

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Verständnis von Konflikten</b>	<b>5</b>
1.1	Entstehung und Definition von Konflikten	5
1.2	Destruktive Konfliktaustragung	7
1.3	Konfliktescalation	9
1.4	Konstruktive Konfliktaustragung	12
1.4.1	Das Eisberg-Modell	12
1.4.2	Das Orangenbeispiel	13
1.5	Konfliktebenen und Konflikttypen	16
1.6	Zusammenfassung	18
<b>2</b>	<b>Konflikte in Gruppen</b>	<b>19</b>
2.1	Konfliktbesonderheiten in einer Gruppe	19
2.2	Die Entstehung von Konflikten in der Gruppe	20
2.3	Besonderheiten von Gruppen	21
2.3.1	Öffentlichkeit	21
2.3.2	Beziehungsnetze	23
	Exkurs: Konfliktrolle	23
2.3.3	Gruppendynamik	23
2.4	Konfliktarten in Gruppen	24
2.4.1	Konflikte zwischen zwei Personen innerhalb einer Gruppe	24
2.4.2	Konflikte zwischen einer Person und einer Gruppe	26
	Exkurs: Mobbing	27
2.4.3	Konflikte „jeder gegen jeden“	29
2.4.4	Konflikte zwischen Gruppen	30
2.4.5	Mehr-Parteien-Konflikt	31
2.4.6	Organisierte Gruppen	33

<b>3</b>	<b>Formen der Konfliktbearbeitung</b>	<b>35</b>
3.1	Konfliktanalyse und -diagnose	35
3.2	Fragenkatalog zur Konfliktdiagnose	39
3.3	Konfliktbearbeitung und Kommunikation	40
3.3.1	Ich-Botschaft	42
3.3.2	Gewaltfreie Kommunikation	44
3.3.3	Aktives Zuhören	45
3.3.4	Trennung von Beobachtung und Bewertung	46
3.3.5	Wege der Konfliktbearbeitung	49
	Informelle Bearbeitung	49
	Formelle Bearbeitung	49
<b>4</b>	<b>Konfliktbearbeitung in Gruppen</b>	<b>55</b>
4.1	<b>Das Mediationsgespräch</b>	55
4.1.1	Einleitung	56
	Inhalte der Einleitung	57
4.1.2	Darstellung der Konfliktsituation	59
	Kommunikationstechniken des Mediators	60
4.1.3	Konfliktklärung/ Erhellung	63
4.1.4	Lösungen finden	65
4.1.5	Schriftliche Übereinkunft	66
4.2	<b>Die moderierte Klärungshilfe</b>	67
4.2.1	Themensammlung	68
4.2.2	Visualisieren von Konfliktstrukturen und -entwicklungen	72
	Konfliktzeitachse und Patchwork	72
	Konfliktbaum und -wurzel	74
	Konfliktebenen-Matrix	75
4.3	<b>Beziehungen</b>	76
4.4	<b>Macht und Hierarchie, Gender und Kultur</b>	78
4.4.1	Gender in der Konfliktbearbeitung	79
4.4.2	Interkulturelle Konflikte	80
	<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>81</b>
	<b>Sachwortverzeichnis</b>	<b>82</b>