

Günther Wolf
Kurt Schaffher

Erfolgreiches Konfliktmanagement

Differenzen erkennen, Spannungen nutzen, Konflikte lösen

Praktikable Methoden, Techniken und Checklisten für Ihr erfolgreiches
Konfliktmanagement zur Steigerung von Effizienz und Produktivität

© 2005 Dashöfer Holding Ltd., Zypern & Verlag Dashöfer GmbH, Hamburg.

Alle Rechte, insbesondere Titelrecht, Lizenzrecht und gewerbliche Schutzrechte sind im alleinigen Eigentum der Dashöfer Holding Ltd. Zypern. Alle Rechte sind vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung. Kein Teil des Werkes darf in irgend einer Form (durch Druck, Fotokopie, elektronische oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert werden. Die in diesem Werk enthaltenen Informationen wurden nach bestem Wissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung erarbeitet, erfolgen aber wegen der einheitlichen Ergebnisse in Forschung, Rechtsprechung und Verwaltung ohne Gewähr. Der Verlag haftet insbesondere nicht für den Inhalt der vorgestellten Internet-Seiten. Die Verantwortung für Inhalt und Funktion der Links liegt bei den jeweiligen Betreibern.

Inhalt

0	Frische Kompetenzen für aktuelle Konfliktformen	
1	Konflikte diagnostizieren und identifizieren	5
1.1	Konfliktdiagnose	5
1.2	Konflikttypen	7
2	Konflikte einordnen und bewerten	13
2.1	Konflikte analysieren	13
2.1.1	Konfliktdynamik bei Organisationen, Gruppen, Individuen	15
2.1.2	Konfliktverlauf	21
2.1.3	Eskalationsmechanismen	24
2.2	Konflikte nutzen	26
3	Präventions-Maßnahmen	30
3.1	Dyadische Konflikte	30
3.2	Triadische Konflikte	33
3.3	Gruppenkonflikte	35
3.3.1	Mobbing	35
3.3.2	Subgruppen	38
3.4	Organisationskonflikte	42
3.4.1	Zentrale vs. dezentrale Einheiten	42
3.4.2	Inter-Gruppenkonflikte	43
3.4.3	Interkulturelle Konflikte	48
4	Techniken und Methoden der Konfliktbewältigung	51
5	Was werden Sie jetzt tun?	59
Checklisten:		
1.	Häufige konfliktbegünstigte und stabilisierende Umstände	5
2.	Konfliktsymptome	6
3.	Konflikttypen	9
4.	Konfliktphasen	21
5.	Strukturelle Konfliktprävention	47
6.	Verhaltensmuster zur Konfliktbewältigung	52