

# Inhalt

## Zum Buch 6

### Konfliktklärung – Grundsätzliches 11

Ein Konflikt, was ist das eigentlich? 11

Inhalt und Beziehung 12

Der Aspekt ES 14

Der Aspekt ICH 15

Der Aspekt DU 15

Konfliktgenese: Entwicklungsstadien von Konflikten 18

Stufe A: Irritation/Verärgerung 19

Stufe B: Verletzung 20

Stufe C: Hass 20

### Konfliktklärung – Situations- und Auftragsklärung 22

Typische Denkfehler 22

Konflikte sind schlecht! 22

Hinterher ist es so, wie es einmal war! 23

Konfliktbearbeitung bedeutet Konfliktlösung! 24

Eine Lösung muss schön sein! 24

Ein Konflikt muss analysiert werden! 25

Situationsscreening 25

Frontscheibe 27

Innenraum 27

Rückspiegel 27

Umfeld 28

Zu klärende Aspekte 28

Echtheit des Anliegens 29

Verhandlung oder Klärung 30

»Stand der Dinge« 32

Art der Konfliktaustragung 32

Historie 33

Abgrenzung des Systems 34

Grundsätze der Konfliktklärung 38

Entscheidungsgewalt 38

Vertretung 38

Anwesenheitspflicht 38

Anfang und Ende 39

Informell, nichtöffentlich, streng vertraulich 39

Offenheit 39

Rechtsweg 39

Konfliktklärung – Der Dialog 40

Der Moderationszyklus zur Konfliktklärung 41

Vorab: Medien, Sitzordnung & Co. 43

1. Schritt: Einsteigen 45

2. Schritt: Sammeln 54

3. Schritt: Auswählen 64

4. Schritt: Bearbeiten 70

5. Schritt: Planen 80

6. Schritt: Abschließen 86

Methodenkatalog 90

Fragen 90

Zuhören 98

Die Feedback-Technik in der Konfliktklärung 102

Doppeln 105

Visualisierungsmethoden zur Sacharbeit 111

Theoretischer Background 116

Widmers Kern-Schalen-Modell 118

Riemanns Grundformen der Angst 123

Peseschkians Traumen 133

Freuds Abwehr 134

Watzlawicks Axiome 136

Ach, du dickes Ei! Was tun, wenn ... 142

Übrigens... 147

Literatur 148

Verzeichnis der Abbildungen 152

Stichwortverzeichnis 153

