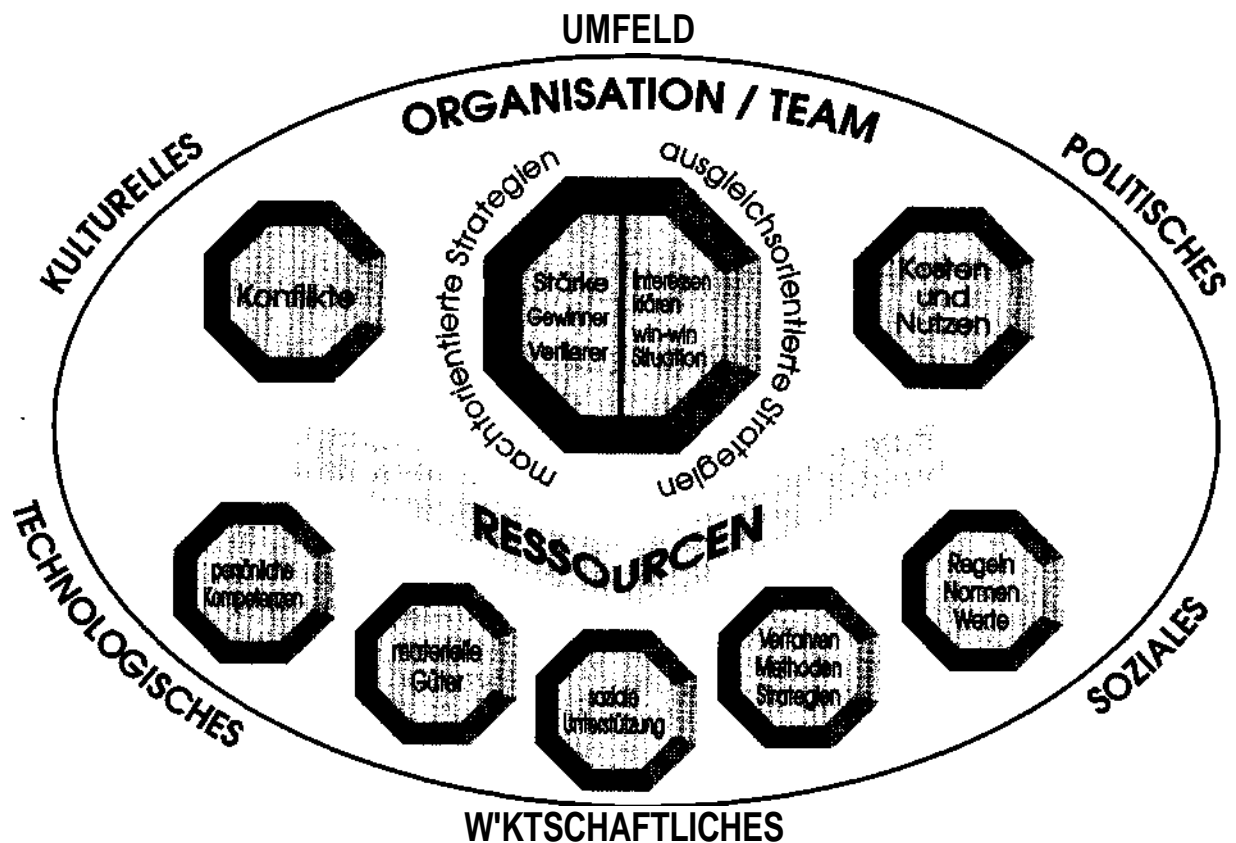


MANAGEMENT

ü
v)

Reinhilde Beck
Gotthart Schwarz

Konfliktmanagement



STUDIUM

BERUF

Konflikte zwischen Tabuisierung und Thematisierung

- 1 Zur Ambivalenz von Konfliktangst und Konfliktregelung**
Traditionelle Einübung in Konfliktangst und Konfliktverdrängung
- 2 Zur gesellschaftlichen Funktion und Bewertung von Konflikten**
Gemeinschaft statt Gesellschaft - Harmoniebedürfnis mit Tradition
Streit als "positive Sozialkraft" für gesellschaftlichen Wandel
- 3 Krisenangst und Konfliktverdrängung in der Bundesrepublik**
Offene Gesellschaft - autoritäre Demokratie?
"Mehr Demokratie wagen?"
Der Weg in die "Wende" der 80er Jahre
Von der "repressiven Toleranz" zur "neuen Unübersichtlichkeit"
- 4 Begriff, Verständnis, Definition von Konflikten**
Was ist ein Konflikt?
Konflikte und Nicht-Konflikte
Nicht der Konflikt ist das Problem
- 5 Konflikte - Arten - Varianten - Typen**
Unterscheidung nach Streitgegenständen
Kategorisierung nach den Erscheinungsformen
Ordnung der Konflikte nach Merkmalen der Konfliktparteien

Ein Arbeitsmodell zur Untersuchung und Optimierung von Konfliktlösungen

- 6 Konflikte - Konfliktodynamik - Konfliktlösungen in systemisch-konstruktivistischer Sichtweise**
Die systemische Perspektive
Die linear-kausale Sichtweise
Die wirklichkeitskonstruktive Perspektive
Konflikte in Organisationen - eine komplexe "Wirklichkeitskonstruktion"
Subjektive Profilierung von Konflikten
Individuelle Reaktionen der Konfliktbewältigung als "aner kennenswerte Sicherheits-handlungen"
Einfluß der Organisationskultur auf die Konfliktenstehung und Konfliktsteuerung
Organisation und individuelle Reaktion
Individuelle Konfliktreaktion als Ausdruck aktiver Beziehungsgestaltung
Eingespielte/ingeschliffene Muster im Umgang mit Konflikten auf internationaler Ebene
Ausgleich von Interessen
"Hypnotische Fixierung" als Basis von Konfliktbewältigungsstrategien
Art der Problembewältigung als Teil des Problems/Konflikts

Welche Strategie der Konfliktbewältigung ist die "beste"?	64
Welche Strategie der Konfliktbewältigung ist die kostengünstigste?	65
Genügt eine am Interessenausgleich orientierte Lösungsstrategie?	67
Wann sind Rechts- und Machtstrategien einer Interessenausgleichstrategie vorzuziehen?	67
Konfliktmanagement in Organisationen: Ein am Interessenausgleich orientiertes Konfliktbewältigungssystem?	68
Schlußfolgerung	70
7 Untersuchung und Optimierung von Konfliktlösungen	72
Untersuchung eines Konfliktlösungssystems	73
Konfliktparteien/Schlüsselpersonen	75
Konfliktthemen	76
Absteckung des Konfliktrahmens - Mikro-, Meso- und Makrokonflikte	77
Häufigkeit von Konflikten	79
Konfliktverlauf und Konflikteskalationen	79
Bisherige Art der Konfliktbewältigung	80
Die Organisation als Konfliktquelle	82
Bilanzierung der Kosten bisheriger Bewältigungsstrategien	86
Zusammenhang zwischen Ressourcen und Art der Konfliktbewältigung	87
Untersuchungsergebnisse bündeln, ordnen, gewichten	91
8 Leitlinien zur Entwicklung eines effektiven Konfliktlösungssystems	92
Leitlinie 1: Interessenorientierung	92
Leitlinie 2: Ziel- und Lösungsorientierung	97
Leitlinie 3: Ressourcenorientierung	99
Leitlinie 4: Effizienzorientierung	101
Leitlinie 5: Prozeßorientierung	109
9 Schritte zur Einführung und Umsetzung eines effektiven Konfliktlösungssystems	112
Schritt 1: Konflikte rechtzeitig erkennen	112
Schritt 2: Ausgangssituation und Auftragskontext klären	116
Schritt 3: Konfliktlösungen untersuchen und optimieren	122
Schritt 4: Lösungsschritte entwickeln und umsetzbar machen	126
Schritt 5: Ergebnisse überprüfen, bewerten und sichern	127
Schlußbemerkung	130
Literaturverzeichnis	131