

Inhalt

Vorwort des Herausgebers zur 7. Auflage	6
Vorwort des Autors zur 7. Auflage	7
Über den Autor	8
Zum Auftakt ein Fallbeispiel: Konflikt im Vorstand	9
1 Konfliktvermittlung: die dritte Kraft	21
2 Zentrale Begriffe und ihre Bedeutung in diesem Buch	29
2.1 Konflikt	29
2.2 Positionen	30
2.3 Interessen und Hintergründe	31
2.4 Hintergrundgefühle	34
2.5 Mediation und KonfliktModeration	34
2.6 Moderation vs. KonfliktModeration	36
2.7 Noch einmal genauer: Von Aufgaben, Problemen und Konflikten	37
3 Die Soziale Architektur von Gruppen: Grundlage der Teamentwicklung	43
3.1 Vier Dimensionen menschlichen Verhaltens: Ordnung im Chaos	43
3.2 Die »Diagnose« von Gruppen	74
3.3 Teamentwicklung und Konflikt	101
4 KonfliktModeration – Führung durch schwieriges Gelände	113
4.1 Eine verständigungsorientierte Handlungsstrategie	113
4.2 Von der Auftragsgestaltung zur Sicherung der Umsetzung: Sechs Schritte zur Konfliktlösung	122
5 Kernkompetenzen des Moderators – Was muss man können (und sein)?	223
5.1 Selbstklärung: Innere Ausgewogenheit	225
5.2 Praktische Fähigkeiten eines professionellen Konfliktmoderators	229
Zu guter Letzt: Die Verantwortlichkeit für die Konfliktlösung	257
Literaturverzeichnis	261
Anhang	269
Handlungsschritte der KonfliktModeration auf einen Blick	269
Feedbackbogen für Konfliktmoderatoren	277
Lehrfilm auf DVD	U3