

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Übungen	8
I. Konflikte verstehen	9
1. Konflikt – meine Einstellung	9
2. Konflikt – von außen gesehen	10
3. Einteilung von Konflikten	12
3.1 Seelische Konflikte	13
3.2 Zwischenmenschliche Konflikte	15
3.3 Organisatorische Konflikte	18
4. Entstehen von Konflikten	22
4.1 Seelische Konflikte	22
4.2 Zwischenmenschliche Konflikte	28
4.3 Organisatorische Konflikte	36
II. Konflikte analysieren	39
5. Praktische Konfliktanalyse	39
5.1 Konflikt als Prozeß – Konflikt als Struktur	39
5.2 Analyseschemata zu den fünf Strukturelementen	42
III. Konflikte bewältigen	62
6. Grundsätzliches zur Konfliktbewältigung	62
6.1 Formen der Konfliktbewältigung	62
6.2 Konfliktfähigkeit	63
6.3 Ethische Prinzipien	65
7. Seelische Konfliktbewältigung	66
7.1 Formen seelischer Konfliktbewältigung	66
7.2 Entscheidung	68
7.3 Rollendefinition	70
8. Strukturelle Konfliktbewältigung: Veränderung des Konflikt- potentials	74
8.1 Konfliktprophylaxe	74
8.2 Konfliktstimulierung	76
9. Kooperative Konfliktbewältigung: Einigung durch die Betei- ligten	77
9.1 Das kooperative Konfliktgespräch	77

9.2	Kontroverse Verhandlung	103
10.	Formelle Konfliktbewältigung: Eingreifen einer dritten Partei	106
10.1	Konfliktregelung: Vorgesetzter als Moderator oder Vermittler	106
10.2	Konfliktberatung: Externe Experten	110
IV.	Vom Sinn und Nutzen von Konflikten	111
	Anhang	113
	Literaturverzeichnis	118

Verzeichnis der Übungen

1.	Was fällt mir zum Wort „Konflikt“ ein?	9
2.	Seelische Konflikte im Beruf	15
3.	Kooperation entwickeln	36
4.	Diagnose eines Konflikts	42
5.	Strukturbedingte Streitpunkte	44
6.	Die Parteien im Konflikt	46
7.	Rollentausch	49
8.	Meine Konfliktstile	51
9.	Meine Stilpräferenzen	54
10.	Seelische Konflikte bewußt machen	66
11.	Mein Verhalten in Entscheidungssituationen	70
12.	Mein Rollenverständnis als Führungskraft	73
13.	Verdrängen oder wüten?	81
14.	Kreativität im Konflikt?	85
15.	Verschlossene und offene Kommunikation	90
16.	Wie eröffne ich ein Konfliktgespräch?	96