

Gerhard Scheibel

Konflikte verstehen und lösen

Handbuch für Betroffene und Berater

Inhalt

Vorwort	7
Grundlagen	11
Was sind Konflikte?	11
Konflikte und Vergebung	13
Arten von Konflikten	17
Konflikte und Lernen	33
Der Auftrag eines Konfliktberaters	34
Der Nutzen von Konflikten	37
Das Verhalten eines Konfliktberaters	41
Konfliktberatung und Unrecht	45
Konflikte auf Grund von Kommunikationsfehlern	47
Wie Kommunikation funktioniert	47
Wie Verständnis entsteht	55
Konfliktberatung	62
Exkurs: Nonverbale Kommunikation	67
Zielkonflikte	69
Typische Lösungsmöglichkeiten	70
win/win-Lösungen	82
Chunking	88
Ablauf einer Konfliktberatung	98
Exkurs: Kreativität	102
Vorwürfe, Beschuldigungen	107
Beschreibung des Konflikttyps	107
Beratungsvertrag	108
Schule des Wünschens	110

Verschobene Konflikte	121
Beschreibung des Konflikttyps	121
Beratungsauftrag	123
Lösungswege	124
 Konflikte in Organisationen	 127
Beschreibung des Konflikttyps	127
Konfliktberatung	127
Zusätzliche Methoden der Konfliktberatung in Gruppen	130
Die Rolle des Beraters	135
 Konflikte in Familien	 137
Beratungsauftrag	137
Spezielle Methoden	138
 Konflikte und Gesundheit	 145
Seelische und körperliche Spannungen	145
 Schlußwort	 153
 Literaturverzeichnis	 155