
Teil 1: Klar und gelassen mit Konflikten umgehen

Einleitung.	9
1 Konflikte verstehen – Wissenswertes zur Konfliktklärung.	16
1.1 Aggressionen verstehen.	16
1.2 Das Konfliktklärungskonzept von Marshall B. Rosenberg	19
1.2.1 Grundannahmen.	21
1.2.2 Die vier Schritte.	23
2 Konflikte klären – Strategien im Umgang mit Konflikten	28
2.1 Beispiel 1 – Bewusst mit den eigenen Ressourcen umgehen	28
2.1.1 »Unmöglich, mich um diese Zeit anzurufen!«	28
2.2 Beispiel 2 – Mit heftigen Angriffen umgehen.	32
2.2.1 »So eine Ungerechtigkeit!«	32
2.3 Vorbereitung eines Konfliktgesprächs.	35
2.4 Struktur und Methoden der Gesprächsführung im Konfliktklärungsprozess	36
2.4.1 Schritt 1: Das Anliegen aufnehmen.	36
2.4.2 Schritt 2: Das Anliegen erhellen.	44

2.4.3 Schritt 3: Lösungswege finden und vereinbaren	49
---	----

Teil 2: Präventiv handeln

3 Kooperation – Miteinander einen sicheren Rahmen bilden	65
3.1 Sich kennenlernen.....	66
3.2 Grundsätze zum Zusammenwirken definieren .	68
3.3 Vision zum Zusammenwirken entfalten.....	69
3.4 Vision zum Zusammenwirken konkretisieren ..	72
4 Kommunikation – Miteinander reden und einander verstehen	74
4.1 Kommunikation entschlüsseln	74
4.2 Wertschätzend kommunizieren.....	75
5 Konflikte gemeinsam klären und lösen.....	76
5.1 Wege aus dem Konflikt finden	76
5.2 Konflikte entknoten	77
5.3 Probleme anders denken und lösen.....	79
5.4 Ressourcenvielfalt nutzen.....	82
5.4.1 Rahmen- und Prozessgestaltung	83
5.4.2 Phasen der kollegialen Beratung	85
5.5 Konflikte medieren	89