

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
Vom Konflikt zum Krieg: Definitionen, Merkmale, Unterschiede.....	9
Gemeinsames Verständnis: Konflikt – Konfliktfähigkeit	13
Konfliktfähigkeit als Schlüsselkompetenz.....	17

Innere Konflikte

Was verstehen wir unter einem inneren Konflikt?	22
Woran erkennen wir innere Konflikte?	23
Welche Arten innerer Konflikte können wir unterscheiden?	24
Woher rühren innere Konflikte?.....	26
Wodurch eskalieren innere Konflikte?	37
Wie können wir innere Konflikte konstruktiv nutzen?.....	39

Zwischenmenschliche Konflikte

Was verstehen wir unter einem zwischenmenschlichen Konflikt?	46
Woran erkennen wir zwischenmenschliche Konflikte?	47
Welche Konfliktarten treffen wir typischerweise an?	50
Woher rühren zwischenmenschliche Konflikte?	53
Wodurch eskalieren zwischenmenschliche Konflikte?	59
Wie können wir zwischenmenschliche Konflikte konstruktiv nutzen?	68

Soziale Konflikte

Was verstehen wir unter einem sozialen Konflikt?	80
Woran erkennen wir soziale Konflikte?	81
Welche Konfliktarten treffen wir typischerweise an?	82
Woher rühren soziale Konflikte?	83
Wodurch eskalieren soziale Konflikte?.....	95
Wie können wir soziale Konflikte konstruktiv nutzen?	97

Mediation: Die Grundlagen

Die »vier A«: Allparteilichkeit, Akzeptanz, Anerkennung und Affirmation	106
Bewahrung der zwischenmenschlichen Beziehungen	116
Dr. Duly«s Sieben-Schritte-Modell: 1 – 2 – DD – Z – I – F – F	130
Grundannahmen des Mediationsverfahrens, geduldige Grenzsetzung und Grenzen der Mediation	139
Techniken der Gesprächsführung und Transaktionsanalyse	142
Zuhören, Zusammenarbeit und Zukunftsorientierung	149

Mediation in der betrieblichen Praxis

Zwei Falldarstellungen	152
------------------------------	-----

Konflikttheorien als Lösungsmodelle für die Praxis

Die häufigsten Konfliktstile und ihre Auswirkungen	184
Die Dramaturgie von Konflikten: Das Stufenmodell von Glasl	186
Konflikte im Fokus der Friedensforschung	189
Konflikte und Kommunikationsforschung	194
Konflikte aus Sicht der Lern- und Kreativitätsforschung	203
Übungen zur Konfliktprophylaxe und zur Entspannung bei Konflikten	210
Die Autoren	219