

Inhalt

| | |
|--|----|
| Einleitung | 7 |
| 1. Kommunikative Grundlagen in Konflikten | 13 |
| 1.1 Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun | 13 |
| 1.2 Der interne Prozess der Entscheidung | 17 |
| 1.3 Eskalierende Kommunikationskreise | 21 |
| 1.4 Watzlawicks fünf Axiome | 23 |
| 2. Grundlagen der professionellen Konfliktbewältigung | 26 |
| 2.1 Wirkfaktoren in Veränderungsprozessen | 26 |
| 2.1.1 Ressourcenaktivierung im Konflikt | 27 |
| 2.1.2 Klärung des Verhaltens nach Bedürfnissen und Nutzen | 35 |
| 2.1.3 Problemaktualisierung | 37 |
| 2.1.4 Professionelle Hilfestellung | 37 |
| 2.1.5 Der Pädagoge als Wirkfaktor | 38 |
| 2.2 Grundhaltungen in Konfliktsituationen | 39 |
| 2.3 Die Einführung in das Konfliktverständnis | 42 |
| 2.3.1 Konfliktdefinition | 42 |
| 2.3.2 Die Konfliktkurve | 43 |
| 2.4 Konfliktformen | 48 |
| 2.4.1 Konfliktformen nach Themen | 48 |
| 2.4.2 Konfliktformen nach Lösungsansätzen | 54 |
| 2.5 Interessen hinter den Konfliktpositionen erkennen | 56 |
| 2.5.1 Die Statuswippe in Konflikten | 56 |
| 2.5.2 Das Erkennen von Bedürfnissen und Interessen in Konflikten | 58 |
| 2.6 Die Bedeutung der Konfliktempathie | 65 |
| 2.7 Der Beginn von fairen Konfliktlösungen | 67 |
| 2.8 Zusammenfassung: Konflikte verstehen und professionell lösen | 71 |
| 3. Konflikte vorzeitig reflektieren | 73 |
| 3.1 Konfliktprävention | 73 |
| 3.2 Das Konfliktpräventionsmodell | 74 |
| 4. Interventionstechniken bei Konflikten, Störungen oder aggressivem Verhalten | 79 |
| 4.1 Interventionsberechtigung und Interventionsverpflichtung | 79 |
| 4.2 Individuelle Konfliktlösungen entwickeln | 82 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.3 | Die Techniken der Interventionshierarchie | 85 |
| 4.3.1 | Selbstmanagement zur Selbststeuerung | 86 |
| 4.3.2 | Interventionsmöglichkeiten bei Störungen und Konflikten | 87 |
| 4.3.3 | Übung macht den Meister | 123 |
| 5. | Eingreifen bei hoch emotionalen und körperlichen Konflikten | 125 |
| 5.1 | Techniken der Konfliktbewältigung bei hoch emotionalen Konflikten | 126 |
| 5.2 | Auflösen von körperlichen Konflikten | 136 |
| 6. | Klärung nach dem Konflikt | 178 |
| 6.1 | Gesprächsführung in der Nachbereitung von Konflikten | 178 |
| 6.1.1 | Lösungsorientiertes Gespräch | 179 |
| 6.1.2 | Kooperatives Konfliktgespräch | 181 |
| 6.1.3 | Motivierendes Konfliktgespräch | 182 |
| 6.1.4 | Klärendes Kritikgespräch | 184 |
| 6.1.5 | Konfrontatives Gespräch | 187 |
| 6.2 | Mediation zur Nachbehandlung von Konflikten | 190 |
| 6.3 | Konfliktcoaching | 199 |
| 7. | Reflexion eigener Anteile in Konfliktsituationen | 202 |
| 7.1 | Erwartungen an unterschiedliche Rollen | 204 |
| 7.2 | Bedürfnisse, Gefühle und Ziele hinter dem Konflikt reflektieren | 205 |
| 7.3 | Abwehrmechanismen: Projektion und Übertragung | 206 |
| 7.4 | Reflexion eigener Handlungsmuster | 207 |
| 7.5 | Art der Kommunikation reflektieren | 208 |
| 8. | Konfliktkompetenzen aufbauen | 210 |
| 8.1 | Lernziel 1: Den Wahrnehmungsfokus ändern | 211 |
| 8.2 | Lernziel 2: Den Selbstwert, das Selbstvertrauen und das Selbstbewusstsein stärken | 217 |
| 8.3 | Lernziel 3: Den Umgang mit Gefühlen verbessern | 224 |
| 8.4 | Lernziel 4: Die Handlungsauswahl durch höhere Verhaltenskompetenzen fördern | 233 |
| 8.5 | Lernziel 5: Hemmpotentiale gegen destruktives Verhalten erhöhen | 245 |
| 8.6 | Lernziel 6: Empathiefähigkeit steigern: Konsequenzen der Handlung durch Empathie voraussehen lernen | 251 |
| 8.7 | Die didaktisch-methodische Einbettung eines Projekts in den Berufsalltag | 256 |
| 9. | Ausblick | 261 |
| | Literatur | 265 |