

Inhaltsverzeichnis

1	Von der Normalität von Konflikten	1
2	Konflikte und Konfliktbearbeitung	5
2.1	Arten von Konflikten	5
2.2	Was ist ein Konflikt?	8
2.3	Konflikte sind normal	12
2.4	Beispiele für Konflikte	13
2.5	Was ist ein Kompromiss?	15
2.6	Manchmal missverstehen Partner den Sinn von Kompromissen	19
2.7	Bearbeiten von Konflikten	21
2.8	Unterschwelliges Austragen von Konflikten	22
2.9	Austragen von Konflikten	28
3	Faktoren einer guten Konfliktbearbeitung	31
3.1	Konfliktbearbeitung als Leistung	31
3.2	Konfliktpotential	34
3.2.1	Konfliktausmaß	34
3.2.2	Konfliktstärke	36
3.2.3	Konfliktpotential	36
3.3	Problematische Faktoren in der Person	37
3.3.1	Soziale Ängstlichkeit	37
3.3.2	Kritikempfindlichkeit	38
3.3.3	Egozentrismus	39

3.3.4	Zwanghafter Persönlichkeitsstil	39
3.3.5	Paranoider Persönlichkeitsstil	40
3.4	Belastete Beziehung	41
3.5	Ungünstige Strategien	43
3.6	Ressourcenfaktoren der Person	45
3.6.1	Zuhören können	45
3.6.2	Empathie	45
3.6.3	Vertrauensvolle Beziehung	46
3.6.4	Beziehungsgestaltung	48
3.7	Günstige Strategien der Konfliktbearbeitung . .	53
3.7.1	Sich selbst Klarheit verschaffen	53
3.7.2	Schnell zum Punkt kommen	55
3.7.3	Sprechen Sie klar und prägnant	56
3.7.4	Hören Sie Ihrem Interaktionspartner aufmerksam zu	56
3.7.5	Versuchen Sie den Interaktionspartner zu verstehen	57
3.7.6	Verhandeln Sie!	58
3.7.7	Krawall- und kooperativer Modus	59
3.7.8	Senden Sie die richtigen Beziehungsbotschaften	60
3.7.9	Rahmenbedingungen schaffen	62
3.7.10	Motivation	62

4

Verweigerung und interaktionelle Spiele	65
4.1 Konflikte sind Interaktionsprobleme	65
4.2 Das Problem der Verweigerung	66
4.3 Wie man vorgehen kann	68
4.3.1 Klären, wozu man bereit ist?	68
4.3.2 Klären der Gründe für eine Verweigerung	69
4.3.3 Umgang mit Verweigerung	74
4.4 Strategien	77
4.4.1 Allgemeines Vorgehen	77
4.4.2 Beziehungsgestaltung	79

4.4.3	Strategien für die einzelnen Problemaspekte	80
5	Konfliktmanagement durch einen Moderator	87
5.1	Die Notwendigkeit von Konfliktmanagement	87
5.2	Die Problemsituation	89
5.3	Moderator	91
5.3.1	Grundannahmen	91
5.3.2	Zur Rolle des Moderators	98
5.3.3	Inhaltliche Aufgaben eines Moderators	104
5.3.4	Interaktionelle Aufgaben des Moderators	108
5.3.5	Regeln	109
5.3.6	Basisannahmen	109
5.3.7	Interaktionsregeln	110
5.3.8	Durchsetzen der Regeln	111
6	Beispiel: Konfliktgespräch in der Paartherapie	115
6.1	Das Transkript	115
6.2	Kommentar	128
7	Ein weiteres Beispiel aus der Paartherapie	135
7.1	Der Fall	135
7.2	Das Transkript	135
7.3	Kommentar	156
8	Beispiel für eine Konfliktbearbeitung	163
8.1	Der Fall	163
8.2	Das Transkript	163
8.3	Kommentar	179
	Literatur	183

Konflikt und Streit

Wie wir konstruktiv mit ihnen umgehen

Sachse, R.

2017, XIII, 187 S. 6 Abb.,

ISBN: 978-3-662-49864-4