

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Das Grundproblem der Konflikt-Bewältigung: Das Ich im Belagerungszustand	3
2.1	Konflikt heißt: Bedrohung des eigenen Ichs	3
2.2	Das Ich auf Arbeit – Vom Dienst nach Vorschrift bis zu entgrenzter Arbeit.	5
2.3	Festung Ich – Bewehrungen und Ausfälle im Belagerungszustand	6
2.4	Die Dynamik der Konfliktaustragung	8
2.4.1	Die heillose Fixierung auf „Tatsachen“	8
2.4.2	Der evolutive Sprung	10
2.4.3	Der reflexive Bezug	11
2.4.4	Die Verselbstständigung	12
2.4.5	Eskalationsmuster	12
2.4.6	Verschlimmbesserung	15
3	Tücken des Konflikts: Konfliktkommunikation....	17
3.1	... zwischen Ernst und Spaß: die Mehrdeutigkeit von Konflikten. . .	17
3.2	... unter Beobachtung: die Bedeutung der Zuschauer	18
3.3	... voller Lust	18
3.4	... als gemeinsame Aktion: Koalitionen und Solidaritäten	19
3.5	...und die Objekte der Begierde: vermeintliche Interessen und symbolische Güter	19
3.6	... im System	20
3.7	... als Spiel	20
3.8	... als Ritual	21

4	Die vielen Gesichter des Streitens am Arbeitsplatz	23
4.1	Die kulturelle Vielfalt des Streitens und der Streitbewältigung.	23
4.2	Raue Töne, tückisches Zischeln und fieses Schweigen – Konfliktkulturen am Arbeitsplatz.	24
4.2.1	Der Arbeitsplatz: Identitätsentwicklung und Identitätsbedrohung	24
4.2.2	Von Wut und Gewalt zu Empathie und Gespräch: der Wandel westlicher Arbeitskultur	25
4.2.3	Abteilungsmentalitäten und die Rolle von Konflikten.	26
4.2.4	Explosion und Implosion: heißes und kaltes Konfliktklima am Arbeitsplatz.	27
5	Versuche produktiver Konfliktbewältigung	29
5.1	Beziehungsarbeit: Die Bedeutung der Sozialbeziehung für die Konfliktbewältigung.	32
5.2	Die Position des Anderen kennen: Perspektivenübernahme	35
5.3	Eine Idee aus dem Harvard-Konzept: Trennung von Person und Position	39
5.4	Der dritte Mann: Chancen der Mediation	41
5.5	Den richtigen Punkt treffen: Die Bedeutung von Werten mittlerer Reichweite.	43
5.6	Szenenwechsel: Humor und Scherz als Mittel der Konfliktbewältigung.	46
5.7	Selbstbehauptung und Wut.	48
	Literatur	53