

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>15</b>
<b>I. orientierende Vorbemerkung</b> .....	<b>16</b>
<b>1. Ziel, Ertrag und praktische Relevanz der Untersuchung</b> .....	<b>16</b>
<b>2. Zum Aufbau der Arbeit</b> .....	<b>18</b>
<b>II. Kontext und Hinführung</b> .....	<b>18</b>
<b>1. Erläuterung zum Kontext</b> .....	<b>18</b>
a) Ausgangspunkt: Theorie- und Praxisprojekt zu KONFLIKTSENSITIVITÄT .....	18
aa) Begriff der Konfliktsensitivität.....	19
(1) Sensitivität .....	19
(2) Konflikt .....	19
(3) Konflikt-Sensitivität .....	21
bb) Stoßrichtung des Projektes (Bedarf) .....	21
b) Zielrichtung: KULTURENTWICKLUNG .....	22
aa) Begriff der Kulturentwicklung.....	23
(1) Organisations- und Unternehmenskultur .....	23
(2) Kulturveränderung: Kulturentwicklung und -gestaltung .....	25
bb) Evaluation und Intervention als Ansatzpunkte für Organisations- und Kulturentwicklung.....	26
c) VERBINDUNG: Begründungs-, Entdeckungs- und Verwendungszusammenhang .....	28
<b>2. thematische Hinführung und theoretischer Hintergrund</b> .....	<b>29</b>
a) Kurzüberblick zum Forschungsstand.....	29
b) Erkenntnisinteresse .....	30
c) theoretische Fundierung der Arbeit .....	31
d) erkenntnisleitende Theorien und Hypothesen: integratives Theoriemodell .....	31
aa) Wirkmodell zur Aggressionsreduktion .....	31
bb) Basic-Needs-Theorie .....	32
cc) integratives Theoriemodell zur Konfliktsensitivität .....	34
e) Forschungsethik.....	36
<b>III. Untersuchungsgegenstand und Methodik</b> .....	<b>37</b>
<b>1. Untersuchungsgegenstand</b> .....	<b>37</b>
a) Gegenstand der Evaluation (Evaluandum) .....	37
b) Operationalisierung des Evaluandums.....	37
aa) Formulierung von Praxiszielen.....	38
bb) Operationalisierung der Praxisziele über Indikatoren .....	41
(1) Indikatoren für Handlungsziele des Wirkungsziel 1: „Fortsetzungsabsicht“ .....	41
(2) Indikatoren für Handlungsziele des Wirkungsziel 2: „subjektives Wohlbefinden“ .....	42
cc) Überführung der Indikatoren in Erhebungsfragen.....	43
<b>2. Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>43</b>
a) Untersuchungsdesign: begründende Erwägungen zur Triangulation .....	44
b) Datenerhebung entlang des Erkenntnisinteresses.....	46
aa) Definition des Informations- bzw. Datenbedarfs .....	47
bb) geeignete Instrumente für die Datenerhebung .....	47

(1) Fragebogen .....	47
(2) Interview .....	49
(3) Zum Ausschluss von Beobachtung .....	50
(4) Zur Analyse vorhandener Daten und Dokumente .....	50
cc) Pretest der Datenerhebungsinstrumente .....	50
dd) Durchführung der Datenerhebung .....	51
c) Auswertung und Gewichtung der Daten .....	52
aa) Entscheidung für ein Auswertungsinstrument .....	52
bb) Datenaufbereitung .....	52
cc) Gewichtung (Methodenintegration) .....	53
<b>IV. empirische Überlegungen und Befunde der Evaluation .....</b>	<b>53</b>
<b>1. holistisch-integrativer Ansatz .....</b>	<b>53</b>
<b>2. rahmende evaluative Gütekriterien .....</b>	<b>54</b>
<b>3. ausgewählte grundlegende Begrifflichkeiten .....</b>	<b>55</b>
a) Intervention .....	55
b) Programm (Intervention im engeren Sinne; Maßnahme) .....	56
c) Wirksamkeit und Wirkung .....	56
d) Repräsentativität der erhobenen Daten .....	57
<b>4. Analyse und Interpretation der schriftlichen Befragung .....</b>	<b>57</b>
a) Analyse der aufbereiteten Daten .....	57
b) empirische Befunde und deren Interpretation .....	59
aa) Wirksamkeit („Effekte“) .....	59
(1) wahrnehmbare Effekte .....	59
(2) Kausalität und Zurechenbarkeit .....	65
bb) Wirkung („Prozesse“) .....	66
(1) Skalenwahl .....	66
(2) soziale Erwünschtheit .....	67
c) Zusammenhang zum integrativen Theoriemodell .....	68
d) Evaluation der Erhebungsinstrumente .....	70
<b>Zwischenergebnis 1 .....</b>	<b>71</b>
<b>5. Analyse und Interpretation der Interviews .....</b>	<b>72</b>
a) Analyse der aufbereiteten Daten .....	73
b) empirischen Befunde und deren Interpretation .....	75
aa) Wirksamkeit („Effekte“) .....	75
(1) Angebot der Mediation .....	75
(2) psycho-educative Gruppentrainings .....	76
bb) Wirkung („Prozesse“) .....	80
(1) Breite des Reaktionsinventares .....	80
(2) Selbstwirksamkeitserwartungen .....	81
(3) elementare Grundbedürfnisse (Kompetenz, Beziehung, Autonomie) .....	82
c) Zusammenhang zum integrativen Theoriemodell .....	86
d) Evaluation der Interviewführung und soziale Erwünschtheit .....	87
<b>Zwischenergebnis 2 .....</b>	<b>88</b>
<b>6. Ergebnis und abschließende Betrachtung ausgewählter relevanter Befunde .....</b>	<b>89</b>
<b>V. Handlungsempfehlungen zur Entwicklung einer konfliktsensitiven ehrenamtlichen Organisationskultur .....</b>	<b>92</b>
<b>1. Ansatzpunkte für Kulturentwicklung .....</b>	<b>93</b>
<b>2. Ausrichtung der Kultur in Richtung Konfliktsensitivität .....</b>	<b>95</b>

<b>VI. Ethische Ableitungen und Anregungen zur Haltung für Mediatoren .....</b>	<b>99</b>
<b>1. Modellierung ethisch-philosophischen Denkens: ‚FFF‘ .....</b>	<b>100</b>
<b>2. Erkenntnisleitender Fragekern.....</b>	<b>100</b>
<b>3. Ziel und Gang des ethischen Teils der Untersuchung .....</b>	<b>101</b>
a) Ziel.....	101
b) Gang.....	102
<b>4. Grundbegriffe.....</b>	<b>102</b>
a) Ethik und Moral.....	102
b) Das Gute.....	103
aa) Zur Definierbarkeit.....	104
bb) Orientierungs- und Haltepunkte für das Gute.....	106
cc) ausgewählte umschreibende Annäherungen an das Gute.....	108
dd) Zum Vorwurf des Relativismus (und kurz zum absolut Guten).....	110
c) Mediation .....	113
d) Haltung als Quelle der Handlung.....	115
<b>Zwischenergebnis 1.....</b>	<b>116</b>
<b>5. Inwieweit ist Mediation in Prozess und Ergebnis für sich genommen bereits ethisch gut?.....</b>	<b>117</b>
<b>Zwischenergebnis 2.....</b>	<b>119</b>
<b>6. Die Haltung des Mediators und das Gute.....</b>	<b>119</b>
a) Die klassische Haltung des Mediators .....	119
b) Welcher Rahmen fördert das Gute? .....	120
c) Welche grundsätzlichen Haltungen fördern diesen Rahmen und das Gute?.....	122
d) Personenzentrierung, Allparteilichkeit und das Gute .....	128
e) Welches weitere Gute zeigt sich an der Haltung der personenzentrierten Allparteilichkeit? .....	130
aa) Gutes im Prozess.....	130
bb) Gutes im Ergebnis.....	131
<b>Zwischenergebnis 3.....</b>	<b>133</b>
<b>7. Abschließendes Fazit zu mediativer Ethik und Haltung .....</b>	<b>133</b>
<b>Resumée .....</b>	<b>135</b>
<b><i>Theodor Fontane</i> .....</b>	<b>137</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>139</b>
<b>ANHANG .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Reflexionsbericht zum Theorie- und Praxisprojekt.....</b>	<b>1</b>
<b>I. Ausgangssituation und Projektidee .....</b>	<b>7</b>
<b>0. Vorbemerkung zur Genese des Projektes .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Kontextanalyse (Rahmenbedingungen) .....</b>	<b>8</b>
a) Funktion des Arbeitsfeldes.....	8
b) gesetzliche Grundlagen.....	8
c) Organisationskultur.....	10
d) sozialräumliche Rahmenbedingungen.....	11
e) Einrichtungen und soziale Dienste im Umfeld.....	12
<b>2. Situations- und Bedarfsanalyse .....</b>	<b>12</b>

a) Anknüpfungs- und Haltepunkte.....	12
b) dialogisch-prozesshafte Verständigung der Beteiligten über die Ausgangssituation.....	13
c) Diagnostik auf Grundlage des skizzierten Prozesses.....	15
d) Problemdefinition, Bedarfsanalyse und Erwartungen des Auftraggebers.....	16
e) theoretische Bezüge: handlungsleitende Theorien und Hypothesen.....	18
<b>3. Grobplanung: Aufsetzen eines Projektverlaufplanes zur Projektidee.....</b>	<b>20</b>
<b>Zwischenergebnis 1.....</b>	<b>20</b>
<b>II. Präzisierendes EVALUATIONSKONZEPT.....</b>	<b>21</b>
<b>1. Zweck und Ziel der Evaluation.....</b>	<b>21</b>
a) Zweck der Evaluation.....	21
b) Ziel der Evaluation.....	22
<b>2. Gegenstand und zentrale Fragestellung der Evaluation.....</b>	<b>23</b>
a) Gegenstand der Evaluation.....	23
b) zentrale Fragestellung der Evaluation.....	24
c) Inhalte der Programmevaluation.....	24
<b>3. Praxisziele und darauf ausgerichtete Indikatoren.....</b>	<b>25</b>
a) Formulierung von Praxiszielen.....	25
aa) Richtziel / Globalziel.....	26
bb) Wirkungsziele.....	26
cc) aus den Wirkungszielen abgeleitete Handlungsziele (Kriterien).....	27
b) Operationalisierung der Praxisziele über Indikatoren.....	28
aa) Indikatoren für Handlungsziele des Wirkungsziel 1: „Fortsetzungsabsicht“.....	29
bb) Indikatoren für Handlungsziele des Wirkungsziel 2: „subjektives Wohlbefinden“.....	30
<b>Zwischenergebnis 2.....</b>	<b>31</b>
<b>III. resultierende Konkretionen im EVALUATIONSDSIGN.....</b>	<b>31</b>
<b>1. Evaluationsdesign als projekt(beg)leitender Rahmen.....</b>	<b>31</b>
<b>2. Auswahl der Instrumente zur Datenerhebung.....</b>	<b>34</b>
a) Definition des Informations- bzw. Datenbedarfs.....	34
b) Mit welchen Instrumenten lassen sich die benötigten relevanten Daten am besten erheben?.....	35
aa) Fragebogen.....	35
bb) Interview.....	36
cc) Beobachtung.....	37
dd) Analyse vorhandener Daten und Dokumente.....	37
<b>3. Zu den Instrumenten der Datenauswertung.....</b>	<b>37</b>
<b>Zwischenergebnis 3.....</b>	<b>38</b>
<b>IV. Dokumentation des PROJEKTVERLAUFES.....</b>	<b>39</b>
<b>1. Konzeption der Instrumente für die Datenerhebung.....</b>	<b>39</b>
a) Konstruktion des Fragebogen mit Begleitschreiben.....	39
b) Konzeption des Interviews als problemzentriertes Interview.....	39
<b>2. Datenerhebung 1 (Pre-Test mittels Fragebogen).....</b>	<b>40</b>
<b>3. Entwicklung und Durchführung der Interventionen:.....</b>	<b>40</b>
a) „Gruppencoaching“.....	40
b) bedarfsorientierte freiwillige Mediation.....	41
<b>4. Datenerhebung 2 (Post-Test mittels Fragebogen).....</b>	<b>41</b>

5. unwissenschaftliche „naive“ Beobachtung .....	42
6. Datenerhebung 3 (problemzentrierte Interviews) .....	42
7. Zur Datenauswertung: Datenaufbereitung, -analyse und -interpretation .....	43
<b>V. REFLEXION des bisherigen Projektverlaufs und RESUMÉE .....</b>	<b>43</b>
<b>VI. Anhang BTPP .....</b>	<b>44</b>
1. Projektskizze.....	44
2. Projektverlaufsplan .....	55
3. Tatsächlicher Projektverlauf.....	57
4. Vorstellung Projektidee (Flyer).....	59
5. Begleitschreiben .....	61
6. Fragebogen (Pre).....	63
7. Fragebogen (Post) .....	69
8. Muster Teilnehmerliste.....	75
9. Hinweis auf Mediation .....	76
10. Konzept Basismodul .....	77
1. Konflikte sensibel wahrnehmen und verstehen.....	79
1.1. „Tischkantenübung“ (5 Minuten).....	79
1.2. Klassifikation in 4 Konflikttypen (5 Minuten) .....	79
1.3. Was ist ein Konflikt? (2 Minuten).....	79
1.4. Wahrnehmung im Konflikt (5 Minuten).....	80
1.5. Voraussetzung für die Befriedung (Lösung) von Konflikten.....	81
1.6. Eisbergmodell (5 Minuten) .....	82
1.7. Gruppenübung „Gefühls- und Bedürfnisliste“ erarbeiten (15 Minuten).....	82
1.7.1. Gefühlsliste (Vorschlag) .....	83
1.7.2. Bedürfnisliste (Vorschlag).....	84
1.7.3. Zusammenhang zwischen Gefühlen und Bedürfnissen .....	85
2. Handlungsmöglichkeiten im Konflikt.....	85
2.1. Blinder Fleck (5 Min.) .....	85
2.2. Vier-Seiten-einer Nachricht (Kommunikationsquadrat) (15 Min.).....	85
2.3. Drama-Dreieck der Transaktionsanalyse (15 Minuten) .....	89
2.4. Gewaltfreie Kommunikation (GfK) (5 Minuten) .....	90
2.5. Mediation (5 Minuten) .....	91
2.6. Ausblick Modul II .....	92
<b>11. Fotokoll Basismodul .....</b>	<b>93</b>
<b>12. Konzept Vertiefungsmodul.....</b>	<b>100</b>
1. Vorbereitung .....	103
2. Kurze Befindlichkeitsrunde (5 Min.) .....	103
3. Teamschiff (10 Min.).....	103
4. Follow-up Basismodul (10 Min.) .....	103
5. Gefühle als Ressourcen nutzen (35 Min.) .....	104
5.1. Ressourcenorientierter Zugang zu Emotionen (15 Minuten).....	104
5.1.1. Was ist eine Ressource? (2 Minuten).....	104
5.1.2. Übung „brillante Momente“ (5 Minuten) .....	104
5.1.3. Auslösebedingung und Funktion einer Emotion (2 Minuten) .....	105
5.1.4. Kurz-Hinweise zur Entwicklungspsychologie der Emotionen (2 Minuten).....	106
5.1.5. Emotion und ihre Schnittstellenfunktion (2 Minuten) .....	107
5.2. Emotionale Kompetenz (5 Minuten).....	108
5.3. Emotionen erkennen und Worte geben (10 Minuten).....	110

5.3.1. Ein Vokabular erarbeiten.....	110
5.3.2. Zusammenhänge zur Form erarbeiten .....	110
5.3.3. Film zu 7 Grundemotionen nach Paul Ekman (Dauer: ca. 4 Minuten).....	111
5.4. Den Sinn von Emotionen verstehen (10 Minuten) .....	111
5.4.1. Vorbemerkung zu „positiven“ und „negativen“ Emotionen (2 Minuten).....	111
5.4.2. Emotionen haben einen Sinn (4 Minuten) .....	112
5.4.3. Die einzelnen Emotionen in typischen Szenarien (7 Minuten).....	113
6. Aufrichtigkeit und Empathie als Grundhaltungen der GfK (35 Min.).....	115
6.1. Der Weg zur Gewaltfreien Kommunikation (3 Minuten) .....	115
6.2. Was bedeutet Empathie? (3 Minuten) .....	115
6.2.1. Affektive Empathie .....	116
6.2.2. Kognitive Empathie.....	116
6.3. Die drei Säulen der Gewaltfreien Kommunikation (5 Minuten).....	118
6.3.1. Selbsteinfühlung (Selbstepathie) .....	118
6.3.2. Achtsamer und aufrichtiger Selbstausdruck .....	118
6.3.3. Einfühlsames Zuhören (Fremdempathie) .....	118
6.4. Schlüsselunterscheidungen der GfK (10 Minuten).....	119
6.4.1. Unterscheidung von Wahrnehmung und Bewertung.....	119
6.4.2. Unterscheidung von Gefühlen und Gedanken .....	120
6.4.3. Unterscheidung von Bedürfnissen und Strategien zu deren Erfüllung.....	122
6.4.4. Unterscheidung von Bitten und Forderungen.....	123
6.5. Übung „Giraffentanzparkett“ (15 Minuten).....	124
6.5.1. Grundform .....	124
6.5.2. erweiterte Form.....	125
7. Feedback und Abschluss (5 Minuten).....	125
8. Back-up.....	126
8.1. Übung „Konfliktbetrachtung mit Perspektivwechsel“ (10 Min.).....	126
8.2. Exkurs: überraschende und heftige Emotionen / Aggressionen bei Flüchtlingen .....	126
8.2.1. Was sind kritische Lebensereignisse?.....	126
8.2.2. Stichworte zu Traumata.....	127
8.3. Linienübung (5 Minuten) .....	128
9. Verwendete und zitierte Literatur: .....	128
<b>13. Fotokoll Vertiefungsmodul.....</b>	<b>129</b>
<b>14. Muster PZI-Konzeption .....</b>	<b>139</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>147</b>
<b>B. Qualitative Inhaltsanalyse.....</b>	<b>149</b>

## Abbildungsverzeichnis

ABBILDUNG 1: WIRKMODELL ZUR AGGRESSIONSREDUKTION .....	32
ABBILDUNG 2: BASIC-NEEDS-THEORIE .....	34
ABBILDUNG 3: INTEGRATIVES THEORIEMODELL ZUR KONFLIKTSENSITIVITÄT .....	35
ABBILDUNG 4: INTEGRATIVES THEORIEMODELL IM AUFFRISCHUNGS-ÜBERBLICK .....	80
ABBILDUNG 1 A: DER WEG IN DEN STREIT.....	81
ABBILDUNG 2 A: EISBERGMODELL UND KONFLIKT .....	82
ABBILDUNG 3 A: „KOMMUNIKATIONSQUADRAT“ .....	86
ABBILDUNG 4 A: „DIE AUTOFAHRT“ .....	86
ABBILDUNG 1 B: AUSLÖSEBEDINGUNG UND FUNKTION EINER EMOTION.....	105
ABBILDUNG 2 B: EMOTION UND IHRE SCHNITTSTELLENFUNKTION .....	108
ABBILDUNG 3 B: DIMENSIONEN IM UMGANG MIT EMOTIONEN.....	109
ABBILDUNG 4 B: TRUTH.....	117

## Tabellenverzeichnis

TABELLE 1: WOHLBEFINDEN AKTUELL VERSUS VOR 1 MONAT; JEWEILS VOR (1) UND NACH DEM TREATMENT (2).....	60
TABELLE 2: FORTSETZUNGSABSICHT VOR (1) UND NACH DEM TREATMENT (2).....	61
TABELLE 3: BREITE DES REAKTIONSENTWURFS VOR (1) UND NACH DEM TREATMENT (2).....	61
TABELLE 4: SELBSTWIRKSAMKEITSERWARTUNG.....	62
TABELLE 5: KONFLIKTSENSITIVITÄT .....	62
TABELLE 6: BEDÜRFNISERFÜLLUNG (AUTONOMIE, BEZIEHUNG, KOMPETENZ).....	63
TABELLE 7: GRÜNDE NICHTINANSPRUCHNAHME MEDIATION .....	64

## Abkürzungsverzeichnis

a. a. O.: am angegebenen Ort

BTPP: Projekt- und Reflexionsbericht zum Theorie- und Praxisprojekt

m. w. N.: mit weiteren Nachweisen

PZI: Problemzentriertes Interview

QI: Qualitative Inhaltsanalyse

TPP: Theorie- und Praxisprojekt