

Inhalt

Vorworte	9
Vorwort von Matthias Varga von Kibéd	9
Vorwort von Rodrigo Jokisch.....	13
Vorwort der Verfasser	17
Konfliktkompetenz	21
1. Denkwelten	27
1.1. Synergetik	27
Kontrollparameter	28
Fluktuation.....	29
Phasenübergang.....	29
Ordnungsparameter	31
Rückkopplung.....	34
1.2. Selbstorganisation und Kompetenz	34
Routine und Entscheidung	36
Persönlichkeit	37
Wissen und Können	38
Erfahrung	38
Wille.....	39
Werte	39
Operationalisierung.....	40
1.3. Weitere Konflikte – erweiterte Kompetenzen?	43
<i>von John Erpenbeck</i>	

1.4. Die „Logik der Distinktionen“	59
Kommunikation und Handlung.....	59
Entscheidung und Gewohnheit.....	61
Erfahrung und Erwartung.....	62
1.5. Exkurs: Perspektiven wechseln	62
Positionen der Beobachtung.....	64
Die dichotome Unterscheidung.....	65
Wiedereintritt und Verwechslung.....	67
Bild und Repräsentation	68
Perspektivwechsel	71
Mediative Perspektive.....	76
Kontextperspektiven	79
Nicht-Perspektiven.....	81
Interventionen	82
2. Konflikt	87
2.1. Konflikt und Struktur	90
Handlung.....	93
Blaue Feuerwehrautos.....	96
Kommunikation	97
Frustration	100
Konflikthierarchien.....	103
Eskalation.....	103
Konflikt mit dem Konflikt	106
2.2. Konflikt und seine Möglichkeit	108
2.3. Konflikt und Zustand	109
Problem	110
Problem vom Konflikt unterschieden.....	112
Selbstbeobachtung	114
Fremdbeobachtung.....	116
Rollenbedingte Beobachtung	117
Symbiose	120

Lösung	123
Kompromiss	125
Lösungsfälle.....	125
Konflikt und Trennung.....	127
Zustand und Kompetenz	128
2.4. Konflikt und Handlungsmodus	129
state of mind	130
Stress.....	131
Kompetenzgrenze.....	132
Handlungsstrategien	133
state of team.....	135
Außenbezüge.....	135
Handlungsmodus und Strukturzustand	136
3. Konfliktkompetenz und Mediation	139
3.1. Bedingungen für Mediation.....	140
Dienstleistung Mediation	140
Adressierbarkeit von Mediation.....	141
Problemlage	142
3.2. Strukturen der Mediation.....	144
Notwendige Trennungen	145
Kontrollparameter werden.....	150
Ordner sein	150
Möglichkeit von Mediation	151
3.3. Zustandekommen von Mediation.....	152
Formen der Teilnahme.....	152
Äußerer Auftrag.....	155
Auftrag im Kontext.....	156
Innerer Auftrag	157
Qualitätsaspekte.....	158

3.4. Konfliktkompetenz ermöglichen	159
Deeskalation	159
Macht und Empathie	160
Anders als zuvor	163
Autoren	167
Literatur	169