

INHALT

0.	Einleitung	1
1.	Der symbolische Charakter „des Konflikts“ in der Schlichtungssituation. Zur Notwendigkeit eines kommunikationstheoretischen Konflikt-Begriffs	6
1.1.	„Der Konflikt“ als symbolisch präsepter Gegenstand	6
1.2.	„Der Konflikt“ als interaktiv zustandekommender Gegenstand	9
1.3.	Dimensionen eines umfassenden Konflikt-Begriffs	13
2.	Die Etablierung der Position: Die Anschuldigung	14
2.1.	Die Interaktionsaufgabe	14
2.2.	Manifestationsweisen von Anschuldigungen	16
2.3.	‚Anschuldigung‘: Ein Darstellungsmuster	20
2.4.	Illustration des methodischen Vorgehens	29
2.5.	Empirische Ergebnisse: Darstellungselemente von Anschuldigungen	31
3.	Die Explikation der Gegenposition: Die Stellungnahme zur Anschuldigung	41
3.1.	Die Interaktionsaufgabe	41
3.2.	Manifestationsweisen der Stellungnahme	42
3.3.	Die analytischen Konzepte: ‚Strategie‘ und ‚Strategisches Mittel‘	47
3.4.	Illustration des methodischen Vorgehens	50
3.5.	Empirische Ergebnisse	51
3.5.1.	Reaktionsstrategien in Stellungnahmen und ihre strategischen Mittel	51
3.5.2.	Ein besonderes strategisches Mittel: ‚Rivalisierende Beschreibung‘	61
3.5.3.	Ein weiteres strategisches Mittel: ‚Absurde Konstruktionen‘	69
3.5.4.	Ein drittes strategisches Mittel: ‚Gegenanschuldigung‘	74
4.	Der Umgang des Schlichters mit dem Streit	79
4.1.	Der Auftrag des Schlichters: Entwicklung einer dritten Perspektive	79
4.2.	Der Bezugspunkt des Schlichter-Handelns: Das gestörte Verhältnis zwischen den Streitparteien	80
4.3.	Zur Funktionalität sprachlicher Mittel und Verfahren beim Umgang des Schlichters mit dem Streit	84
4.4.	Umgangsformen des Schlichters mit dem Streit	94
4.4.1.	Minimalsicherung des Vorgehens	95

4.4.2.	Normierung des Vergehens	98
4.4.3.	Konstruktion eines entschuldbaren Vergehens	104
4.4.4.	Einordnung des Streits in den institutionellen Bearbeitungsgang	107
5.	Das interaktive Zusammenspiel: 'Entfaltung', 'Verstrickung' und andere Muster der Gesprächsdynamik in der Konflikt-Rekonstruktion	114
5.1.	Das analytische Konzept: 'Aushandlung'	114
5.2.	Methodisches Vorgehen	119
5.3.	Muster der Gesprächsdynamik in der Konflikt-Aushandlung	121
5.3.1.	Die Entfaltung des Konflikts	121
5.3.2.	Die Wiederbelebung der Vorgeschichte	126
5.3.3.	Die Eskalation des Konflikts	131
5.3.4.	Die Verschleppung des Konflikts	138
5.3.5.	Die Argumentation um eine Konflikt-Position	149
5.3.6.	Die Stagnation der Konflikt-Bearbeitung	154
5.3.7.	Die Verstrickung in die Konflikt-Bearbeitung	158
6.	Nochmals: Die allmähliche Verfertigung des Streitiges beim Reden	175
7.	Literatur	179
8.	Register	184
9.	Transkriptionszeichen	197