6] [7] 1 Einleitung

*Gespräche führen ist eine der Hauptaufgaben von  
Lehrerinnen und Lehrern.*

Reinhold Miller

Kommunikation ist die Brücke von Mensch zu Mensch. Wir brauchen Kommunikation, um uns zu verständigen, zusammen zu leben, zusammen zu arbeiten und zusammen zu lernen. Auf dieser Brücke kann viel gelingen, aber auch viel misslingen. Dies gilt sowohl für die Schule als auch für alle menschlichen Beziehungsorte.

Im pädagogischen Arbeitsalltag ist die kommunikative Kompetenz notwendiger denn je. Man spricht von einer Schlüsselqualifikation, die jede Lehrerin und jeder Lehrer aufweisen muss. Gut zu kommunizieren ist ein zentrales Merkmal der Lehrerprofessionalität. Das heißt, dass Sie als Profi über ein fundiertes Wissen und ein flexibles Repertoire verfügen, um in den schulischen Gesprächs-, Konflikt- und Moderationssituationen wirksam handeln zu können.

Niemand wird als Kommunikator geboren, sondern er wird es durch systematisches Lernen und kontinuierliches Üben. Deshalb ist es Ziel dieses Buches, Ihnen kommunikatives Grundwissen zu vermitteln und Sie zur professionellen Kommunikation in konkreten Situationen des Berufsalltags anzuleiten. Sie erfahren,

- wie Kommunikation funktioniert,
- wie man Beratungsgespräche führt,
- wie man Konflikte löst,

- wie man Konferenzen moderiert,
- wie man Gesprächsrunden leitet,
- wie man sich kollegial berät,
- wie man sich kollegial Feedback gibt,
- wie man mit Widerstand umgeht,
- wie man die schulische Kommunikationskultur gestaltet.

Jeder Baustein besteht aus Grundinformationen, Verhaltensempfehlungen und abschließenden Geschichten zum Nachdenken. Letztere sollen bewirken, dass das Gelernte nicht nur in der linken, sondern auch in der rechten Gehirnhälfte verankert wird.