

Inhalt

Vorwort 7

Kapitel 1:

Was ist ein Konflikt? 9

Einleitung 10

Merkmale und Grundelemente von Konflikten 11

Definition eines Konfliktes 11

Konflikte beschreiben 15

Innere und äußere Ursachen eines Konfliktes 16

Das Eisberg-Modell 16

Was steckt dahinter? 18

Konfliktwahrnehmung und Reflexion 21

Streit-Assoziationen 21

„Baum, Blume, Reh“ – ohne Worte! 22

Wahrnehmen und interpretieren 23

Konflikt oder nicht? 24

Was bringt mich auf die Palme? 28

Stühle schlichten 29

Wie streite ich? 30

Minus und Plus des Streitens 31

Falken und Tauben 32

„Ja, aber ...“-Diskussion 34

Eigenes Konfliktverhalten 38

„Sie mag mich nicht!“ 40

Lösungsfließband 43

Konfliktverlauf 46

Achtung Konfliktgefahr! 46

Wie bemerke ich einen Konflikt? 47

Die Konfliktschritte 49

Paulas Konflikt 50

Suchsel „Konfliktverlauf“ 51

Konfliktverhalten 52

Virginia Satir 52

Typen der Konfliktaustragung 54

Grundmuster der Konfliktlösung 55

Die Eskalationsstufen nach Friedrich Glasl 57

Wiederholung der Eskalationsstufen	58
Konstruktive Konfliktbearbeitung	59
Exkurs „Vorurteile“ – Definition	60
Exkurs „Vorurteile“ – Wohnung zu vermieten!	61

Kapitel 2:

Mediation 63

<i>Einleitung</i>	64
-----------------------------	----

Was ist Mediation? 65

Mediation – Wichtig, zu wissen!	65
Die fünf Säulen der Mediation	69
Damit Vertrauen möglich wird	70
Grundregeln für erfolgreiche Gespräche	71
Gute Gründe für eine Mediation	72
Die Grenzen der Mediation	73

Das Harvard-Konzept 74

Die Suche nach guten Lösungen	74
Die vier Prinzipien des Harvard-Konzeptes	75
Wiederholung und Vertiefung	77

Mediationsablauf 78

Die Ausgangslage	78
Checkliste zur Ausgangslage	79
Phase 1 – Eröffnung und Einleitung	80
Phase 2 – Informationsgewinnung und Analyse	84
Phase 3 – Konflikterhellung, Vertiefung und Klärung	86
Phase 3 – Fragetafel	88
Phase 4 – Lösungssuche	89
Phase 4 – Lösungsgeschichte „Der Zauberer“	91
Phase 5 – Entscheidung und Vereinbarung	93
Phase 6 – Abschluss, Umsetzung und Nacharbeit	94
Vereinbarungsf formular	95
Reflexionsformular	96
Phasen – Schritte – Fähigkeiten	97

Moderation und Verhandlung 101

Plus und Minus einer Co-Mediation	101
---	-----

Sonderformen der Mediation	104
„Gemischte Doppel“ und „Shuttle-Mediation“	104
Exkurs „Das Rollenspiel“	106
Rollenspiel – Beschreibung und Anleitung	106
Checkliste zur Auswertung von Rollenspielen	109

Kapitel 3:

Werkzeugkoffer der Konfliktbearbeitung . . 111

<i>Einleitung</i>	112
Wahrnehmung	113
Reiz – Reaktion – Erfahrung – Empfindung (Grundbegriffe)	113
VAKOG – Erfahrungen	115
Soziale Wahrnehmung	116
Bestimmende Faktoren	117
Wahrnehmungsfilter	118
„Die Landkarte der Welt entsteht ...“	120
Konstruktivismus – Wie wirklich ist die Wirklichkeit?	121
Konstruktivismus – Der Trick der Laborratte	122
Kommunikation	123
Definition und Grundvorgang der Kommunikation	123
Beobachtung und Beurteilung	124
Ein Essen mit einem Alien	126
Wie wir verstehen	128
Beobachtung oder Interpretation?	129
Das Albatros-Spiel	130
Kommunikationstheorien	135
Gewaltfreie Kommunikation (GFK) von Marshall B. Rosenberg	135
Gefühlserfahrungen	150
Das Kommunikationsquadrat von Friedemann Schulz von Thun	152
Das Kommunikationsquadrat	153
Kommunikationstechniken	155
Erfolgreiche Gesprächstechniken	155
Erfolgreiche Interventionen	164
Hinderliche Gesprächsformen	192

Analysetechniken	200
Ausgangslage – „Worum geht’s?“	200
Problem-Navigation	201
Unterstützende Techniken	203
Interventionen	203
Konfliktlösung	206
Die acht Prinzipien der Konfliktlösung	206
Formulierung der Vereinbarung	209
Lösungen	211
<i>Medientipps</i>	232