

INHALT

Zum Buch 6

Konfliktklärung – Grundsätzliches 9

Inhalt und Beziehung 10

Der Aspekt ES

Der Aspekt ICH

Der Aspekt DU

Konfliktgenese 15

Stufe A: Irritation/Verärgerung

Stufe B: Verletzung

Stufe C: Hass

Konfliktklärung – Situations- und Auftragsklärung 19

Typische Denkfehler 19

Konflikte sind schlecht!

Hinterher ist es so, wie es einmal war!

Konfliktbearbeitung bedeutet Konfliktlösung!

Eine Lösung muss »schön« sein!

Ein Konflikt muss analysiert werden!

Situationsscreening 22

Umfeld

Innenraum

Rückspiegel

Frontscheibe

Zu klärende Aspekte 25

Echtheit des Anliegens

Verhandlung oder Klärung

»Stand der Dinge«

Art der Konfliktaustragung

Historie

Abgrenzung des Systems

Grundsätze der Konfliktklärung	35
Entscheidungsgewalt	
Vertretung	
Anwesenheitspflicht	
Anfang und Ende	
Informell	
Offenheit	
Rechtsweg	
Konfliktklärung – der Dialog	37
Der Moderationszyklus zur Konfliktklärung	38
Vorab: Medien, Sitzordnung & Co.	40
1. Schritt: Einsteigen	42
2. Schritt: Sammeln	50
3. Schritt: Auswählen	60
4. Schritt: Bearbeiten	66
5. Schritt: Planen	76
6. Schritt: Abschließen	82
Methodenkatalog	86
Fragen	86
Zuhören	94
Die Feedback-Technik in der Konfliktklärung	98
Doppeln	101
Visualisierungsmethoden zur Sacharbeit	107
Theoretischer Background	112
Widmers Kern-Schalen-Modell	113
Riemanns Grundformen der Angst	119
Peseschkians Traumen	129
Freuds Abwehr	130
Watzlawicks Axiome	132
Ach du dickes Ei! Was tun, wenn ...	138
Übrigens ...	143
Literatur	144
Verzeichnis der Abbildungen	148
Stichwortverzeichnis	149