
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Konflikte wahrnehmen	3
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
3	Der Mensch als Konfliktakteur	15
3.1	Heißer Konflikttyp	15
3.2	Kalter Konflikttyp	16
3.3	Psychologische Spiele	17
4	Interventionsmöglichkeiten nach Eskalationsgrad	19
4.1	Interventionsstrategien	20
5	Konfliktlösungsstrategien	23
5.1	Grundmuster der Konfliktlösung	23
5.2	Das Harvard-Konzept	25
5.3	Das 5-Phasen-Modell	26
6	Abschließend ein paar allgemeine Verhaltensweisen zur konstruktiven Konfliktbewältigung	31
	Literatur	33



<http://www.springer.com/978-3-658-04583-8>

Konflikte verstehen und steuern

Heigl, N.J.

2014, VII, 33 S. 6 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-658-04583-8