

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	7
<b>1. Konfliktverständnis .....</b>	<b>11</b>
Konfliktdefinition .....	12
Konfliktentwicklung .....	12
Konfliktarten .....	13
Konfliktrahmen .....	14
Konfliktebenen .....	15
Konfliktklima .....	15
Konfliktursachen .....	16
Konfliktmechanismen .....	17
Konfliktkeulen .....	17
Eskalationsstufen .....	18
<b>2. Konfliktdiagnose .....</b>	<b>21</b>
Diagnoseverfahren .....	21
Konfliktdiagnosebogen .....	23
Diagnosebeispiel .....	25
<b>3. Konfliktlösung .....</b>	<b>29</b>
Konfliktgespräche mit Schülern .....	31
Konfliktgespräche mit der Klasse .....	37
Schüler-Streitschlichtung .....	41
Konfliktgespräche mit Eltern .....	45
Konfliktlösende Klassenkonferenz .....	50

Konfliktlösende Gesamtkonferenz .....	53
Konfliktgespräche im Kollegium .....	56
Emotionsmanagement .....	65
Machteingriffe .....	69
 <b>4. Konfliktprävention .....</b>	 <b>73</b>
Gute Schulführung .....	75
Wirksamer Unterricht .....	80
Schülerorientierte Klassenleitung .....	88
Achtsame Kommunikationskultur .....	95
Systematische Teamentwicklung .....	107
Sorgsame Schulentwicklung .....	114
 <b>5. Schlussbemerkung .....</b>	 <b>125</b>
 <b>6. Verwendete und zitierte Literatur .....</b>	 <b>127</b>
 <b>7. Anhang .....</b>	 <b>131</b>
Generelle Möglichkeiten der Konfliktbehandlung (nach Glasl 2004) .....	131
Konfliktbehandlung in Abhängigkeit vom Eskalationsgrad (nach Glasl 2004) .....	133
Tipps für Konfliktgespräche im Allgemeinen .....	134
Tipps für Konfliktgespräche am Telefon .....	136
Tipps zur konstruktiven Konfliktlösung für Eltern .....	138
Anti-Gewalt-Tipps für Schülerinnen und Schüler .....	142
Anti-Mobbing-Strategien (nach Olweus 2006) .....	143
Der kollegiale Kommunikationskodex .....	145