

Inhaltsverzeichnis

Frische Kompetenzen für aktuelle Konfliktformen	1
1 Konfliktmanagement heute	4
1.1 Neue Qualitäten der Konflikte	4
1.2 Zunehmende Quantität und Relevanz	6
1.3 Aktualisierung der Konfliktkompetenzen	9
2 Konflikte identifizieren	12
2.1 Konfliktdiagnose	12
2.2 Konflikttypen	19
3 Konflikte analysieren	29
3.1 Konfliktodynamik	31
3.2 Konfliktverlauf	41
3.3 Konfliktnutzen	50
4 Präventions-Maßnahmen	56
4.1 Dyadische Konflikte	56
4.2 Triadische Konflikte	60
4.3 Mobbing	63
4.4 Subgruppenkonflikte	68
4.5 Konflikte zwischen Gruppen	74
4.6 Konflikte zwischen Einheiten	78
4.7 Konflikte zwischen Organisationen	83
5 Techniken und Methoden der Konfliktbewältigung	87
5.1 Verhaltensmuster	87
5.2 Aktuelle Trends	97
Was werden Sie jetzt tun?	102