

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: Gefangen-Dilemma | 133 |
| | Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung | 137 |
| | Literaturverzeichnis | 139 |
| | Stichwortverzeichnis | 142 |