

# Inhalt

Vorwort	9
<b>1. Kapitel: Was ist ein Konflikt?</b>	<b>15</b>
Der Sinn der Konflikte	15
Konflikte bearbeiten Unterschiede	16
Konflikte stellen die Einheitlichkeit der Gruppe her	20
Konflikt als Widerspruch	22
Der Sinn von Konflikten liegt in der Komplexität	24
Konflikte garantieren Gemeinsamkeit	25
Konflikte garantieren Veränderung	26
Der Sinn der Konflikte in Mythos und Religion	29
Sinn der Konflikte in Unternehmen	30
Konflikte erhalten das Bestehende	32
Pannen und Konflikte	34
Wie kann man Pannen von echten Konflikten unterscheiden?	36
<b>2. Kapitel: Konfliktanalyse</b>	<b>39</b>
Methoden der Konfliktanalyse	44
Den Konflikt anerkennen	45
Wer hat welche Rolle?	50
Rational – emotional – sozial	52
Die „doppelte Wahrheit“	65
Gruppenentscheidung oder Einzelentscheidung	71
Gesagt – gemeint – angekommen	75
Was wird verschwiegen?	77
Erforschung der Konfliktgeschichte	79
Seelenkonto	83
Konfliktlandschaft	86
Konfliktgewinn	88
Konfliktanalyse und Gruppendynamik	89
Zusammenfassung der Analysemethoden	93
Diagnose von Konflikten	95

<b>3. Kapitel: Konfliktarten</b>	97
Persönliche Konflikte	99
Die vier Grundkonflikte und ihre Prägungen	102
1. Grundkonflikt: Die verstandbetonte Prägung	105
2. Grundkonflikt: Die gefühlsbetonte Prägung	112
3. Grundkonflikt: Die ordentliche Persönlichkeit	118
4. Grundkonflikt: Der Wagemutige	126
Paarkonflikte	131
Identitätskonflikte	132
Distanzkonflikte (Nähe – Ferne)	134
Entwicklungsconflikte	135
Clankonflikte: Schwiegermutterkonflikte	136
Transaktionskonflikte: Kommunikationskonflikte	137
Rollenkonflikte	140
Symmetrie versus Komplementarität	142
Konkurrenz: Wer ist besser?	143
Dreiecksconflikte	144
Koalitionsconflikte: Paar versus Dreieck	147
Eifersuchtsconflikte	150
Rivalität: Zwei kämpfen um die Gunst eines Dritten	153
Delegationsconflikte	155
Versachlichungsconflikte	157
Gruppenconflikte	160
Untergruppenconflikte	162
Territorialconflikte	164
Rangconflikte	166
Normierungs- und Bestrafungsconflikte	170
Inoffizielle Normen	171
Zugehörigkeitsconflikte: Membership, Außenseiter und Neue, Mobbing	174
Führungsconflikte: Leadership	181
Reifungs- und Ablösungsconflikte	184
Substitutionsconflikte	186
Loyalitäts- oder Verteidigungsconflikte	189
Organisationsconflikte	191
Abteilungsegoismus: Gruppe versus Organisation	193
Herrschaftsconflikte: Zentrale gegen Außenstellen	194
Doppelmitgliedschaftsconflikte	199

Veränderungskonflikte	203
Auflösung und Neuformierung von Gruppen	205
Rollenänderungen	206
Soziotechnische Änderungen am Beispiel EDV	207
Norm- und Standardänderungen	212
Normkonflikte	212
Normkonflikte zwischen Subgruppen	213
Normendichte	213
Normendauer	214
Strukturkonflikte	215
Verfassungs-, Repräsentations- und Legitimationskonflikte	218
Institutionskonflikte	222
Tote und Lebende	223
Individuum und Gruppe	226
Alte und Junge	229
Männer und Frauen	230
Systemkonflikte	231
Interkulturelle Konflikte	232
Qualität – Quantität	244
Abstimmungen	244
Virtuelle Konflikte	250
Konflikte um Virtualität	256
Maschinenstürmer	258
Virtuelle Realität als Droge	258
Neue Eliten, neues Analphabetentum	259
Zu wenig Regeln für die neuen Systeme	261
Datenkriminalität	261
Konflikte um virtuelle Realität	262
Realitätsverlust	262
Auch das perfektste Bild muss als Bild durchschaubar sein	262
Die Bilder sind interaktiv veränderbar	263
Der politische Missbrauch von Cyberspace	264
Identitätsdiffusion	264
Kommunikationskonflikte	264
VRML (virtual reality markup language)	265
Selektionskonflikte	266
Virtuelle Gemeinschaften	267

Virtuelle Arbeitswelt	270
Identitätskonflikte im Metaraum	272
Nationalstaaten versus Cyberstaat	274
<b>4. Kapitel: Konfliktlösungen</b>	277
Flucht	279
Vernichtung	282
Unterwerfung oder (moderner:) Unterordnung	285
Delegation	288
Kompromiss	300
Konsens	300
Konflikteskalation	311
<b>5. Kapitel: Konfliktinterventionen</b>	317
Analysephase	318
Lösungsphase	324
Neue Formen	326
Kosten und Nutzen	326
<b>6. Kapitel: Produktwidersprüche und Organisationskonflikte</b>	337
Beispiel Versicherung	339
Die Suche nach der Seele eines Produkts	359
Beispiel Telefon	363
Beispiel Auto	365
Mehrdimensionale Ursachenforschung	367
Beispiel Krankheit	368
Positive und negative Faktoren in Gruppen und Organisationen	378
Positive und negative Faktoren eines Produkts	382
Trialektik des Geldes	386
Trialektik der Geldinstitute	397
Trialektik der Börse	402
<b>Schlussbemerkung</b>	407
<b>Literaturverzeichnis</b>	409
<b>Der Autor</b>	415
<b>Stichwortverzeichnis</b>	417