

Gerhard Schwärz

© 2003 Gabler Verlag

Konflikt- management

- Sechs Grundmodelle
• der Konfliktlösung

© 2003 Gabler Verlag

10

3., ergänzte Auflage

© 2003 Gabler Verlag

GABLER

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Vorwort zur 1. Auflage | 9 |
| Vorwort zur 2. Auflage | 11 |
| Vorwort zur 3. Auflage | 12 |
| 1. Kapitel: Was ist ein Konflikt? | 13 |
| Der Sinn der Konflikte | 13 |
| Konflikte bearbeiten Unterschiede | 15 |
| Konflikte stellen die Einheitlichkeit der Gruppe her | 20 |
| • Sinn von Konflikten liegt in der Komplexität | 22 |
| ^Konflikte garantieren Gemeinsamkeit | 24 |
| Konflikte garantieren Veränderung | 25 |
| Konflikte erhalten das Bestehende | 30 |
| 2. Kapitel: Konfliktanalyse | 33 |
| Den Konflikt anerkennen | 39 |
| - Wer hat welche Rolle? | 42 |
| Rational — emotional | 44 |
| Panne oder notwendiger Konflikt? | 56 |
| Gruppenentscheidung oder Einzelentscheidung | 61 |
| Gesagt — gemeint | 66 |
| Subjektive Befindlichkeit | 68 |
| Erforschung der Konfliktgeschichte | 70 |
| Seelenkonto | 72 |
| Konfliktlandschaft | 74 |
| Konfliktgewinn | 75 |
| Negativprobe: Was wird verschwiegen? | 76 |
| Gruppendynamische Analysemethoden | 76 |
| Konfliktarten als Analyseinstrument | 79 |

| | |
|--|------------------|
| 3. Kapitel: Konfliktarten | 81 |
| Persönliche Konflikte | 84 |
| Urvertrauen gegen Urmißtrauen: Leben und Tod | 86 |
| Zugehörigkeit gegen Trennung: | |
| Gruppe und Individuum | 92 |
| Selbstbestimmung gegen Fremdbestimmung: | |
| Junge und Alte | 93 |
| Selbstverehrung gegen Liebe: Frauen und Männer | 96 |
| Paarkonflikte | 98 |
| Identitätskonflikte: Individuum versus Paar | 99 |
| Distanzkonflikte: Nähe — Ferne | 101 |
| Entwicklungskonflikte | 102 |
| Clankonflikte: Schwiegermutterkonflikte | 103 |
| Transaktionskonflikte: Kommunikationskonflikte | 104 |
| Rollenkonflikte | 107 [^] |
| v> Symmetrie versus Komplementarität | 109 |
| Konkurrenz: Wer ist besser? | 110 |
| Dreieckskonflikte | 111 |
| Koalitionskonflikte: Paar versus Dreieck | 114 |
| Rivalität: Zwei kämpfen um die Gunst eines Dritten | 120 |
| Delegationskonflikte | 122 |
| Versachlichungskonflikte | 123 |
| Gruppenkonflikte | 126 |
| Untergruppenkonflikte | 128 |
| Territorialkonflikte | 130 |
| Rangkonflikte | 132 |
| Normierungs- und Bestrafungskonflikte | 136 |
| Zugehörigkeitskonflikte: Membership, Außenseiter und Neue | 140 |
| Führungskonflikte: Leadership | 146 |
| Reifungs- und Ablösungskonflikte | 150 |
| Substitutionskonflikte | 151 |
| Loyalitäts- oder Verteidigungskonflikte | 154 |
| Organisationskonflikte | 155 |
| Abteilungsegoismus: Gruppe versus Organisation | 157 |

| | |
|---|------------|
| Herrschaftskonflikte: Zentrale gegen Außenstellen | 159 |
| Doppelmitgliedschaftskonflikte | 163 |
| Veränderungskonflikte | 167 |
| Auflösung und Neuformierung von Gruppen | 169 |
| Rollenänderungen | 170 |
| Soziotechnische Änderungen am Beispiel EDV | 171 |
| Norm- und Standardänderungen | 176 |
| Normkonflikte | 177 |
| Normkonflikte zwischen Subgruppen | 177 |
| Normendichte | 178 |
| Normendauer | 178 |
| Strukturkonflikte | 180 |
| Verfassungs- Repräsentations- und Legitimationskonflikte | 182 |
| Institutionskonflikte | 186 |
| Tote und Lebende | 187 |
| Individuum und Gruppe | 190 |
| Alte und Junge | 193 |
| Männer und Frauen | 194 |
| Systemkonflikte | 195 |
| Interkulturelle Konflikte | 196 |
| Qualität - Quantität | 208 |
| Abstimmungen | 208 |
| Geld | 214 |
| Computer — oder die Abschaffung der Sklaverei? | 214 |
| 4. Kapitel: Konfliktlösungen | 217 |
| Flucht | 219 |
| Vernichtung | 224 |
| Unterwerfung oder (moderner:) Unterordnung | 227 |
| Delegation | 229 |
| Kompromiß | 240 |
| Konsens | 241 |

| | | | | |
|---|----------|---------|-------|-----|
| 5. Kapitel: Konfliktinterventionen | _____; | _____ | 257 | |
| Analysephase | _____; | _____ | 258 | |
| Lösungsphase | _____ | _____ | 264 | |
| Neue Formen des Konfliktmanagements | • _____ | _____ | 266 | |
| 6. Kapitel: Produktwidersprüche und Organisationskonflikte | | | 269 | |
| Beispiel Versicherung | _____ | _____ | 270 | |
| Die Suche nach der Seele eines Produktes | _____ | _____ | 291 | |
| Beispiel Telefon | _____ | _____ | 295 | |
| Beispiel Auto | • _____ | _____ | 297 | |
| Beispiel Krankheit | _____; | _____; | _____ | 300 |
| Positive und negative Faktoren (eines Produktes) | _____ | _____ | 310 | |
| Aporien des Geldes | _____; | _____ | 314 | |
| Aporien der Bank | _____; | _____ | 318 | |
| Aporien der Börse | • _____; | _____ - | 322 | |
| Zusammenfassung | _____ | _____ | 327 | |
| Literaturverzeichnis | _____ | _____ | 329 | |
| Der Autor | _____ | _____ | 333 | |