

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 Entstehung 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	65
2.1.2.5 Ergebnis und Folgen	70
3 Konflikte bewältigen	73
3.1 Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	73
3.1.1 Die konfliktfähige Persönlichkeit	74
3.1.2 Ethische Bewertung der Konfliktbewältigung	76
3.1.3 Formen der Konfliktbewältigung	79
3.2 Seelische Konfliktbewältigung	80
3.2.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	81
3.2.2 Entscheidungskonflikt	81
3.2.3 Rollenkonflikt	86
3.3 Organisatorische Konfliktbewältigung	89
3.3.1 Thematisches Konfliktmanagement	90
3.3.1.1 Sachkonflikte lösen	91
3.3.1.2 Beziehungskonflikte regeln	93
3.3.1.3 Wertkonflikte bändigen	96
3.3.1.4 Die Hierarchie der drei Konfliktformen	106

3.3.2	Strukturelles Konfliktmanagement	108
3.3.2.1	Konflikte verhindern (Prävention)	108
3.3.2.2	Konflikte stimulieren (Forcierung)	109
3.3.3	Formelles Konfliktmanagement	113
3.3.3.1	Moderation: Führende als Konfliktregler	113
3.3.3.2	Mediation: Experten als Konfliktregler	117
3.4	Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	118
3.4.1	Das kooperative Konfliktgespräch	118
3.4.2	Die kontroverse Verhandlung	147
4	Mit Konflikten leben	151
4.1	Konflikte transformieren	151
4.2	Konflikte ertragen	154
Anhang		
	Spiel 1: Gefangenen-Dilemma	157
	Spiel 2: Kooperative Konfliktbewältigung	161
Literaturverzeichnis		163
Stichwortverzeichnis		167
Über den Autor		169

Verzeichnis der Übungen

Übung 1: Assoziation zum Wort »Konflikt«	9
Übung 2: Mein Konfliktverständnis	9
Übung 3: Durch Konflikte Positives bewirken	15
Übung 4: Seelische Konflikte im Beruf	17
Übung 5: Wechsel der Konfliktperspektive	29
Übung 6: Kooperation entwickeln	39
Übung 7: Diagnose meines Konflikts	49
Übung 8: Strukturbedingte Streitpunkte	52
Übung 9: Die Parteien im Konflikt	53
Übung 10: Rollentausch	57
Übung 11: Mein Konfliktstil	58
Übung 12: Meine Stilpräferenzen	64
Übung 13: Seelische Konflikte bewusst machen	80
Übung 14: Mein Verhalten in Entscheidungssituationen	85
Übung 15: Verdrängen oder wüten?	124
Übung 16: Kreativität im Konflikt	128
Übung 17: Meine Emotionen im Konflikt	130
Übung 18: Wie eröffne ich ein Konfliktgespräch?	139
Übung 19: Verschlussene und offene Kommunikation	141