

# 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 \_\_\_\_\_

<b>6</b>	<b>ABLEITUNG VON SOZIAL-KOMMUNIKATIVEN HANDLUNGSKOMPETENZANFORDERUNGEN</b>	<b>43</b>
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
<b>7</b>	<b>AUFGABEN</b>	<b>91</b>
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
<b>8</b>	<b>LITERATUR</b>	<b>101</b>

## 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