
essentials

Weitere Bände in dieser Reihe
<http://www.springer.com/series/13088>

Springer Essentials sind innovative Bücher, die das Wissen von Springer DE in kompakter Form anhand kleiner, komprimierter Wissensbausteine zur Darstellung bringen. Damit sind sie besonders für die Nutzung auf modernen Tablet-PCs und eBook-Readern geeignet. In der Reihe erscheinen sowohl Originalarbeiten wie auch aktualisierte und hinsichtlich der Textmenge genauestens konzentrierte Bearbeitungen von Texten, die in maßgeblichen, allerdings auch wesentlich umfangreicheren Werken des Springer Verlags an anderer Stelle erscheinen. Die Leser bekommen „self-contained knowledge“ in destillierter Form: Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der Praxis und/oder aktueller Fachdiskussion ankommt.

Norbert J. Heigl

Konflikte verstehen und steuern

Norbert J. Heigl
Auerbach
Deutschland

ISSN 2197-6708

ISSN 2197-6716 (electronic)

ISBN 978-3-658-04583-8

ISBN 978-3-658-04584-5 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-658-04584-5

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer VS

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2014

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer VS ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer-vs.de

Vorwort

Dieses Springer Essential über das Umgehen mit Konflikten ist in ähnlicher Form in dem Springer-Band: „Psychologie der Wirtschaft“ der Herausgeber Miriam Landes und Eberhard Stein enthalten. Man findet es im Kapitel 22 unter der Überschrift „Konfliktmanagement“. Dieses Buch beschreibt mit einer Vielzahl von Autoren eine große Bandbreite psychologischer Wirtschaftsthemen. Da das Thema Konfliktmanagement speziell im Führungsalltag eine signifikante Rolle spielt, ist ihm ein Kapitel gewidmet. Effektive Führungsarbeit ohne das aktive Erkennen, Verstehen und Steuern von Konflikten ist eigentlich nicht denkbar. Vielleicht ist dies auch ein Grund dafür, warum es vielerorts an echtem Führungsengagement mangelt, denn auftretende Konflikte bereiten keine unmittelbare Freude, sondern sind in der Regel unangenehm und kosten Energie. Nur wer sich dem Konflikt stellt und eine konstruktive Konfliktlösung immer und immer wieder verfolgt, wird erleben, dass neben dem Vertiefen und dem Stärken der jeweiligen Beziehungen vor allem das Selbstwertgefühl profitiert.

Ich möchte mich an dieser Stelle bei Miriam Landes und Eberhard Steiner für das Einbinden dieses Themas in den Gesamtband bedanken. Darüber hinaus gilt ein besonderer Dank den Verantwortlichen des Springer Verlags, die den Aspekten der Konfliktbewältigung ein Essential widmen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Konflikte wahrnehmen	3
2.1	Konfliktsymptome	3
2.2	Die Einstellung bestimmt die Wahrnehmung	4
2.3	Konfliktarten	7
2.3.1	Der heiße Konflikt	9
2.3.2	Der kalte Konflikt	9
2.4	Konfliktpotenzial in Unternehmen	10
2.5	Wahrnehmungseinschränkungen	10
2.5.1	Wahrnehmungsfehler	12
2.5.2	Wahrnehmungsverzerrungen	13
3	Der Mensch als Konfliktakteur	15
3.1	Heißer Konflikttyp	15
3.2	Kalter Konflikttyp	16
3.3	Psychologische Spiele	17
4	Interventionsmöglichkeiten nach Eskalationsgrad	19
4.1	Interventionsstrategien	20
5	Konfliktlösungsstrategien	23
5.1	Grundmuster der Konfliktlösung	23
5.2	Das Harvard-Konzept	25
5.3	Das 5-Phasen-Modell	26
6	Abschließend ein paar allgemeine Verhaltensweisen zur konstruktiven Konfliktbewältigung	31
	Literatur	33