
Inhalt

Worum geht es hier?	7
Konflikt im Elternrat – Ein Beispiel	13
1. Kapitel	
Konfliktmoderation	21
Führung durch unwirtliches Gelände	21
Symmetrie von Eröffnung und Beschluß	26
Ein Stück in fünf Akten – Die Handlungsstrategien	30
Den Auftrag mit der Führungskraft vereinbaren	31
Zwischenmenschlichen Kontakt stiften	34
Konfliktthemen sammeln und Vorgehen vereinbaren	37
Sichtweisen der Konfliktpartner klären	45
Verhandeln: Positionen in Bewegung bringen	62
Abspann: Ein zwischenmenschlicher Schlußakkord	78
2. Kapitel	
Konzepte zur Schärfung der Wahrnehmung	82
Quellen der Macht in Gruppen	85
Macht durch Recht	86
Macht durch Informationen	88
Statusmacht	89
Zugehörigkeit als Quelle von Macht	90
Beziehungsstörungen: ‚Innere Teams‘ prallen aufeinander	92
Das Team in uns: Identität und Durcheinander	94
Komplementäre Polarisierung	97
Leitlinien für den Moderator	102

Die soziale Architektur von Gruppen	106
Grundlegende Dimensionen menschlicher Eigenschaften	106
Baugelände: Spielraum des Verhaltens	131
Fundamente: Spannungsfeld sozialer Normen	132
Träger des Gebäudes: Rollenpositionen	138
Bauprüfung: (Selbst-) Erkundung des Sanierungsbedarfs	149
3. Kapitel	
Kommunikative Basiskompetenzen	159
Strukturieren: Transparenz und Flexibilität im Vorgehen	165
Tiefgehendes Verstehen durch aktives Zuhören	168
Aufmerksam zuhören	169
Offen fragen und zum Erzählen anregen	170
Interessen, Wünsche und Gefühle wiedergeben	172
Gemeinsam Lösungen entwickeln: Brainstorming	176
Entpolarisieren: Sprachlichen Fouls begegnen – Fairneß fördern	180
Zum Schluß:	
Sechs Leitsätze und zwei Einstellungen	186
Vier Fallbeispiele	191
Literatur	202
Anhang	
Kurzfassung der Moderationsschritte	204
Feedbackbogen für Konfliktmoderatoren	211
Biographisches zum Autor	213