

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	6
 Teil A: Der Konflikt im Überblick	 9
 2 Was ist ein Konflikt?	 11
2.1 Konfliktdefinition	11
2.2 Konfliktarten	12
2.2.1 Eisbergmodell	13
2.2.2 Sachverhaltskonflikte	14
2.2.3 Beziehungskonflikte	17
2.2.4 Konflikte wegen Vorlieben, Abneigungen und Interessen	20
2.2.5 Wertekonflikte	20
 3 Wie entwickelt sich ein Konflikt?	 23
3.1 Manifeste und latente Konflikte	23
3.2 Konflikteskalation	24
3.2.1 Phase win-win	25
3.2.2 Phase win-lose	26
3.2.3 Phase lose-lose	26
3.3 Eskalationsbeispiele im Feuerwehralltag	27
3.3.1 Stufe 1: Spannung	27
3.3.2 Stufe 2: Verbale Angriffe	28
3.3.3 Stufe 3: Taten statt Worte	28
3.3.4 Stufe 4: Verbündete suchen	29
3.3.5 Stufe 5: Gesichtsverlust	29

3.3.6	Stufe 6: Drohungen	30
3.3.7	Stufe 7: Begrenzte Vernichtungsschläge	30
3.3.8	Stufe 8: Zerstörung	31
3.3.9	Stufe 9: Gemeinsam in den Abgrund	31
4	Konfliktlösungsverfahren im Überblick	33
4.1	Heteronome Verfahren	34
4.1.1	Gerichtsverfahren	34
4.1.2	Schiedsverfahren	35
4.2	Autonome Verfahren	36
4.2.1	Schlichtung	36
4.2.2	Neutraler Experte	36
4.2.3	Verhandlung und Mediation	37
4.3	Mischformen	38
5	Unterstützung durch externe Konfliktlösung – Mediation	39
5.1	Geeignete Verfahren	39
5.2	Das Mediationsgesetz	40
5.3	Grundsätze der Mediation	41
5.3.1	Freiwilligkeit	41
5.3.2	Eigenverantwortlichkeit	42
5.3.3	Vertraulichkeit	43
5.3.4	Unabhängigkeit und Neutralität	46
5.3.5	Informiertheit	49
5.4	Ablauf einer Mediation	51
5.4.1	Vorbereitung	52
5.4.2	Phase 1: Eröffnung	53
5.4.3	Phase 2: Sachverhaltsklärung	54
5.4.4	Phase 3: Interessen, Bedürfnisse, Ziele klären ..	56

Inhaltsverzeichnis

5.4.5	Phase 4: Lösungsoptionen erarbeiten und bewerten	58
5.4.6	Phase 5: Mediationsvereinbarung	63
5.5	Kosten einer externen Unterstützung	65
Teil B: Konflikte in der Feuerwehr		69
6	Konflikte im Feuerwehraltag	71
6.1	Konflikte stören im Dienstbetrieb	73
6.2	Gefahren durch Konflikte im Einsatz	76
6.3	Besonderheiten bei Berufsfeuerwehren	79
7	Konfliktlösung innerhalb der Feuerwehr	82
7.1	Konfliktlotsen	84
7.2	Konflikte erkennen	85
7.3	Grenzen der internen Konfliktlösung	87
8	Konflikten vorbeugen	89
8.1	Welche Konflikte können vermieden werden? ..	89
8.2	Konfliktvorbeugende Maßnahmen	96
8.3	Schulungsoptionen	99
Literaturverzeichnis		102