

Inhaltsverzeichnis

1	Verständnis von Konflikten	5
1.1	Entstehung und Definition von Konflikten	5
1.2	Destruktive Konfliktaustragung	7
1.3	Konflikteskalation	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
2	Konflikte in Gruppen	19
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

3	Formen der Konfliktbearbeitung	35
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
4	Konfliktbearbeitung in Gruppen	55
4.1	Das Mediationsgespräch	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	Die moderierte Klärungshilfe	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	Beziehungen	76
4.4	Macht und Hierarchie, Gender und Kultur	78
4.4.1	Gender in der Konfliktbearbeitung	79
4.4.2	Interkulturelle Konflikte	80
	Quellenverzeichnis	81
	Sachwortverzeichnis	82