







Inhaltsverzeichnis

Worum es geht	4
Zu diesem Heft	5
 1. Wer wir sind: die Einzelnen und die Gruppe	6
Kennenlernen	6
Zur Streitschlichtergruppe	12
 2. Konflikte	15
Mein Konfliktverhalten	16
Konflikte beobachten	17
Interview zu Konflikterfahrungen	18
Konfliktausgänge	19
 3. Konfliktgespräche führen	20
Seine Interessen angemessen vertreten	21
Angst und Ärger bewältigen	27
Fehler ehrlich zugeben	30
Konfliktgespräche in eigener Sache führen	31
 4. Gesprächsführung	32
Wertschätzung	33
Einführendes Verstehen	34
Aktives Zuhören	37
Türöffner und Türknaller	39
 5. Streitschlichtung	41
Grundsätze	41
Freiwilligkeit	41
Vertraulichkeit	43
Unparteilichkeit	44
Regeln und Ablauf der Streitschlichtung	47
Einleitung der Streitschlichtung	48
Austausch der Standpunkte	50
Wiedergabe der Standpunkte	51
Lösungssuche	51
Abkommen	53
Erfolgskontrolle	55
Schwierige Streitschlichtungen	56
 6. Organisation der Streitschlichtung	59
Nachwort	60