

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Übungen	8
I. Konflikte verstehen	9
1. Konflikt – meine Einstellung	9
2. Konflikt – von außen gesehen	11
3. Einteilung von Konflikten	13
3.1 Seelische Konflikte	13
3.2 Zwischenmenschliche Konflikte	16
3.3 Organisatorische Konflikte	20
4. Entstehen von Konflikten	24
4.1 Seelische Konflikte	24
4.2 Zwischenmenschliche Konflikte	31
4.3 Organisatorische Konflikte	41
II. Konflikte analysieren	44
5. Praktische Konfliktanalyse	44
5.1 Konflikt als Prozess – Konflikt als Struktur	44
5.2 Analyseschemata zu den fünf Strukturelementen	47
III. Konflikte bewältigen	69
6. Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	69
6.1 Formen der Konfliktbewältigung	69
6.2 Konfliktfähigkeit	70
6.3 Ethische Prinzipien	72
7. Seelische Konfliktbewältigung	73
7.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	73
7.2 Entscheidung	76
7.3 Rollendefinition	78
8. Strukturelle Konfliktbewältigung: Veränderung des Konfliktpotentials	82
8.1 Konfliktprophylaxe	82
8.2 Konfliktstimulierung	84
9. Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Beteiligten	86
9.1 Das kooperative Konfliktgespräch	86
9.2 Kontroverse Verhandlung	115

10.	Formelle Konfliktbewältigung: Eingreifen einer dritten Partei	117
10.1	Konfliktregelung: Vorgesetzter als Moderator oder Vermittler	118
10.2	Konfliktberatung: Externe Experten	122
IV.	Vom Sinn und Nutzen von Konflikten	123
	Anhang	125
	Literaturverzeichnis	131

Verzeichnis der Übungen

1.	Was fällt mir zum Wort „Konflikt“ ein?	9
2.	Seelische Konflikte im Beruf	16
3.	Kooperation entwickeln	40
4.	Diagnose eines Konflikts	47
5.	Strukturbedingte Streitpunkte	49
6.	Die Parteien im Konflikt	52
7.	Rollentausch	55
8.	Meine Konfliktstile	58
9.	Meine Stilpräferenzen	60
10.	Seelische Konflikte bewusst machen	73
11.	Mein Verhalten in Entscheidungssituationen	78
12.	Mein Rollenverständnis als Führungskraft	80
13.	Verdrängen oder wüten?	90
14.	Kreativität im Konflikt?	95
15.	Verschlossene und offene Kommunikation	100
16.	Wie eröffne ich ein Konfliktgespräch?	107