

Inhalt

- VOR DEM ANFANG _____
- 1 PROBLEMSTELLUNG _____
- 2 SOZIAL-KOMMUNIKATIVE AUFGABEN UND ROLLEN _____
 - 2.1 Die sozial-kommunikative Aufgabe _____
 - 2.2 Die Rollen _____
 - 2.2.1 Die Konfliktparteien _____
 - 2.2.2 Der Konfliktbegleiter _____
 - 2.2.3 Wertausrichtung _____
- 3 ESSENTIELLE BESTANDTEILE _____
 - 3.1 Vorliegen eines Konflikts _____
 - 3.2 Verzerrte Realitätskonstruktion _____
- 4 ABLAUF (PHASEN/SCHRITTE) _____
 - 4.1 Grundbegriffe der Konfliktbehandlung _____
 - 4.2 Übersicht zu den Phasen der Konfliktbehandlung _____
 - 4.2.1 1. Phase: Orientierung _____
 - 4.2.2 2. Phase: (Inhaltliche) Diagnose _____
 - 4.2.3 3. Phase: spezielle Konfliktbehandlung – Interventionen _____
 - 4.2.4 4. Phase: Konsolidierung _____
 - 4.3 Das kooperative Konfliktgespräch _____
 - 4.3.1 Phase I: Die Selbstklärung _____
 - 4.3.2 Phase II: Der Aufbau von Vertrauen _____
 - 4.3.3 Phase III: Die gemeinsame Problembearbeitung _____
 - 4.3.4 Phase IV: Regeln und Normen _____
 - 4.3.5 Phase V: Die innere Verarbeitung _____
 - 4.3.6 Phasenübergreifend: Offene Kommunikation _____
- 5 KRITISCHE EREIGNISSE _____

6	ABLEITUNG VON SOZIAL-KOMMUNIKATIVEN HANDLUNGSKOMPETENZANFORDERUNGEN	43
6.1	Die drei Kompetenzdimensionen	43
6.2	Die Kompetenzdimension „Wissen“	45
6.2.1	Typologisierung von Konflikten	46
6.2.2	Eskalationsstufen	50
6.2.3	Ansatzpunkte für Interventionsmöglichkeiten	58
6.2.4	Typische Fragen zur Erschliessung der Diagnose	63
6.2.5	Spezielle Konfliktbehandlungsstrategien	65
6.2.6	Konsolidierungsmassnahmen	67
6.3	Die Kompetenzdimension „Fertigkeiten“	69
6.3.1	Aspekte der Kommunikation	69
6.3.2	Aspekte der Intervention	71
6.4	Die Kompetenzdimension „Einstellungen“	83
6.4.1	Einführende Bemerkungen zur Wertausrichtung	83
6.4.2	Grundeinstellungen und Konfliktstile	84
6.4.3	Vom Ist- zum Soll-Zustand: Mögliche Entwicklungspfade	88
7	AUFGABEN	91
7.1	Konflikttypen und ihre Ursachen: Eine erste Grobanalyse	91
7.2	Der Fall „Mützentragen“	92
7.3	Gute Beziehung – was nun?	94
7.4	Interpretation von Aussagen: Das Empfängerverhalten	96
7.5	Der eigene Konfliktstil – Theorie und Praxis	97
8	LITERATUR	101

Abbildungen

- Abbildung 1: Merkmale von Situationstypen _____
- Abbildung 2: Wertequadrat zur Verständigungsorientierung _____
- Abbildung 3: Seelische Faktoren im Konflikt _____
- Abbildung 4: Die zwei Dimensionen der Konfliktbehandlung im Überblick _____
- Abbildung 5: Phasen der (kurativen) Konfliktbehandlung mit Unterstützungsprozessen _____
- Abbildung 6: Strategiemodelle und Eskalationsgrad _____
- Abbildung 7: Konfliktbearbeitung und Konfliktbehandlung _____
- Abbildung 8: Die Phasen des kooperativen Konfliktgesprächs _____
- Abbildung 9: Die drei Kompetenzdimensionen _____
- Abbildung 10: Die Kompetenzdimension „Wissen“ ist mehrdimensional _____
- Abbildung 11: Überblick über die Kompetenzdimension „Wissen“ _____
- Abbildung 12: Möglichkeiten der Typologisierung von Konflikten _____
- Abbildung 13: Gesamtmodell _____
- Abbildung 14: Pendelbewegungen zwischen den Handlungspolen _____
- Abbildung 15: Tiefe und Wirkung von Interventionen _____
- Abbildung 16: Konsolidierung durch zyklische Überlappungen _____
- Abbildung 17: Die Funktionsweise des Doppelns _____
- Abbildung 18: Das rotierende Tagebuch _____
- Abbildung 19: Rollenverhandeln _____
- Abbildung 20: Das abwechselnde Inventarisieren _____
- Abbildung 21: Rolle der Einstellungen in Konfliktsituationen _____
- Abbildung 22: Vier Typen von Einstellungen _____
- Abbildung 23: Die vier Grundeinstellungen _____
- Abbildung 24: Konfliktstile _____
- Abbildung 25: Vom Ist- zum Soll-Zustand _____
- Abbildung 26: Mögliche Entwicklungspfade _____

Tabellen

Tabelle 1: Destruktive und konstruktive Erwartungshaltungen _____	13
Tabelle 2: Die Rollen des Konfliktbegleiters _____	17
Tabelle 3: Konflikte und Nicht-Konflikte _____	23
Tabelle 4: Die fünf inhaltlichen Aspekte der Konfliktdiagnose _____	32
Tabelle 5: Mögliche (Diagnose)-Fragen _____	64
Tabelle 6: Verbindung des Konfliktstils mit der Wertorientierung _____	89