

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