

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 Entstehen 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	64
2.1.2.5 Ergebnis und Folgen	68
3 Konflikte bewältigen	71
3.1 Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	71
3.1.1 Die konfliktfähige Persönlichkeit	72
3.1.2 Ethische Bewertung der Konfliktbewältigung	74
3.1.3 Formen der Konfliktbewältigung	77
3.2 Seelische Konfliktbewältigung	78
3.2.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	79
3.2.2 Entscheidungskonflikt	79
3.2.3 Rollenkonflikt	80
3.3 Organisatorische Konfliktbewältigung	83
3.3.1 Thematisches Konfliktmanagement	83
3.3.1.1 Sachkonflikte lösen	85
3.3.1.2 Beziehungskonflikte regeln	87
3.3.1.3 Wertkonflikte bändigen	90
3.3.1.4 Die Hierarchie der drei Konfliktformen	99

▷ Inhaltsverzeichnis

3.3.2	Strukturelles Konfliktmanagement	101
3.3.2.1	Konflikte verhindern (Prävention)	101
3.3.2.2	Konflikte stimulieren (Forcierung)	104
3.3.3	Formelles Konfliktmanagement	106
3.3.3.1	Moderation: Führende als Konfliktregler	106
3.3.3.2	Mediation: Experten als Konfliktregler	110
3.4	Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	111
3.4.1	Das kooperative Konfliktgespräch	111
3.4.2	Die kontroverse Verhandlung	139
4	Mit Konflikten leben	143
4.1	Konflikte transformieren	143
4.2	Konflikte ertragen	145
Anhang		
Spiel 1: Gefangenens-Dilemma		149
Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung		153
Literaturverzeichnis		155
Stichwortverzeichnis		158
Über den Autor		160