

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>XV</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>XVII</b>
<b>Übungsverzeichnis .....</b>	<b>XIX</b>
<b>Einführung .....</b>	<b>1</b>
<b>Modul 1: Konflikte machen uns zu schaffen(?) .....</b>	<b>5</b>
Zusammenfassung.....	5
Konflikte als „Selbstverständlichkeit“ .....	5
Zunehmende Komplexität als Ausgangspunkt.....	5
Konfliktquellen zwischen Globalisierung und Individuum.....	6
Konflikttypen .....	7
Der „Homo Reziprocans“ .....	8
Aktive Konfliktbearbeitung.....	9
Das Unbehagen an Konflikten .....	10
Unbehagen 1: Vielfalt und Unschärfe .....	11
Unbehagen 2: Der Mensch als „homo conflictus“ .....	15
Unbehagen 3: Unerfüllte Erwartungen wirken wie Strafe .....	16
Unbehagen 4: Ungewissheit des Ausgangs.....	17
Unbehagen 5: Macht .....	19
Unbehagen 6: Unzureichende Kompetenz, mit Konflikten konstruktiv umzugehen .....	19
Kontrollfragen.....	22
Weiterführende Literatur.....	23
<b>Modul 2: Konflikt – Definition und Entstehung .....</b>	<b>25</b>
Zusammenfassung.....	25
Konfliktdefinition.....	26
Interdependenz .....	26
Zieldivergenz.....	27
Attraktive Alternative.....	28

Zusammenfassung: Definition eines Konfliktes .....	30
Konflikte: Effekte auf die Qualität sozialer Systeme .....	31
Zur Entstehung von Konflikten.....	33
Konfliktgenese durch Änderungen in einer Person.....	34
Allokation knapper Ressourcen.....	41
Zunahme der Strukturkomplexität:	
Entwicklung supranationaler Regeln.....	43
Kontrollfragen.....	45
Weiterführende Literatur.....	46
<b>Modul 3: Konfliktkomplexität.....</b>	<b>47</b>
Zusammenfassung.....	47
Einflussfaktoren der Konfliktkomplexität und -intensität.....	47
Übersicht .....	47
Determinanten der Konfliktkomplexität .....	49
Kontrollfragen.....	66
Weiterführende Literatur.....	67
<b>Modul 4: Konfliktarten .....</b>	<b>69</b>
Zusammenfassung.....	69
Ziel- und Mittelkonflikte.....	70
Rollenvielfalt und Rollenkonflikte.....	73
Interrollenkonflikt .....	74
Intersenderkonflikt .....	75
Intrasenderkonflikt .....	75
Rollen-Selbst-Konflikt .....	76
Rollenwandel.....	77
Kontrollfragen.....	78
Weiterführende Literatur.....	79
<b>Modul 5: Macht.....</b>	<b>81</b>
Zusammenfassung.....	81
Machtmotiv .....	81
Machtmittel und Machtinstrumente .....	83
Personale Macht .....	83
Strukturelle Macht.....	88
Folgen des Machteinsatzes.....	90
Akzeptanz und Identifikation .....	90
Gefolgschaft .....	90
Trotz .....	91
Widerstand .....	92

Koalitionsbildung .....	92
Verhandlung .....	92
Kontrollfragen .....	93
Weiterführende Literatur .....	93
<b>Modul 6: Konfliktbedingungen und reaktive Formen</b>	
<b>der Konfliktbewältigung .....</b>	<b>95</b>
Zusammenfassung .....	95
Konfliktbewältigung .....	95
Konfliktdisposition .....	96
Kompetenz .....	96
Handhabungsformen von Konflikten .....	98
Elemente reaktiver Formen der Konfliktbearbeitung .....	99
Negative Verhinderung .....	99
Verzögerung der Konfliktbewältigung .....	100
Vermeidung .....	102
Verdrängung .....	103
Unterdrückung .....	104
Flucht .....	105
Institutionalisierte Konfliktlösung .....	105
Kontrollfragen .....	106
Weiterführende Literatur .....	107
<b>Modul 7: Kooperation und Wettbewerb .....</b>	<b>109</b>
Zusammenfassung .....	109
Grundlegende Begriffe und Definitionen .....	109
Kooperation .....	110
Wettbewerb .....	110
Altruismus .....	112
Individualismus .....	112
Koopetition .....	113
Formen der Kooperation .....	113
Natürliche Kooperation (oder emotionale Kooperation) .....	114
Strategische Kooperation (oder rationale Kooperation) .....	114
Empathische Kooperation .....	114
Pseudoempathische Kooperationen .....	114
Die Rationalität der Kooperation: Das Gefangenen-Dilemma .....	115
Ausgangssituation des Experiments .....	115
Kooperation und Wettbewerb im Experiment .....	117
Motivationale Orientierung .....	121
Grundlagen .....	121
Erfassung der Motivationalen Orientierung .....	122

Kontrollfragen.....	126
Weiterführende Literatur.....	127
<b>Modul 8: Konfliktanalyse.....</b>	<b>129</b>
Zusammenfassung.....	129
Einführung .....	129
Konfliktanalyse .....	132
1. Allgemeine Beschreibung des Konflikts .....	132
2. Vertiefte Konfliktdarstellung .....	140
3. Beschreibung von Verhaltensweisen und Forderungen .....	149
4. Bewältigungsbereitschaft .....	151
5. Verhandlungsflexibilität.....	153
Kontrollfragen.....	160
Weiterführende Literatur.....	160
<b>Modul 9: Einführung in das Verhandlungsmanagement.....</b>	<b>161</b>
Zusammenfassung.....	161
Einführung .....	161
Arbeitsdefinition einer Verhandlung.....	161
Entwicklungstendenzen bei einer Verhandlung .....	162
Pfad 1: Der reaktive Verlauf .....	163
1. Vermeidung .....	164
2. Verdrängung.....	164
3. Unterdrückung.....	164
4. Wildwuchs.....	166
Pfad 2: Die proaktive Konfliktbearbeitung .....	166
1. Verhandlungsvorbereitung .....	167
2. Ergebniserwartung und Verhandlungsziel .....	169
Kontrollfragen.....	172
Weiterführende Literatur.....	172
<b>Modul 10: Verhandlung – Theoretische Grundlagen.....</b>	<b>173</b>
Zusammenfassung.....	173
Einführung .....	173
Psychologische Ansätze .....	174
Behavioristische Ansätze .....	174
Sozialpsychologische Ansätze .....	175
Kausale Erklärungen des Verhandlungserfolgs .....	176

---

Kommunikationstheoretische Ansätze .....	179
Einführung .....	179
Hauptergebnisse kommunikationstheoretischer Verhandlungsforschung .....	179
Schlussfolgerungen und weiteres Vorgehen .....	187
Kontrollfragen .....	188
Weiterführende Literatur .....	189
 <b>Modul 11: Die inhaltliche Perspektive des Verhandlungsprozesses – Taktiken .....</b>	 <b>191</b>
Zusammenfassung .....	191
Einführung .....	191
Darstellung der Taktiken .....	193
Die offensiven Taktiken .....	193
Defensive Taktiken .....	200
Integrative Taktiken .....	204
Zur Rolle von Emotionen .....	207
Übungen zu den Taktiken .....	208
Übung: Teil 1 .....	208
Übung: Teil 2 .....	211
Übung: Teil 3 .....	213
Kontrollfragen .....	214
Weiterführende Literatur .....	214
 <b>Modul 12: Die zeitliche Perspektive des Verhandlungsprozesses – Verhandlungsdynamik .....</b>	 <b>217</b>
Zusammenfassung .....	217
Einführung .....	217
Zeitliche Perspektiven eines Verhandlungsprozesses .....	218
Verhandlungsphasen .....	218
Verhandlungsperioden .....	224
Verhandlungsepisoden .....	229
Kontrollfragen .....	231
Weiterführende Literatur .....	231
 <b>Modul 13: Konfliktprophylaxe .....</b>	 <b>233</b>
Zusammenfassung .....	233
Einführung .....	233
Individuelle Antizipation aus Erfahrung .....	235
Real entstehende Störungen mit einem antizipierten Gefährdungspotenzial .....	235

Managementverhalten .....	235
Missverständnisse.....	236
Konfliktsensibilisierung durch Fachliteraturen .....	236
Strukturelle Konfliktprophylaxe .....	237
Abbau von Spannungen und sozialen Störungen .....	237
Verringerung/Veränderung der sozialen Struktur .....	239
Konfliktvermeidung durch klare Ziele und Kompetenzstrukturen .....	240
Verringerung von Nullsummensituationen .....	241
Gelebte Gerechtigkeitskultur.....	241
Steuerung von internen Koalitionen.....	242
Individuelle Konfliktprophylaxe.....	242
Erlebt Störungen frühzeitig ansprechen .....	243
Die eigene Dialogfähigkeit ausbauen.....	243
Konfliktkosten.....	250
Stress- bzw. emotionale Kosten .....	250
Zeitkosten .....	252
Cash-Kosten .....	253
Opportunitätskosten .....	254
Screening Konfliktkosten.....	256
Eher strukturelle Konfliktquellen.....	256
Konfliktquellen im unmittelbaren Umgang mit anderen.....	257
Kontrollfragen.....	259
Weiterführende Literatur.....	259

<b>Modul 14: Konflikt- und Verhandlungsmanagement – ein durchgängiges Fallbeispiel.....</b>	<b>261</b>
Zusammenfassung.....	261
Kybernetisches Konflikt- und Verhandlungsmodell.....	261

<b>Anhang 1: Hinweise für die Übungen .....</b>	<b>275</b>
Lösungsvorschlag für Übung 39 .....	275
Lösungsvorschlag für Übung 48 .....	280
Lösungsvorschlag für Übung 50 .....	281
Lösungsvorschlag für Übung 51 .....	282
Lösungsvorschlag für Übung 52 .....	289
Lösungsvorschlag für Übung 53 .....	290
Lösungsvorschlag für Übung 54 .....	291
Lösungsvorschlag für Übung 55 .....	292

<b>Anhang 2: Bogen zur Konfliktanalyse .....</b>	<b>293</b>
Teil 1: Allgemeine Beschreibung des Konflikts .....	293
Teil 2: Vertiefte Konfliktdarstellung.....	296
Teil 3: Beschreibung von Verhaltensweisen und Forderungen .....	298
Teil 4: Bewältigungsbereitschaft.....	299
Teil 5: Verhandlungsflexibilität .....	300
<b>Glossar .....</b>	<b>301</b>

Konflikt- und Verhandlungsmanagement

Konflikte konstruktiv nutzen

Tries, J.; Reinhardt, R.

2008, XX, 315 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-34039-3