

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Konflikte wahrnehmen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Konfliktsymptome .....	3
2.2	Die Einstellung bestimmt die Wahrnehmung .....	4
2.3	Konfliktarten .....	7
2.3.1	Der heiße Konflikt .....	9
2.3.2	Der kalte Konflikt .....	9
2.4	Konfliktpotenzial in Unternehmen .....	10
2.5	Wahrnehmungseinschränkungen .....	10
2.5.1	Wahrnehmungsfehler .....	12
2.5.2	Wahrnehmungsverzerrungen .....	13
<b>3</b>	<b>Der Mensch als Konfliktakteur</b> .....	<b>15</b>
3.1	Heißer Konflikttyp .....	15
3.2	Kalter Konflikttyp .....	16
3.3	Psychologische Spiele .....	17
<b>4</b>	<b>Interventionsmöglichkeiten nach Eskalationsgrad</b> .....	<b>19</b>
4.1	Interventionsstrategien .....	20
<b>5</b>	<b>Konfliktlösungsstrategien</b> .....	<b>23</b>
5.1	Grundmuster der Konfliktlösung .....	23
5.2	Das Harvard-Konzept .....	25
5.3	Das 5-Phasen-Modell .....	26
<b>6</b>	<b>Abschließend ein paar allgemeine Verhaltensweisen zur konstruktiven Konfliktbewältigung</b> .....	<b>31</b>
	<b>Literatur</b> .....	<b>33</b>