

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Einleitung	7
Leserführung	9
<b>1 Die Konflikttheorie</b>	<b>11</b>
1.1 Was ist ein Konflikt?	11
1.2 Einteilung von Konflikten	12
1.2.1 Der intrapersonelle Konflikt	13
Annäherungs-Annäherungs-Konflikt	13
Vermeidungs-Vermeidungs-Konflikt	13
Annäherungs-Vermeidungs-Konflikt	13
1.2.2 Der interpersonelle (zwischenmenschliche) Konflikt	15
1.2.3 Zusammenhang zwischen seelischen und zwischenmenschlichen Konflikten	15
1.3 Merkmale von Konflikten	15
1.3.1 Der intrapersonelle Konflikt	15
1.3.2 Der interpersonelle Konflikt	16
Die Kommunikation in der Konfliktsituation	16
Die Wahrnehmung in der Konfliktsituation	16
Die Einstellung in der Konfliktsituation	16
Der Aufgabenbezug in der Konfliktsituation	17
1.4 Entstehung von Konflikten	17
1.4.1 Allgemein	17
1.4.2 Entstehung von Konflikten im Betrieb	18
Der Beurteilungskonflikt	18
Der Bewertungskonflikt	18
Der Verteilungskonflikt	18
1.4.3 Ursachen von Konflikten	19
1.5 Das psychologische Hintergrundwissen zur Lösung von Konflikten	22
1.5.1 Die wichtigsten Kernpunkte der Psychologie des Menschen	23
Die Psychologie der Persönlichkeit	23
Die Psychologie der Gesprächsführung	23
Die Gruppenpsychologie	24
Die Psychologie der Motivation	24
Die Psychologie der Jugendzeit	24
Die positive Einstellung zum Menschen	24

<b>2</b>	<b>Die Konfliktlösung</b>	25
2.1	Techniken der Konfliktlösung	25
2.1.1	Die Harvard-Methode	25
2.1.2	Die (Ab-)Fragemethode	25
2.2	Der psychologische Ablaufplan zur Konfliktlösung	26
2.3	Phasen des psychologischen Ablaufplanes	27
	Zu Phase 1: Analyse	27
	Zu Phase 2: Diagnose	33
	Zu Phase 3: Therapie	35
<b>3</b>	<b>Praktische Lösungen von Fällen nach der Harvard-Methode</b>	37
	Fall 1: Der lustlose Techniker	37
	Fall 2: Der überforderte Laborant	42
	Fall 3: Der unzuverlässige Leiter der Abteilung Bauwesen	46
	Fall 4: Der ehrgeizige Projektleiter	50
	Fall 5: Der nicht akzeptierte Werbefachmann	56
	Fall 6: Der sich minderwertig fühlende Mitarbeiter	59
	Fall 7: Der eigenmächtig handelnde Systemmanager	63
	Fall 8: Der unkollegiale Gruppenleiter	65
	Fall 9: Vertrauliche Informationen im Umlauf	69
	Fall 10: Der blamierte Sachbearbeiter	72
	Fall 11: Der übergangene stellvertretende Schichtführer	76
	Fall 12: Mangelhafte Zusammenarbeit	80
<b>4</b>	<b>Praktische Lösungen von Fällen nach der (Ab-)Fragemethode</b>	85
	Fall 13: Die nörgelnde Sekretärin	85
	Fall 14: Streit um den Schlüssel	92
	Fall 15: Der nicht beförderte Mitarbeiter	98
	Fall 16: Der vielfältig eingesetzte Mitarbeiter	102
	<b>Literaturverzeichnis</b>	106
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	108
	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	111
	<b>Über den Autor</b>	112