

Inhalt

Zum Buch 6

Konfliktklärung – Grundsätzliches 11

Ein Konflikt, was ist das eigentlich? 11

Inhalt und Beziehung 12

Der Aspekt ES 14

Der Aspekt ICH 15

Der Aspekt DU 15

Konfliktgenese: Entwicklungsstadien von Konflikten 18

Stufe A: Irritation/Verärgerung 19

Stufe B: Verletzung 20

Stufe C: Hass 20

Konfliktklärung – Situations- und Auftragsklärung 22

Typische Denkfehler 22

Konflikte sind schlecht! 22

Hinterher ist es so, wie es einmal war! 23

Konfliktbearbeitung bedeutet Konfliktlösung! 24

Eine Lösung muss schön sein! 24

Ein Konflikt muss analysiert werden! 25

Situationsscreening 25

Frontscheibe 27

Innenraum 27

Inhalt 7

Rückspiegel	27
Umfeld	28
Zu klärende Aspekte	28
Echtheit des Anliegens	29
Verhandlung oder Klärung	30
»Stand der Dinge«	32
Art der Konfliktaustragung	32
Historie	33
Abgrenzung des Systems	34
Grundsätze der Konfliktklärung	38
Entscheidungsgewalt	38
Vertretung	38
Anwesenheitspflicht	38
Anfang und Ende	39
Informell, nichtöffentlich, streng vertraulich	39
Offenheit	39
Rechtsweg	39
Konfliktklärung – Der Dialog	40
Der Moderationszyklus zur Konfliktklärung	41
Vorab: Medien, Sitzordnung & Co.	43
1. Schritt: Einsteigen	45
2. Schritt: Sammeln	54
3. Schritt: Auswählen	64
4. Schritt: Bearbeiten	70
5. Schritt: Planen	80
6. Schritt: Abschließen	86
Methodenkatalog	90
Fragen	90
Zuhören	98
Die Feedback-Technik in der Konfliktklärung	102
Doppeln	105
Visualisierungsmethoden zur Sacharbeit	111

Theoretischer Background	116
Widmers Kern-Schalen-Modell	118
Riemanns Grundformen der Angst	123
Peseschkians Traumen	133
Freuds Abwehr	134
Watzlawicks Axiome	136
Ach, du dickes Ei! Was tun, wenn ...	142
Übrigens ...	147
Literatur	148
Verzeichnis der Abbildungen	152
Stichwortverzeichnis	153