

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 überwinden	87
3.3.2. Strukturelles Konfliktmanagement	94

3.3.2.1	Konflikte verhindern	94
3.3.2.2	Konflikte stimulieren	95
3.3.3	Formelles Konfliktmanagement	98
3.3.3.1	Moderation: Konfliktregelung durch den Vorgesetzten	98
3.3.3.2	Mediation: Der Experte als dritte Partei	103
3.4	Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	103
3.4.1	Das kooperative Konfliktgespräch	104
3.4.2	Die kontroverse Verhandlung	131
4	Sinn und Nutzen von Konflikten	135
Anhang		137
	Spiel 1: Gefangen-Dilemma	137
	Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung	141
Literaturverzeichnis		143
Stichwortverzeichnis		146