

# Inhalt

Einleitung	7
1. Kommunikative Grundlagen in Konflikten	13
1.1 Das Kommunikationsmodell von Schulz von Thun	13
1.2 Der interne Prozess der Entscheidung	17
1.3 Eskalierende Kommunikationskreise	21
1.4 Watzlawicks fünf Axiome	23
2. Grundlagen der professionellen Konfliktbewältigung	26
2.1 Wirkfaktoren in Veränderungsprozessen	26
2.1.1 Ressourcenaktivierung im Konflikt	27
2.1.2 Klärung des Verhaltens nach Bedürfnissen und Nutzen	35
2.1.3 Problemaktualisierung	37
2.1.4 Professionelle Hilfestellung	37
2.1.5 Der Pädagoge als Wirkfaktor	38
2.2 Grundhaltungen in Konfliktsituationen	39
2.3 Die Einführung in das Konfliktverständnis	42
2.3.1 Konfliktdefinition	42
2.3.2 Die Konfliktkurve	43
2.4 Konfliktformen	48
2.4.1 Konfliktformen nach Themen	48
2.4.2 Konfliktformen nach Lösungsansätzen	54
2.5 Interessen hinter den Konfliktpositionen erkennen	56
2.5.1 Die Statuswippe in Konflikten	56
2.5.2 Das Erkennen von Bedürfnissen und Interessen in Konflikten	58
2.6 Die Bedeutung der Konfliktempathie	65
2.7 Der Beginn von fairen Konfliktlösungen	67
2.8 Zusammenfassung: Konflikte verstehen und professionell lösen	71
3. Konflikte vorzeitig reflektieren	73
3.1 Konfliktprävention	73
3.2 Das Konfliktpräventionsmodell	74
4. Interventionstechniken bei Konflikten, Störungen oder aggressivem Verhalten	79
4.1 Interventionsberechtigung und Interventionsverpflichtung	79
4.2 Individuelle Konfliktlösungen entwickeln	82

4.3	Die Techniken der Interventionshierarchie	85
4.3.1	Selbstmanagement zur Selbststeuerung	86
4.3.2	Interventionsmöglichkeiten bei Störungen und Konflikten	87
4.3.3	Übung macht den Meister	123
5.	Eingreifen bei hoch emotionalen und körperlichen Konflikten	125
5.1	Techniken der Konfliktbewältigung bei hoch emotionalen Konflikten	126
5.2	Auflösen von körperlichen Konflikten	136
6.	Klärung nach dem Konflikt	178
6.1	Gesprächsführung in der Nachbereitung von Konflikten	178
6.1.1	Lösungsorientiertes Gespräch	179
6.1.2	Kooperatives Konfliktgespräch	181
6.1.3	Motivierendes Konfliktgespräch	182
6.1.4	Klärendes Kritikgespräch	184
6.1.5	Konfrontatives Gespräch	187
6.2	Mediation zur Nachbehandlung von Konflikten	190
6.3	Konfliktcoaching	199
7.	Reflexion eigener Anteile in Konfliktsituationen	202
7.1	Erwartungen an unterschiedliche Rollen	204
7.2	Bedürfnisse, Gefühle und Ziele hinter dem Konflikt reflektieren	205
7.3	Abwehrmechanismen: Projektion und Übertragung	206
7.4	Reflexion eigener Handlungsmuster	207
7.5	Art der Kommunikation reflektieren	208
8.	Konfliktkompetenzen aufbauen	210
8.1	Lernziel 1: Den Wahrnehmungsfokus ändern	211
8.2	Lernziel 2: Den Selbstwert, das Selbstvertrauen und das Selbstbewusstsein stärken	217
8.3	Lernziel 3: Den Umgang mit Gefühlen verbessern	224
8.4	Lernziel 4: Die Handlungsauswahl durch höhere Verhaltenskompetenzen fördern	233
8.5	Lernziel 5: Hemmpotentiale gegen destruktives Verhalten erhöhen	245
8.6	Lernziel 6: Empathiefähigkeit steigern: Konsequenzen der Handlung durch Empathie voraussehen lernen	251
8.7	Die didaktisch-methodische Einbettung eines Projekts in den Berufsalltag	256
9.	Ausblick	261
	Literatur	265