

Markus Ort

Basiswissen Konfliktmanagement

GLIEDERUNG

1. Einleitung
2. Definition von Konflikt
3. Abgrenzung gegenüber anderen zwischenmenschlichen Spannungen
4. Einteilung von Konflikten
5. Konfliktursachen
6. Eskalationsstufen eines Konflikts
7. Symptome eines Konflikts
8. Konfliktsignale eines verdeckten Konflikts
9. Konfliktstile
10. Dos und Don'ts im Konfliktmanagement
11. Hilfreiche Kommunikation zur Konfliktlösung
12. Grundlagen der Mediation
13. Schlusswort

Literaturverzeichnis

1 Einleitung

Viele Menschen haben Angst vor einem Konflikt. Dabei sind Konflikte etwas ganz natürliches. Ein Leben ohne Konflikte zu führen ist nicht möglich.

Dieses Buch haben Sie erworben, weil Sie sich mit dem Thema Konflikte und Konfliktmanagement befassen möchten. Um Ihnen hierbei zu helfen, folgt nach dieser Einleitung in Kapitel 2 die Definition des Konfliktbegriffs. Kapitel 3 grenzt den Konflikt gegenüber anderen zwischenmenschlichen Spannungsverhältnissen ab. Anschließend wird in Kapitel 4 eine systematische Einordnung diverser Konfliktarten vorgenommen, bevor Kapitel 5 nach verschiedenen Konfliktursachen forscht. Kapitel 6 gibt an, in welchen Schritten ungelöste Konflikte eskalieren. Kapitel 7 zeigt auf, anhand welcher Symptome man eine eigene Konfliktbeteiligung erkennen kann. Kapitel 8 stellt die Signale vor, die auf die Betroffenheit an einem kalten (auch versteckten) Konflikt schließen lassen. Weiter führt Kapitel 9 aus, wie unterschiedlich Menschen auf einen Konflikt reagieren. In Kapitel 10 wird systematisch dargelegt, was getan (beziehungsweise vermieden) werden sollte um einen Konflikt zu einem Konsens zu führen und ihn damit zu beenden. Kapitel 11 unterstützt die Konfliktbeilegung mit hilfreichen Tipps bezüglich der Kommunikation im Konflikt, bevor Kapitel 12 die zentralen Aspekte eines Mediationsverfahrens zur Konfliktbeilegung vorstellt. In Kapitel 13 wird die Arbeit in einem Schlusswort abgeschlossen.

Die Kapitel müssen nicht der Reihe nach gelesen werden. Vielmehr ist die Arbeit als rasches Nachschlagewerk mit