

Inhalt

Vorwort	9
1. Kapitel: Was ist ein Konflikt?	15
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
2. Kapitel: Konfliktanalyse	39
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

3. Kapitel: Konfliktarten	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
Entwicklungskonflikte	135
Clankonflikte: Schwiegermutterkonflikte	136
Transaktionskonflikte: Kommunikationskonflikte	137
Rollenkonflikte	140
Symmetrie versus Komplementarität	142
Konkurrenz: Wer ist besser?	143
Dreieckskonflikte	144
Koalitionskonflikte: Paar versus Dreieck	147
Eifersuchtskonflikte	150
Rivalität: Zwei kämpfen um die Gunst eines Dritten	153
Delegationskonflikte	155
Versachlichungskonflikte	157
Gruppenkonflikte	160
Untergruppenkonflikte	162
Territorialkonflikte	164
Rangkonflikte	166
Normierungs- und Bestrafungskonflikte	170
Inoffizielle Normen	171
Zugehörigkeitskonflikte	174
Führungskonflikte: Leadership	181
Reifungs- und Ablösungskonflikte	184
Substitutionskonflikte	186
Loyalitäts- oder Verteidigungskonflikte	189
Organisationskonflikte	191
Abteilungsegoismus: Gruppe versus Organisation	193
Herrschaftskonflikte: Zentrale gegen Außenstellen	194
Doppelmitgliedschaftskonflikte	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	234
Interkulturelle Konflikte	235
Qualität – Quantität	247
Konflikte um Virtualität	259
Maschinenstürmer	261
Virtuelle Realität als Droge	261
Neue Eliten, neues Analphabetentum	262
Zu wenig Regeln für die neuen Systeme	264
Datenkriminalität	264
Konflikte um virtuelle Realität	265
Realitätsverlust	265
Auch das perfekte Bild muss als Bild durchschaubar sein	265
Die Bilder sind interaktiv veränderbar	266
Der politische Missbrauch von Cyberspace	267
Identitätsdiffusion	267
Kommunikationskonflikte	267
VRML (virtual reality markup language)	268
Selektionskonflikte	269
Virtuelle Gemeinschaften	270

Virtuelle Arbeitswelt	273
Identitätskonflikte im Metaraum	275
Nationalstaaten versus Cyberstaat	277
4. Kapitel: Konfliktlösungen	281
Flucht	283
Vernichtung	286
Unterwerfung oder (moderner:) Unterordnung	289
Delegation	292
Kompromiss	304
Konsens	304
Konflikteskalation	316
5. Kapitel: Konfliktinterventionen	321
Analysephase	322
Lösungsphase	326
Neue Formen	330
Kosten und Nutzen	330
6. Kapitel: Produktwidersprüche und Organisationskonflikte	341
Beispiel Versicherung	343
Die Suche nach der Seele eines Produkts	363
Beispiel Telefon	367
Beispiel Auto	369
Mehrdimensionale Ursachenforschung	371
Beispiel Krankheit	372
Positive und negative Faktoren in Gruppen und Organisationen	382
Positive und negative Faktoren eines Produkts	386
Trialektik des Geldes	390
Trialektik der Geldinstitute	401
Trialektik der Börse	406
Schlussbemerkung	411
Literaturverzeichnis	413
Der Autor	421
Stichwortverzeichnis	423