

# Inhalt

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