

# Inhalt

Vorwort zur 7. Auflage	9
Vorwort zur 2. Auflage	10
Vorwort zur 1. Auflage	12
<b>1. Kapitel: Was ist ein Konflikt?</b>	<b>15</b>
Der Sinn der Konflikte	15
Konflikte bearbeiten Unterschiede	16
Konflikte stellen die Einheitlichkeit der Gruppe her	20
Konflikt als Widerspruch	22
Der Sinn von Konflikten liegt in der Komplexität	23
Konflikte garantieren Gemeinsamkeit	24
Konflikte garantieren Veränderung	25
Der Sinn der Konflikte in Mythos und Religion	28
Sinn der Konflikte in Unternehmen	29
Konflikte erhalten das Bestehende	31
Pannen und Konflikte	33
Wie kann man Pannen von echten Konflikten unterscheiden?	35
<b>2. Kapitel: Konfliktanalyse</b>	<b>39</b>
Methoden der Konfliktanalyse	44
Den Konflikt anerkennen	45
Wer hat welche Rolle?	50
Rational – emotional – sozial	52
Die „doppelte Wahrheit“	65
Gruppenentscheidung oder Einzelentscheidung	71
Gesagt – gemeint – angekommen	75
Was wird verschwiegen?	77
Erforschung der Konfliktgeschichte	79
Seelenkonto	83
Konfliktlandschaft	86
Konfliktgewinn	88

Konfliktanalyse und Gruppendynamik _____	89
Zusammenfassung der Analysemethoden _____	93
Diagnose von Konflikten _____	95
<b>3. Kapitel: Konfliktarten</b> _____	<b>97</b>
Persönliche Konflikte _____	99
Die vier Grundkonflikte und ihre Prägungen _____	102
1. Grundkonflikt: Die verstandbetonte Prägung _____	105
2. Grundkonflikt: Die gefühlsbetonte Prägung _____	112
3. Grundkonflikt: Die ordentliche Persönlichkeit _____	118
4. Grundkonflikt: Der Wagemutige _____	126
Paarkonflikte _____	131
Identitätskonflikte _____	132
Distanzkonflikte (Nähe – Ferne) _____	134
Entwicklungskonflikte _____	135
Clankonflikte: Schwiegermutterkonflikte _____	136
Transaktionskonflikte: Kommunikationskonflikte _____	137
Rollenkonflikte _____	140
Symmetrie versus Komplementarität _____	142
Konkurrenz: Wer ist besser? _____	143
Dreieckskonflikte _____	144
Koalitionskonflikte: Paar versus Dreieck _____	147
Eifersuchtskonflikte _____	150
Rivalität: Zwei kämpfen um die Gunst eines Dritten _____	153
Delegationskonflikte _____	155
Versachlichungskonflikte _____	157
Gruppenkonflikte _____	160
Untergruppenkonflikte _____	162
Territorialkonflikte _____	164
Rangkonflikte _____	166
Normierungs- und Bestrafungskonflikte _____	170
Inoffizielle Normen _____	171
Zugehörigkeitskonflikte: Membership, Außenseiter und Neue, Mobbing _____	174
Führungskonflikte: Leadership _____	181
Reifungs- und Ablösungskonflikte _____	184
Substitutionskonflikte _____	186
Loyalitäts- oder Verteidigungskonflikte _____	189

Organisationskonflikte _____	191
Abteilungsegoismus: Gruppe versus Organisation _____	193
Herrschaftskonflikte: Zentrale gegen Außenstellen _____	194
Doppelmitgliedschaftskonflikte _____	199
Veränderungskonflikte _____	203
Auflösung und Neuformierung von Gruppen _____	205
Rollenänderungen _____	206
Soziotechnische Änderungen am Beispiel EDV _____	207
Norm- und Standardänderungen _____	212
Normkonflikte _____	212
Normkonflikte zwischen Subgruppen _____	213
Normendichte _____	213
Normendauer _____	214
Strukturkonflikte _____	215
Verfassungs-, Repräsentations- und Legitimationskonflikte _____	218
Institutionskonflikte _____	222
Tote und Lebende _____	223
Individuum und Gruppe _____	226
Alte und Junge _____	229
Männer und Frauen _____	230
Systemkonflikte _____	231
Interkulturelle Konflikte _____	232
Qualität – Quantität _____	244
Abstimmungen _____	244
Virtuelle Konflikte _____	250
Konflikte um Virtualität _____	256
Maschinenstürmer _____	258
Virtuelle Realität als Droge _____	258
Neue Eliten, neues Analphabetentum _____	259
Zu wenig Regeln für die neuen Systeme _____	261
Datenkriminalität _____	261
Konflikte um virtuelle Realität _____	262
Realitätsverlust _____	262
Auch das perfekteste Bild muss als Bild durchschaubar sein _____	262
Die Bilder sind interaktiv veränderbar _____	263
Der politische Missbrauch von Cyberspace _____	264
Identitätsdiffusion _____	264

Kommunikationskonflikte _____	264
VRML (virtual reality markup language) _____	265
Selektionskonflikte _____	266
Virtuelle Gemeinschaften _____	267
Virtuelle Arbeitswelt _____	270
Identitätskonflikte im Metaraum _____	272
Nationalstaaten versus Cyberstaat _____	274
<b>4. Kapitel: Konfliktlösungen _____</b>	<b>277</b>
Flucht _____	279
Vernichtung _____	282
Unterwerfung oder (moderner:) Unterordnung _____	285
Delegation _____	287
Kompromiss _____	298
Konsens _____	299
<b>5. Kapitel: Konfliktinterventionen _____</b>	<b>315</b>
Analysephase _____	316
Lösungsphase _____	322
Neue Formen _____	324
Kosten und Nutzen _____	324
<b>6. Kapitel: Produktwidersprüche und Organisationskonflikte _____</b>	<b>335</b>
Beispiel Versicherung _____	337
Die Suche nach der Seele eines Produkts _____	357
Beispiel Telefon _____	361
Beispiel Auto _____	363
Mehrdimensionale Ursachenforschung _____	365
Beispiel Krankheit _____	366
Positive und negative Faktoren eines Produkts _____	376
Aporien des Geldes _____	380
Aporien der Bank _____	384
Aporien der Börse _____	389
<b>Zusammenfassung _____</b>	<b>393</b>
<b>Literaturverzeichnis _____</b>	<b>395</b>
<b>Der Autor _____</b>	<b>401</b>
<b>Stichwortverzeichnis _____</b>	<b>403</b>