

Inhalt

Vorwort	7
I. Konflikte erkennen	9
Was ist ein Konflikt?	9
Wodurch ist ein Konflikt bedingt?	13
Woran erkennt man einen Konflikt?	16
Welche Arten von Konflikten gibt es?	17
Sach- und Beziehungsebene eines Konflikts	26
Wie Konflikte entstehen und weshalb sie eskalieren	27
Wie Konflikte wahrgenommen werden	35
Konfliktverhalten und Konfliktstile	41
Test	49
II. Konflikte – tiefenpsychologisch betrachtet	52
Selbstwertgefühl und menschliche Bedürfnisse	53
Konfliktstreß – der psycho-physiologische Teufelskreis	57
Konflikt und Kommunikation	65
Selbstbild und das Bild vom anderen	85
Konflikt und Bedürfnisaustausch	88
Psychologische Spiele	93
Test	106
III. Aggressionen erkennen und bewältigen	110
Was ist eine Aggression?	111
Worin unterscheiden sich Konflikt und Aggression? ...	112
Theoriemodelle der Aggression	113
Gründe, weshalb es zu Aggressionen kommt	129
Der aggressionsgehemmte Mensch	131

Müssen Aggressionen ausgelebt werden?	135
Umgang mit Aggressionen: Streitkultur statt Kultur der Anpassung	138
Zusammenfassung: Hinweise für die betriebliche und private Praxis	148
IV. So meistern Sie Konflikte konstruktiv	151
Haben Konflikte und Aggressionen auch positive Funktionen?	152
Wie können Konflikte im Unternehmen vermieden werden?	153
Was ist problemorientierte Konfliktbewältigung?	158
Kreativmethoden zur Konfliktlösung	170
Fünf Schritte, mit denen Sie Probleme lösen	173
So moderieren Sie Konflikte in Mitarbeitergruppen	177
Lösungen	187
Literaturhinweise	188