

Inhaltsübersicht

1.	Einführung: Sozialer Konflikt und Konfliktlösung im Sozialen . . .	11
× 1.1	Inflation des Konfliktbegriffes	11
× 1.2	Definition des «sozialen Konfliktes»	12
1.3	Was ist kein sozialer Konflikt?	16
1.4	Unterschiedliche Begriffe der Konfliktbehandlung	17
1.5	Der Aufbau des Buches	21

Teil I Konfliktdiagnose

2.	Menschenbild und soziale Konflikte	25
2.1	Das dreifältige Wesen des Menschen	25
2.1.1	Der Mensch in unterschiedlichen sozialen Beziehungen	27
2.1.2	Die drei Subsysteme der Organisation	32
2.2	Der geistige Kern der Persönlichkeit	33
× 2.3	Seelische Faktoren in sozialen Konflikten	34
2.3.1	Verzerrungen der Perzeptionen, des Denk- und Vorstellungslebens	36
2.3.2	Beeinträchtigungen des Gefühlslebens	38
2.3.3	Korrumpierungen des Willenslebens	40
2.3.4	Veränderungen im äusseren Verhalten	42
2.3.5	Effekte des Konfliktverhaltens	45
× 3.	Typologie von Konflikten	47
3.1	Übersicht über die wichtigsten Systematisierungsversuche	47
3.1.1	Konflikte nach Streitgegenständen	48
3.1.2	Konflikte nach ihren Erscheinungsformen	49
3.1.3	Konflikte nach den Eigenschaften der Konfliktparteien	51
3.2	Die Problematik Handlungs-orientierter Typologien	54
3.3	Dimensionen einer Handlungs-orientierten Typologie	59
3.4	Der Konfliktrahmen (die Arena): Mikro-, Meso- und Makro-Konflikte	60
3.4.1	Konflikte im mikro-sozialen Rahmen	62
3.4.2	Konflikte im meso-sozialen Rahmen	62
3.4.3	Konflikte im makro-sozialen Rahmen	63
3.5	Einige Konsequenzen für Konflikte in verschieden weitem sozialem Rahmen	64

3.6	Die Reichweite der Bemühungen	65
3.6.1	Friktion, Reibungskonflikt, Issue-Konflikt, Friktion	65
3.6.2	Positionskampf	65
3.6.3	Systemveränderungs-Konflikt	66
3.7	Die dominante Äusserungsform des Konfliktes	67
3.7.1	Formgebundener und formloser Konflikt	67
3.7.2	Heisser und kalter Konflikt	69
3.8	Zwei Konflikte näher betrachtet: Heisse und kalte Konflikte	70
3.8.1	Heisser Konflikt	70
3.8.2	Kalter Konflikt	73
3.8.3	Gegenüberstellung heisser und kalter Konflikte	77
3.8.4	Anwendungsnutzen für die Konfliktbehandlung	79
4.	Modelle der Konfliktdiagnose	83
4.1	Bestimmung des Konflikttyps und Konfliktdiagnose	83
4.2	Zwei Hauptsphären der Konfliktbetrachtung	85
4.3	Linear-kausales und vernetztes Denken bei der Konfliktdiagnose	87
4.4	Der sozial-ökologische Ansatz	90
4.5	Das Was und das Wie sind gleichwertig	93
5.	Inhaltliche Dimensionen der Konfliktdiagnose	95
5.1	Die Konfliktgegenstände: «Issues»	96
5.2	Der Konfliktverlauf	103
5.3	Die Konfliktparteien	105
5.4	Die gegenseitigen Beziehungen der Parteien	112
5.4.1	Informelle Beziehungen	112
5.4.2	Formelle Positionen und Beziehungen der Parteien	114
5.4.2.1	Die Organisation als Konfliktpotential	115
5.4.2.2	Abhängigkeitsbeziehungen als Konfliktpotential	119
5.4.2.3	Typologie von Organisationen und Konfliktpotential	132
5.4.2.4	Zusammenfassung: Organisation als Konfliktpotential	140
5.5	Die Grundeinstellungen der Parteien zum Konflikt	142
5.6	Schlussbemerkungen zur Konfliktdiagnose	152
6.	Konfliktkonstellationen im meso-sozialen Rahmen	155
6.1	Die Bedeutung der Führer der Konfliktparteien	155
6.1.1	Soziale Ansteckung	157
6.1.2	Ansatzpunkte für die Konfliktbehandlung	158
6.2	Die Beziehungen der Repräsentanten zu ihren Parteien	159
6.2.1	Formelle Mandatsverhältnisse und die Persönlichkeit des Repräsentanten	161
6.2.2	Grundtypen der Beziehungen zwischen Repräsentant und Basisgruppe	162

6.2.2.1	«Volkstribun» (abhängiger Repräsentant)	163
6.2.2.2	«Senator» (unabhängiger Repräsentant)	164
6.2.2.3	«König im Exil» (quasi-Repräsentant, Selbstmandatierung)	166
6.2.3	Konsequenzen für die Konfliktbehandlung	167
6.3.	Drei Konfliktkonstellationen nach Horst-Eberhard Richter	171
6.3.1	«Das Sanatorium»	172
6.3.2	«Die Festung»	174
6.3.3	«Theater»	176
6.4	Vierter Typ: «Die Kreuzritterschar»	178

Teil II

Die Dynamik der Eskalation

7.	Einführung zur Eskalationsproblematik	183
7.1	Der Nutzen einer zusammenhängenden Eskalationstheorie	183
7.2	Fünf Eskalationsstufen nach Louis Pondy: Vom latenten zum manifesten Konflikt	185
7.3	Vier Eskalationsphasen bei internationalen Krisen nach Quincy Wright: Von der erlebten Spannung zum militärischen Eingriff	186
7.4	Vierundvierzig Stufen der Eskalation nach Herman Kahn: Vom «normalen Wahnsinn» zum «bizarren Wahnsinn»	187
8.	Basismechanismen der Eskalationsdynamik	191
8.1	Zunehmende Projektion bei wachsender Selbstfrustration	192
8.2	Issue-Lawine und Simplifizierung	196
8.2.1	Bewusste Ausweitung der Streitfragen (Issues) zu taktischen Zwecken	197
8.2.2	Unbewusste Ansteckung anderer Issues	197
8.2.3	Kognitive Komplexitätsreduktion	198
8.3	Wechselseitige Kausalitätsumkehrung bei gleichzeitiger Simplifizierung der Kausalitätsbeziehungen	200
8.4	Ausweitung des sozialen Rahmens bei gleichzeitiger Tendenz zum Personifizieren	203
8.5	Beschleunigung durch «pessimistische Antizipation»	207
9.	Wendepunkte der Eskalation	211
10.	Phasenmodell der Eskalation	215
10.1	Stufe eins: Verhärtung	216
10.2	Stufe zwei: Polarisierung und Debatte	221
10.3	Stufe drei: Taten statt Worte!	231
10.4	Stufe vier: Sorge um Image und Koalition	238

10.5	Stufe fünf: Gesichtsverlust	247
10.6	Stufe sechs: Drohstrategien	257
10.7	Stufe sieben: Begrenzte Vernichtungsschläge	271
10.8	Stufe acht: Zersplitterung	276
10.9	Stufe neun: Gemeinsam in den Abgrund	278
10.10	Gesamtbild der neun Eskalationsstufen	279

Teil III

Strategie der Konfliktbehandlung

11.	Interventionen der Konfliktbehandlung	289
11.1	Grundsätzliche Ausrichtung der Interventionen	289
11.1.1	Präventive Interventionen	289
11.1.2	Kurative Interventionen	290
11.1.3	De-eskalierende Interventionen	290
11.1.4	Eskalierende Interventionen	291
11.1.5	Vier prinzipielle Interventionsrichtungen	291
11.2	Die fünf seelischen Faktoren als Ansatzpunkte für Interventionen	293
11.2.1	Perzeptions-orientierte Interventionen	294
11.2.2	Auf Gefühle und Einstellungen gerichtete Interventionen	300
11.2.3	Auf das Wollen der Parteien bezogene Interventionen	312
11.2.4	Verhaltens-orientierte Interventionen	315
12.	Die fünf Diagnosedimensionen als Ansatzpunkte für Interventionen	321
12.1	Issue-bezogene Interventionen	321
12.1.1	Inventarisieren der Issues	322
12.1.2	Issue-Konsens	324
12.1.3	Fraktionieren der Issues (nach R. Fisher)	324
12.1.4	Flexibilisieren der Issues	325
12.1.5	Transponieren der Issues	327
12.2	Auf den Konfliktprozess bezogene Interventionen	329
12.2.1	Vergangenheits-bezogene Interventionen	330
12.2.2	Gegenwarts-bezogene Interventionen	334
12.2.3	Zukunfts-bezogene Interventionen	335
12.3	Auf die Parteien bezogene Interventionen	336
12.3.1	Interventionen zur Stärkung der internen Integration der Parteien	337
12.3.2	Interventionen zum Auflockern fixierter interner Konstellationen	338
12.3.3	Interventionen zur Erweiterung der Handlungsspielräume der Exponenten	340
12.4	Die Beziehungen zwischen den Parteien als Interventionsfeld	341

12.4.1	Interventionen, bezogen auf die informellen Beziehungen	342
12.4.2	Interventionen, bezogen auf die formellen Beziehungen	345
12.5	Auf die Grundeinstellungen bezogene Interventionen	347
12.6	Schlussbemerkungen zu den Kapiteln 11 und 12	350
13.	Allgemeine Prinzipien für Interventionen der Konfliktbehandlung	353
13.1	Interventionsprinzipien im Spannungsfeld von Praxis–Theorie und sozialen Techniken	353
13.2	Polarität und Rhythmus bei der Konfliktbehandlung	354
13.2.1	Pendelbewegung zwischen spezieller und genereller Orientierung	354
13.2.2	Pendelbewegung zwischen Konfrontieren und Zusammenführen	355
13.2.3	Pendelbewegung zwischen Identifizieren und Distanzieren	356
13.3	Das Zusammenwirken der polären Prinzipien	357
14.	Strategiemodelle der Konfliktbehandlung	360
14.1	Übersicht der Strategie- und Rollenmodelle	361
14.2	Eskalationsgrad und Strategiemodelle	362
14.2.1	Moderation	362
14.2.2	Prozessbegleitung («Prozesskonsultation»)	362
14.2.3	Sozio-therapeutische Prozessbegleitung	363
14.2.4	Vermittlung	363
14.2.5	Schiedsverfahren	363
14.2.6	Machteingriff	364
14.2.7	Der «Chairman»	364
14.2.8	Der «Conciliator»	365
14.3	Vergleichspunkte für Rollenmodelle	366
15.	Strategie- und Rollenmodelle näher betrachtet	368
15.1	Moderation	368
15.2	Prozessbegleitung, «Prozesskonsultation»	371
15.3	Sozio-therapeutische Prozessbegleitung	375
15.4	Vermittlung	380
15.5	Die «Conciliation»	387
15.6	Schiedsverfahren, richterlicher Entscheid	390
15.7	Machteingriff	393
15.8	Vergleich der Strategie- und Rollenmodelle	396
15.9	Wandel des Rollenkonzeptes im Konfliktbehandlungsprozess	404
16.	Phasen der Konfliktbehandlungsstrategien	406
16.1	Phasenmodelle in der Literatur	406
16.2	Gesamtstrategie und spezielle Strategien	407

16.3	Prinzipien für die Gesamtstrategie	409
16.3.1	Die Pendelbewegung zwischen den polären Prinzipien	409
16.3.2	Dilemma zwischen Untersuchen und Eingreifen	409
16.3.3	Kurzfristige und langfristige Massnahmen	410
16.3.4	Konsolidierung durch zyklische Überlappung	411
16.4	Die erste Hauptphase der Konfliktbehandlung: Orientierungsphase	413
16.5	Die zweite Hauptphase der Konfliktbehandlung: Spezielle Konfliktbehandlungsstrategien	420
16.5.1	Phasen der Moderationsstrategie	420
16.5.2	Phasen der Prozessbegleitung	421
16.5.3	Phasen der sozio-therapeutischen Prozessbegleitung	426
16.5.4	Phasen der Vermittlungsstrategie	427
16.5.5	Phasen der Conciliation-Strategie	428
16.5.6	Phasen des Schiedsverfahrens	428
16.5.7	Phasen eines Machteingriffes	429
16.6	Die dritte Hauptphase der Konfliktbehandlung: Konsolidierungsphase	430
17.	Schlussbemerkung	433
18.	Literaturnachweise	435
19.	Sachregister	459