

# INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
<u>Vorwort</u>	1
<u>Einführung</u>	4
I. <u>Kapitel: Konflikte in der Organisation</u>	7
I. Konfliktparteien	9
II. Austragungs- und Erscheinungsformen von Konflikten	15
III. Konfliktursachen	23
IV. Konfliktumwelt	30
V. Funktionen und Effekte von Konfliktaustragungen	32
Programmierte Fragen	36
Orientierungsfragen	41
II. <u>Kapitel: Konfliktmanagement</u>	43
I. Konsequenzen eines situativen Konfliktverständnisses	45
II. Verhaltens- und einstellungsorientierte Techniken des Konfliktmanagements	48
III. Strukturorientiertes Konfliktmanagement	61
Programmierte Fragen	74
Orientierungsfragen	78
III. <u>Kapitel: Konflikttraining</u>	79
I. Theoretische Einführung: Analyse und Bewältigung von Konflikten	84
II. Fallbearbeitung	94
III. Gruppenprozeßanalyse	99
IV. Präsentation und Auswertung der Ergebnisse der Fallbearbeitung	104
V. Übungen und Rollenspiel	123
VI. Abschluß	139
<u>Literaturverzeichnis</u>	140