

**„Einer von uns beiden muss sich ändern und mit dir fangen wir an!“  
Ein Konfliktatgeber für Lehrerinnen und Lehrer**

Vorwort . . . . .	5
<b>A. Konflikte besser verstehen . . . . .</b>	<b>7</b>
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>B. In Konflikten anders handeln</b>	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