

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	9
I. Teil – Die Konfliktanalyse	13
1. Kapitel: Ein alltäglicher Konflikt	14
Inspiration	27
2. Kapitel: Die Konfliktwahrnehmung	28
1. Lösungsschritt.	38
Aufgaben	38
Inspiration	40
3. Kapitel: Die Konflikttypen	42
Der Situationskonflikt	46
Der konstruktive Konflikt	48
Der destruktive Konflikt	50
Der unbewußte Konflikt	52
Der verdeckte Konflikt	55
Der offene Konflikt	58
Der scheinbare Konflikt	61
Der bewußte Konflikt	64
Der unterschätzte Konflikt	66
Der überschätzte Konflikt	69
2. Lösungsschritt	72
Aufgaben	73
Inspiration	75
4. Kapitel: Die Konfliktform	76
Konflikt-Mix	82
Der Innerpersonalkonflikt	83
Der Interpersonalkonflikt	84

Gruppenexterner Konflikt-Mix	86
Gruppeninterner Konflikt-Mix	87
Gruppenexterner Konflikt-Mix	88
Gruppeninterner Konflikt-Mix	89
Gruppenkonflikte und Gruppengesinnung	90
3. Lösungsschritt	93
Aufgaben	94
Inspiration	96
5. Kapitel: Die Konfliktebenen	98
Konflikte auf der sachlich-geistigen Ebene	100
Lösungsverhalten für Konflikte auf der sachlich-geistigen Ebene	102
Konflikte auf der wertmäßig-kulturellen Ebene	103
Lösungsverhalten für Konflikte auf der wertmäßig-kulturellen Ebene	105
Konflikte auf der sozial-gefühlsmäßigen Ebene	106
Lösungsverhalten für Konflikte auf der sozial-gefühlsmäßigen Ebene	107
4. Lösungsschritt	108
Aufgaben	110
Inspiration	113

II. Teil – Das Konfliktlösungsgespräch 115

1. Kapitel: Sieben Grundsätze für ein Gespräch	122
1. Die Gesprächsvorbereitung	123
a) die sachliche Vorbereitung	123
b) die Klärung des Ziels	123
c) das Einstellen auf den Gesprächspartner	123
d) die Beachtung der äußereren Gesprächsumstände	124
e) Einladung der Betroffenen zum Gespräch	125

2. Die Gesprächsatmosphäre	126
3. Die Problemorientiertheit	128
4. Das Vorteilsgespräch	130
5. Das Harmoniegespräch	132
6. Der Gesprächsabschluß	135
7. Die Konfliktkartei	137
Formulare	139
Inspiration	142
2. Kapitel: Gesprächsmethoden	144
1. Methoden für die aktive, fordernde Seite . .	145
2. Methoden für die defensive, geforderte Seite	148
Inspiration	153
3. Kapitel: Gesprächsverhalten.	154
1. Das Angriffsverhalten	155
2. Das Verteidigungsverhalten	156
3. Das Vermittlungs- und Schlichtungsverfahren	158
Inspiration	159
4. Kapitel: Konfliktsovveränität	160

Anhang

Lösungen zu den Aufgaben von Teil 1.	167
Formulare für die Konfliktkartei	180
Index	187