

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorbemerkung</b>	<b>8</b>
<b>↗ 01 Vorklärungen</b>	<b>17</b>
<b>Der Konfliktbegriff</b>	<b>18</b>
<b>Konfliktfähigkeit und Konfliktperformanz</b>	<b>25</b>
In welchem Dienst stehen Fähigkeit, Fertigkeit und Performanz?	
Zu was sollen sie nützlich sein?	<b>28</b>
Bereitschaften, Wollen, Wille	<b>28</b>
Kognitive Akte und Kompetenzen	<b>30</b>
Mentalität, Einstellung, Überzeugung	<b>32</b>
<b>Grundhaltung, Deutung, Verhalten</b>	<b>36</b>
<b>Nützlichkeit von Konflikten</b>	<b>43</b>
<b>Konflikt- und Kritikperformanz</b>	<b>45</b>
<b>Konflikt, Souveränität und Humor</b>	<b>47</b>
<b>↗ 02 Dominante Konzepte</b>	<b>55</b>
<b>Charakteristika basaler psychologischer Strömungen von Genese bis Behandlung</b>	
<b>Tiefenpsychologien</b>	<b>58</b>
Sigmund Freud: Psychoanalyse	<b>60</b>
Alfred Adler: Individualpsychologie	<b>66</b>
Carl Gustav Jung: Analytische Psychologie	<b>67</b>
Eric Berne: Transaktionsanalyse	<b>70</b>
<b>Verhaltenspsychologische Ansätze</b>	<b>81</b>
Verhaltenstheorie, Konfliktfähigkeit und Performanz	<b>83</b>
<b>Humanistische Ansätze</b>	<b>90</b>

<b>Systemische Ansätze</b>	<b>96</b>
Soziologischer Systemansatz	97
Personaler Systemansatz	105
Kommunikative Axiome und ihr Niederschlag für Konfliktbehandlung	112
<b>↗ 03 Modelle und Konzepte im praktischen Umgehen mit Konflikten</b>	<b>127</b>
<b>Person im Fokus</b>	<b>129</b>
Woran sind innere Konflikte zu erkennen?	129
Woher kommen innere Konflikte?	136
Appellative Zusammenfassung	157
<b>Dyade im Fokus</b>	<b>159</b>
Welche unterschiedlichen Konfliktarten gibt es?	162
Woher kommen interpersonelle Konflikte?	166
Wie können Konflikte eskalieren?	173
Modelle und Konzepte im praktischen Umgehen mit interpersonellen Konflikten	186
Aspekte der Gesprächsführung im Konflikt	197
<b>Gruppe im Fokus</b>	<b>212</b>
Erkennungszeichen sozialer Konflikte	213
Typische soziale Konfliktarten	214
Entstehungsbedingungen sozialer Konflikte	216
Gruppendynamische Muster	220
Optionen, soziale Konflikte konstruktiv zu nutzen	228
Allgemeine Empfehlungen	235
<b>↗ 04 Neuere Realitäten und Sensibilitäten</b>	<b>237</b>
<b>Generationen Y und Z</b>	<b>238</b>
Auswirkungen von Konfliktscheu	243
Generation Z, Generation Game oder Smart Generation	250

<b>Milieudiversität und Konfliktbehandlung</b>	<b>253</b>
Eine Skizze zur Veränderung des Begriffs und der Rolle von Konflikten	254
<b>Konflikt scheu vermindern</b>	<b>259</b>
<b>Sozialer Konstruktionismus:</b>	
<b>gemeinsames Herstellen von Tatsachen</b>	<b>262</b>
<b>Embodiment: sensorisches, affektives Kommunizieren</b>	<b>266</b>
<b>Sprachbilder: den Sog von Metaphern nutzen</b>	<b>270</b>
<b>↗ 05 Herausforderungen für Weiterbildner</b>	<b>281</b>
<b>Weiterbildner und Konfliktberater im Kontext</b>	
<b>der »neueren Realitäten«</b>	<b>282</b>
<b>Emotional-intelligentes Spielzeug</b>	<b>283</b>
<b>Games und Gamification – ein knapper Überblick</b>	<b>285</b>
Games und Gamification im fröhlpädagogischen Umfeld	<b>289</b>
<b>Emoticons und Psychotools</b>	<b>291</b>
<b>↗ 06 Anhang</b>	<b>293</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>294</b>

Die Icons bedeuten:



Beispiele



Literaturtipps



Infos



Übungen/  
Methoden