

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Übungen	7
1 Konflikte verstehen	9
1.1 Konflikt – meine Einstellung	9
1.2 Konflikt – von außen gesehen	11
1.3 Einteilung von Konflikten	15
1.3.1 Seelische Konflikte	15
1.3.2 Soziale Konflikte	18
1.3.3 Organisatorische Konflikte	21
1.4 Entstehung von Konflikten	24
1.4.1 Seelische Konflikte	24
1.4.2 Soziale Konflikte	31
1.4.3 Organisatorische Konflikte	40
2 Konflikte analysieren	43
2.1 Praktische Konfliktanalyse	43
2.1.1 Beobachter und Akteur: Die doppelte Perspektive	43
2.1.2 Prozess-Analyse	50
2.1.2.1 Die Streitpunkte	50
2.1.2.2 Die Parteien	52
2.1.2.3 Die Form	54
2.1.2.4 Der Verlauf	65
2.1.2.5 Ergebnis und Folgen	70
3 Konflikte bewältigen	73
3.1 Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	73
3.1.1 Die konfliktfähige Persönlichkeit	74
3.1.2 Ethische Bewertung der Konfliktbewältigung	76
3.1.3 Formen der Konfliktbewältigung	79
3.2 Seelische Konfliktbewältigung	80
3.2.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	81
3.2.2 Entscheidungskonflikt	81
3.2.3 Rollenkonflikt	86
3.3 Organisatorische Konfliktbewältigung	89
3.3.1 Thematisches Konfliktmanagement	90
3.3.1.1 Sachkonflikte lösen	91
3.3.1.2 Beziehungskonflikte regeln	93
3.3.1.3 Wertkonflikte bändigen	96
3.3.1.4 Die Hierarchie der drei Konfliktformen	106

► Inhaltsverzeichnis

3.3.2	Strukturelles Konfliktmanagement	108
3.3.2.1	Konflikte verhindern (Prävention)	108
3.3.2.2	Konflikte stimulieren (Forcierung)	109
3.3.3	Formelles Konfliktmanagement	113
3.3.3.1	Moderation: Führende als Konfliktregler	113
3.3.3.2	Mediation: Professionelle Hilfestellung im Konflikt	117
3.4	Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	125
3.4.1	Das kooperative Konfliktgespräch	126
3.4.2	Die kontroverse Verhandlung	154
4	Mit Konflikten leben	159
4.1	Konflikte transformieren	159
4.2	Konflikte ertragen	162
Anhang		
	Spiel 1: Gefangenen-Dilemma	165
	Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung	169
Literaturverzeichnis		171
Stichwortverzeichnis		175
Über den Autor		177