

Vorwort	5
A. Konflikte besser verstehen	7
1. Einführung	7
2. Soziale Wahrnehmung als Voraussetzung der Kommunikation mit sich selbst und mit Anderen	10
2.1 Vorbemerkungen	10
2.1.1 Es gibt keine objektive soziale Wahrnehmung	10
2.1.2 Wahrnehmung bedeutet Fokussierung der Aufmerksamkeit	12
2.1.3 Jemand Anderen ändern zu wollen, der das nicht will, ist so, als wollte man das Wetter ändern.	14
2.2 Thesen zur sozialen Wahrnehmung	17
3. Drei Perspektiven auf Konflikte und was diese stützt	30
3.1 Die internale Ebene: Chef sein im inneren Team	32
3.2 Die interaktionale Ebene: „Komm, spiel mit mir!“ – über problematische Muster in der Kommunikation	41
3.2.1 Exkurs: Passivität oder wer will hier eigentlich was von wem?	61
3.3 Die Systemebene: „Nein, wir haben hier keine festen Plätze im Lehrerzimmer, aber das hier ist mein Platz!“ – Über interne Normen und Regeln/Ambivalenzen	69

B. In Konflikten anders handeln	72
1. Gesprächsführung: Die drei K's	72
1.1 Kontakt	75
1.2 Kontrakt	77
1.3 Kontext	80
2. Drei typische Konfliktgespräche in der Schule	88
2.1 Jemandem etwas Kritisches mitteilen: „Menschen wehren sich nicht gegen Veränderungen. Sie wehren sich dagegen, verändert zu werden!“	88
2.2 Exkurs: Mein schwierigster Gesprächspartner	103
2.3 Umgang mit unsachlicher Kritik: „Wenn du nicht wärest, wäre alles gut!“	110
2.4 Exkurs: Beschwerdemanagement: „Bevor man sich auseinandersetzt, sollte man sich erst einmal zusammensetzen!“	121
2.5 Das Klärungsgespräch: „Ich suche nach dem Kontext, in dem dein Verhalten Sinn macht!“	125
3. Literatur	142
4. Anhang	144