

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 Konfliktbewältigung, nicht Konfliktlösung	71
3.1 Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	71
3.1.1 Die konfliktfähige Persönlichkeit	71
3.1.2 Ethische Bewertung der Konfliktbewältigung	73
3.1.3 Formen der Konfliktbewältigung	75
3.2 Seelische Konfliktbewältigung	77
3.2.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	78
3.2.2 Entscheidungskonflikt	78
3.2.3 Rollenkonflikt	79
3.3 Organisatorische Konfliktbewältigung	82
3.3.1 Thematisches Konfliktmanagement	82
3.3.1.1 Sachkonflikte lösen	83
3.3.1.2 Beziehungskonflikte heilen	85
3.3.1.3 Wertkonflikte klären	87
3.3.2 Strukturelles Konfliktmanagement	92

Inhaltsverzeichnis

3.3.2.1 Konflikte verhindern	92
3.3.2.2 Konflikte stimulieren	93
3.3.3 Formelles Konfliktmanagement	96
3.3.3.1 Moderation: Konfliktregelung durch den Vorgesetzten	96
3.3.3.2 Mediation: Der Experte als dritte Partei	101
3.4 Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	101
3.4.1 Das kooperative Konfliktgespräch	102
3.4.2 Die kontroverse Verhandlung	128
4 Sinn und Nutzen von Konflikten	131
Anhang	133
Spiel 1: Gefangenens-Dilemma	133
Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung	137
Literaturverzeichnis	139
Stichwortverzeichnis	142