

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
<b>1. Kapitel: Was ist ein Konflikt?</b>	<b>13</b>
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
<b>2. Kapitel: Konfliktanalyse</b>	<b>33</b>
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

<b>3. Kapitel: Konfliktarten</b>	<b>81</b>
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 <sup>^</sup>
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
<b>4. Kapitel: Konfliktlösungen</b>	<b>217</b>
Flucht	219
Vernichtung	224
Unterwerfung oder (moderner:) Unterordnung	227
Delegation	229
Kompromiß	240
Konsens	241

<b>5. Kapitel: Konfliktinterventionen</b>	_____;	_____	257	
Analysephase	_____;	_____	258	
Lösungsphase	_____		264	
Neue Formen des Konfliktmanagements	• _____		266	
<b>6. Kapitel: Produktwidersprüche und Organisationskonflikte</b>			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	
<b>Zusammenfassung</b>	_____		327	
<b>Literaturverzeichnis</b>	_____		329	
<b>Der Autor</b>	_____		333	