

Vorwort	7
I. Begriff und Bestimmungsgrößen von Konflikten	11
1. Was ist ein sozialer Konflikt?	11
2. Bestimmungsgrößen von Konflikten	14
II. Organisationsmitglieder im Konflikt	19
1. Bestimmungsgrößen, die in einer Person liegen (intraindividueller Konflikt)	19
2. Persönlichkeitsmerkmale als Bestimmungsgröße	21
3. Rollenkonflikte	24
4. Konflikte zwischen einem Einzelnen und dem Unternehmen	28
5. „Analyse“ der Beispiele	30
6. Möglichkeiten der Handhabung von Konflikten des Einzelnen	32
III. Konflikte in und zwischen Gruppen im Unternehmen	39
1. Einführende Beispiele	39
2. Gruppenmerkmalsbedingte Konflikte	47
3. Ziel- oder Konkurrenzkonflikte	64
4. Kommunikationskonflikte	65
5. Führungskonflikte	70
6. Konflikte zwischen alten und neuen Mitarbeitern	76
7. Wahrnehmungskonflikte	77
8. Frustrationskonflikte	80
9. Professionskonflikte	84

IV. Phasenmodell der Eskalation	89
V. (Re-)Aktionsformen in Konfliktsituationen	99
VI. Gesprächsführung in Konfliktsituationen	103
Schlußwort	113
Anmerkungen	114
Literatur	115