

Inhalt

1	Die Einleitung ...	9
	<i>... beschreibt, was wir unter einem Konflikt verstehen und warum in diesem Buch zwischen der persönlichen, der sachlichen und der sozialen Ebene im Konflikt unterschieden wird.</i>	
2	Das Rüstzeug ...	15
	<i>... ist Ihre Kurzausbildung zum Coach in eigener Mission. Sie erfahren etwas über die Möglichkeiten und Grenzen des Selbstcoachings sowie über die Bedeutung des Annehmens und des Abschließens von Konflikten. Gleichzeitig lernen Sie die Sichtweisen eines Coaches einzunehmen und sich selbst, Ihre Wahrnehmung und die Wahrnehmung von anderen als Teil der Lösung zu nutzen.</i>	
2.1	Was ist Selbstcoaching und was kann es leisten?	16
2.2	Welche Methoden sollte ich als Selbstcoach kennen? .	20
2.3	Was sind für das Selbstcoaching hilfreiche Annahmen über Menschen?	25
2.4	Wieso nehmen wir Informationen so unterschiedlich auf?	29
2.5	Wie kann ich als Selbstcoach meine Sichtweise verändern?	39
2.6	Wie erkenne ich frühzeitig Konflikte?	44

3	Die persönliche Ebene ...	52
	<i>... ist der Teil des Buches, der Sie als Person auf die Konfliktklärung vorbereitet. Sie können sich somit stärken und gleichzeitig in die Lage versetzen, mit geklärtem Blick den Konflikt anzugehen. Hier finden Sie daher viele Übungen und Techniken, um sich selbst zu coachen!</i>	
3.1	Wie soll ich mit meinen Gefühlen umgehen?	53
3.2	Ein Exkurs zu psychologischen Hintergründen von Emotionen	59
3.3	Aktion: Der kraftvolle Start	62
3.4	Aktion: Wer, Wie, Was – Die eigenen Anteile am Konflikt	68
3.5	Aktion: Teilkonferenz – Welche Ziele verfolge ich wirklich?	73
3.6	Aktion: Meine ersten Schritte zum Erfolg	79
4	Die soziale Ebene ...	83
	<i>... zeigt Ihnen als (Selbst-)Coach und Konfliktbetrof- fener wichtige Ansatzpunkte der Konfliktklärung, mit Bezug auf die sozialen Vernetzungen des Konflikt- partners. Doch auch wenn es in diesem Teil des Buches viel um die Sichtweise Ihres Konfliktpartners geht, so bleibt das Ziel stets die eigene Zufriedenheit mit der Klärung der Situation!</i>	
4.1	Welche Bedeutung hat das soziale Umfeld für die Konfliktlösung?	84
4.2	Aktion: Die andere Seite verstehen	92
4.3	Wie wichtig ist die Beziehungs- bzw. die Sachebene im Konflikt?	98

5	Die sachliche Ebene	102
	<i>... ist das, worum wir uns oft gerne ausschließlich kümmern würden. Als (Selbst-)Coach wissen Sie allerdings schon, dass dies zu kurz gesprungen wäre. Dennoch brauchen Sie auch im Selbstcoaching die geeigneten Werkzeuge zur handwerklichen Klärung der Situation, und diese finden Sie hier.</i>	
5.1	Was sind die Voraussetzungen für eine gute Lösung?	103
5.2	Wie funktioniert eine Win-win-Lösung?	109
5.3	Der besondere Weg zur Konfliktlösung	112
5.4	Kreative Wege zur Win-win-Lösung	120
6	Das Klärungsgespräch	129
	<i>... ist natürlich eines der wichtigsten Handwerkszeuge zur Konfliktklärung. Und da es sogar ein ganz zentrales Werkzeug ist, werden Sie als Coach in eigener Sache zuerst ein tiefes Verständnis der Kommunikation zwischen zwei Menschen erlangen, bevor Sie eine pragmatische Anleitung zum Aufbau eines solchen Gesprächs kennenlernen.</i>	
6.1	Allgemeine Aspekte der Gesprächsführung	130
6.2	Aktives Zuhören	133
6.3	Das metasprachliche Modell	135
6.4	Das Klärungsgespräch	145
7	Wenn nichts mehr geht – Die Mediation	152
	<i>... wird für uns als Selbstcoaches dann relevant, wenn wir uns nicht mehr am eigenen Schopf aus dem Schlamassel ziehen können. Ein guter Coach weiß nämlich auch, wann seine Möglichkeiten erschöpft sind und welche Alternativen es gibt.</i>	
7.1	Prinzipien der Mediation	153
7.2	Wann sollte ich eine Mediation in Betracht ziehen? ..	157
7.3	Wie läuft eine Mediation ab?	153

8	Tipps & Tricks: Häufige Fragen und Antworten zu folgenden Themen ...	170
8.1	... ruhig werden	171
8.2	... ruhig bleiben	174
8.3	... einschlafen können	174
8.4	... mich nicht übervorteilen lassen	177
8.5	... Interessen durchsetzen	179
8.6	... das Nachrichtenquadrat anwenden	180
8.7	... wieder agieren anstatt nur reagieren	183
	 Epilog: Von Kollege zu Kollegen ...	184
	<i>... möchte ich Ihnen zum Abschluss eine kleine Geschichte über das Loslassen erzählen und mich damit für die Zusammenarbeit bedanken.</i>	
	 Literaturverzeichnis	186
	 Stichwortverzeichnis	188
	 Über den Autor	190