

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

1. Zusammenfassung

Soziale Konflikte werden sehr unterschiedlich definiert, jedoch gibt es einige Gemeinsamkeiten und allgemeine Charakteristika von sozialen Konflikten: Die Konfliktparteien vertreten unterschiedliche Interessen, es bestehen unvereinbare Handlungsabsichten und unvereinbare Verhaltensweisen. Bei den Konfliktbeteiligten laufen auf Gefühlsebene komplexe Vorgänge ab. Auf der Handlungsebene sind sehr unterschiedliche Verhaltensweisen festzustellen, die für die Konfliktintervention bedeutsam sind.

2. Soziale Konflikte

Was ist unter einem sozialen Konflikt zu verstehen? Im Laufe der Zeit sind je nach fachlichem Standpunkt und Sichtweise sehr unterschiedliche Definitionen für soziale Konflikte vorgeschlagen worden.

„Ein Konflikt ist gegeben, wenn man untereinander eine Uneinigkeit hat“ (Berlew 1977, zitiert nach Glasl 1999:12). Dazu ist zu sagen, dass Uneinigkeit nicht immer zu einem Konflikt führen muss – und noch weniger bereits ein Konflikt darstellt. Ähnlich breit ist der Konfliktbegriff von Dahrendorf (1961): „Der Begriff des Konflikts soll zunächst jede Beziehung von Elementen bezeichnen, die sich durch objektive („latente“) oder subjektive („manifeste“) Gegensätzlichkeit bezeichnen lässt“. Demgegenüber ist aus der Systemtheoriediskussion bekannt, dass ein System sehr wohl unterschiedliche Elemente enthalten kann, die eine gewisse Gegensätzlichkeit aufweisen, ohne dass dadurch bereits ein Konflikt bestehen muss.

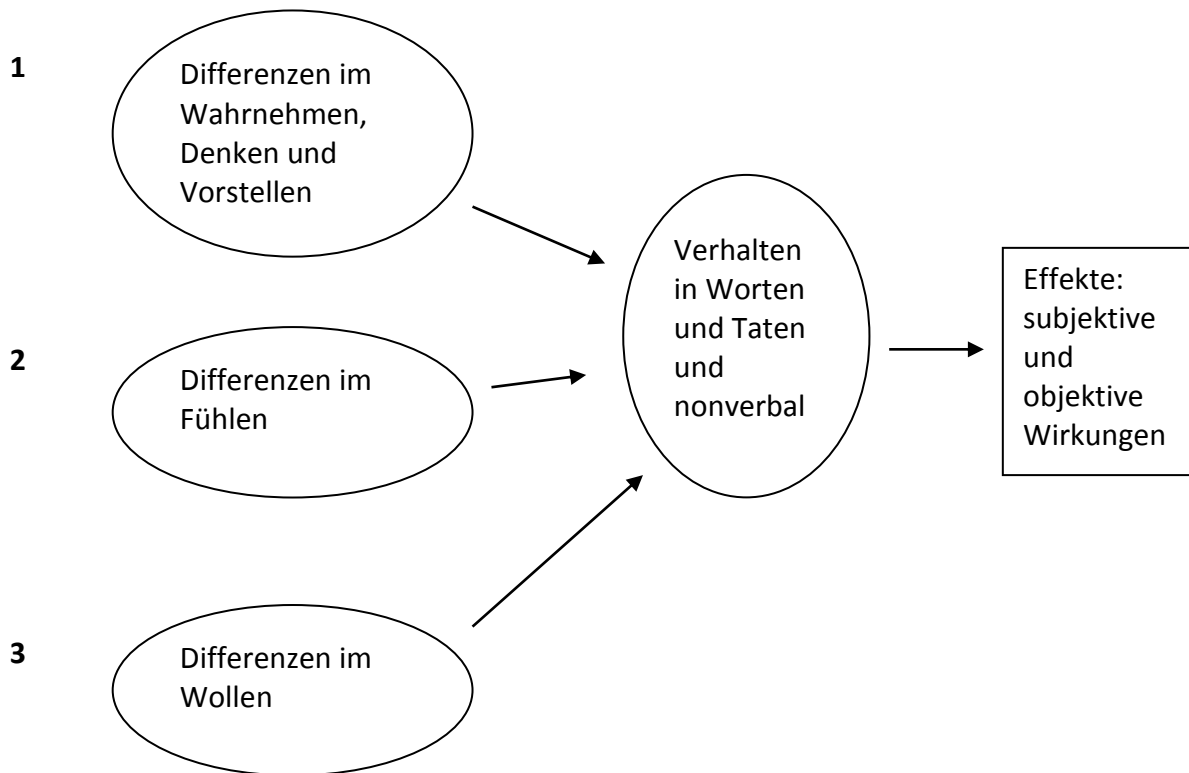
Nach Brown (1983:4) bestehen Konflikte aus Interessen- und Verhaltensgegensätzen: „Conflict is incompatible behavior between parties whose interests differ“.

Andere Autorinnen und Autoren weisen darauf hin, dass ein Konflikt immer eine minimale oder partielle Unvereinbarkeit zwischen den Handlungsabsichten oder –tendenzen der verschiedenen Parteien enthält: „Ganz allgemein sich Konflikte durch Handlungsdispositionen gekennzeichnet, die miteinander **unvereinbar** sind oder sich sogar gegenseitig ausschliessen (Inkompatibilität der Handlungstendenzen). Diese diskrepanten Standpunkte erklären sich aus der Wirksamkeit subjektiver Interessen (Motive), grundlegender Überzeugungen und Werthaltungen sowie aus den damit zusammenhängenden besonderen Erwartungen und Einstellungen“ (Neubauer et al. 1999:6, Hervorhebung durch die Autoren). Oder mit den Worten von Karl Berkel (1990:10): Man „spricht ... von einem Konflikt dann, wenn zwei Elemente gleichzeitig gegensätzlich oder unvereinbar sind“.

Soziale Konflikte sind aber auch eine besondere Form von Interaktion, „in der unterschiedliche Auffassungen, Einstellungen, Glaubens- und Wertorientierungen durch Kommunikation unter den sich widersprechenden sozialen Systemen ausgetragen werden“ (Dieckmann 1989:15). Nach Rüttinger (1980:20) sind soziale Konflikte “Spannungssituationen, in denen zwei oder mehrere Parteien, die voneinander abhängig sind, mit Nachdruck versuchen, scheinbare oder tatsächlich unvereinbare Handlungspläne zu verwirklichen und sich dabei ihrer Gegnerschaft bewusst sind”.

Demgegenüber ist nach Dahrendorf (1992:8) „der moderne soziale Konflikt ... ein Antagonismus von Anrechten und Angebot, Politik und Ökonomie, Bürgerrechten und Wirtschaftswachstum“. Heute sei der soziale Konflikt eine Auseinandersetzung zwischen fordernden und saturierten Bevölkerungsgruppen, wobei die Linien des sozialen Konfliktes immer unklarer und komplizierter geworden seien.

Glasl (1998:22) ist voll und ganz zuzustimmen, wenn er soziale Konflikte klar von Differenzen oder Meinungsunterschieden unterscheidet. Laut Glasl gibt es drei Ebenen, auf denen Differenzen auftreten können: Die **Wahrnehmungsebene**, die **Gefühlsebene** und die **Wollensebene** (vgl. Glasl 1998:22ff sowie 1999:36ff).



Laut Glasl (1998:24) entsteht dann ein Konflikt aus Differenzen, „wenn wenigstens ein ‚Aktor‘ (eine Partei, d.h. eine Person, Gruppe usw.) den Umgang mit einer Differenz so erlebt, dass er durch das Handeln eines anderen ‚Aktors‘ dabei beeinträchtigt wird, die eigenen Vorstellungen, Gefühle oder Absichten zu leben oder zu verwirklichen“.

Wenn jede Interaktion potenziell konfliktuell ist, dann besteht eine wesentliche Aufgabe von Staat und Gesellschaft darin, integrativ zu wirken und auseinander strebende Interessen auszugleichen oder mindestens Mechanismen für das Umgehen mit Konflikten bereitzustellen. Allerdings gibt Feldmann (2005:89) aus soziologischer Sicht zu bedenken, dass man getrost sagen könnte, dass viele soziale Konflikte des 19. und des 20. Jahrhunderts ihre Ursachen nicht in einer zu schwachen gesellschaftlichen Integration haben, sondern in einer zu starken Integration. Denn laut Feldmann (2005:89) sind „starke Integration und ein fest gefügtes Wert- und Normensystem ... mit Ethnozentrismus verbunden“, was meist zu einer stärkeren Abschottung gegen Andere, Fremde führt. Weil sich Gruppen selber bestimmte positive Eigenschaften zu schreiben und sich von anderen Gruppen abgrenzen, stellen Integration und Exklusion – und damit auch „normale Fremdenfeindlichkeit“ – laut Feldmann (2005:89) „unvermeidliche Prozesse innerhalb von Gesellschaften“ dar.

Glasl (1999:14/15) schlug, gestützt auf Rüttinger und andere Autoren, folgende umfassende Definition eines sozialen Konflikts vor:

„Sozialer Konflikt ist eine Interaktion

- zwischen Akteuren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.),
- wobei wenigstens ein Akteur
- Unvereinbarkeiten
im Denken/Vorstellen/Wahrnehmen
und/oder Fühlen
und/oder Wollen
- mit dem anderen Akteur (den anderen Akteuren) in der Art erlebt,
- dass im Realisieren eine Beeinträchtigung
- durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge“.

Soziale Konflikte sind immer auch interpersonelle Konflikte. Neubauer et al. (1999:5-7) nennen drei Kennzeichen von Konflikten:

- das Vorhandensein von mindestens zwei Konfliktparteien,
- die Unvereinbarkeit der Handlungstendenzen und
- die Unvereinbarkeit des Verhaltens.

2.1 Das Konfliktverhaltensschema nach Bjorn Christiansen

Christiansen (1959, vgl. Jandt 1988:19ff) hat ein Schema mit sechs Verhaltensvarianten in Konfliktsituationen entwickelt. In einer ganzen Reihe von Studien konnte empirisch gezeigt werden, dass Personen in Konflikten nach einem bestimmten Muster reagieren, das mit der Art ihrer Arbeit zu tun hat, die sie verrichten. Das Konfliktverhalten ist ausserdem abhängig von den Umständen, unter denen die Arbeit in der jeweiligen Organisationen verrichtet wird.

Die sechs Varianten des Konfliktverhaltens können folgendermassen dargestellt werden:

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

Autor: Christian J. Jäggi

© INTER-ACTIVE / Bezugsadresse: www.verein-inter-active.ch

<p>Feld I Wir machen eine andere Person für die Situation verantwortlich.</p>	<p>Feld II Wir nehmen an, dass jemand anders die gewünschte Änderung herbeiführen wird. Wir vertreten die folgende Auffassung: "Wir haben ein Problem, und Sie sollten sich dazu etwas einfallen lassen!"</p>
<p>Feld III Wir machen uns selbst verantwortlich. Wir sehen das Problem als unseren Fehler an.</p>	<p>Feld IV Wir schreiten selber zur Tat: "Wir haben ein Problem, und wir müssen etwas dafür tun!"</p>
<p>Feld V Wir machen eine andere Person verantwortlich, indem wir ihr die Absolution erteilen. Wir fühlen uns schuldig wegen unserer feindseligen Gefühle dem Anderen gegenüber und vergeben ihm dadurch seine Sünde, uns belästigt zu haben.</p>	<p>Feld VI Wir hoffen, dass sich die Lösung des Problems von selbst ergibt: "Wir haben ein Problem, und irgendwer wird schon irgendwo und irgendwann etwas dagegen tun".</p>

Die Felder auf der rechten Seite (II, IV und VI) haben damit zu tun, dass die Situation geändert wird. Auf der linken Seite wird zuerst einmal Schuld zugewiesen.

Jandt (1988:22) beobachtete bei verschiedenen Berufsgruppen folgende typischen Verhaltensweisen:

<p>Feld I Ärzte und Techniker Arbeiter, Studenten, Arbeitslose</p>	<p>Feld II Obere Führungskräfte</p>
<p>Feld III Ärzte und Techniker Arbeiter, Studenten, Arbeitslose</p>	<p>Feld IV Mittlere Führungskräfte und Verwaltungsbeamte Unternehmer, vor allem kleinerer Betriebe</p>
<p>Feld V</p>	<p>Feld VI</p>

Obere Führungskräfte weisen (abgesehen von typischem Verhalten gemäss Variante II) oft kein bestimmtes Konfliktverhalten auf, sondern reagieren unterschiedlich, je nach Situation. Mittlere Kader wollen sich als Problem- und Konfliktlöser (Variante IV!) präsentieren – um Karriere zu machen. Das typische Verhalten von Ärzten und Technikern entspricht nach Jandt vorwiegend den Varianten I und III. Jandt erklärt das damit, dass in beiden Berufen eine Diagnose (also eine "Schuldzuweisung" im breitesten Sinn) in der Regel der erste Schritt für eine Problemlösung darstelle. Die Verhaltensweisen von Arbeitern, Studierenden und

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

Autor: Christian J. Jäggi

© INTER-ACTIVE / Bezugsadresse: www.verein-inter-active.ch

Arbeitslosen (Varianten I und III) führt Jandt darauf zurück, dass diese Berufsgruppen oft das Gefühl hätten, selber keinen Einfluss auf die Lösung des Problems zu haben.

Die Verhaltensvariante VI ist weniger von einer bestimmten Berufstätigkeit abhängig, sondern eher von der Umgebung.

Keine der sechs möglichen Konfliktverhaltensweisen ist laut Jandt (1988:23) besser oder schlechter für die Konfliktbewältigung. Alle Verhaltensvarianten haben ihre Vor- und Nachteile. Verhalten IV geht nicht selten auf Kosten der Gesundheit.

Mir scheint diese Typologisierung sehr problematisch – und wahrscheinlich empirisch widerlegbar. Aber die Konfliktverhaltensvarianten können bei der Analyse und bei der Intervention eines Konflikts hilfreich sein.

Von Interesse für eine Konfliktanalyse im Arbeitsbereich ist die folgende Konfliktunterteilung:

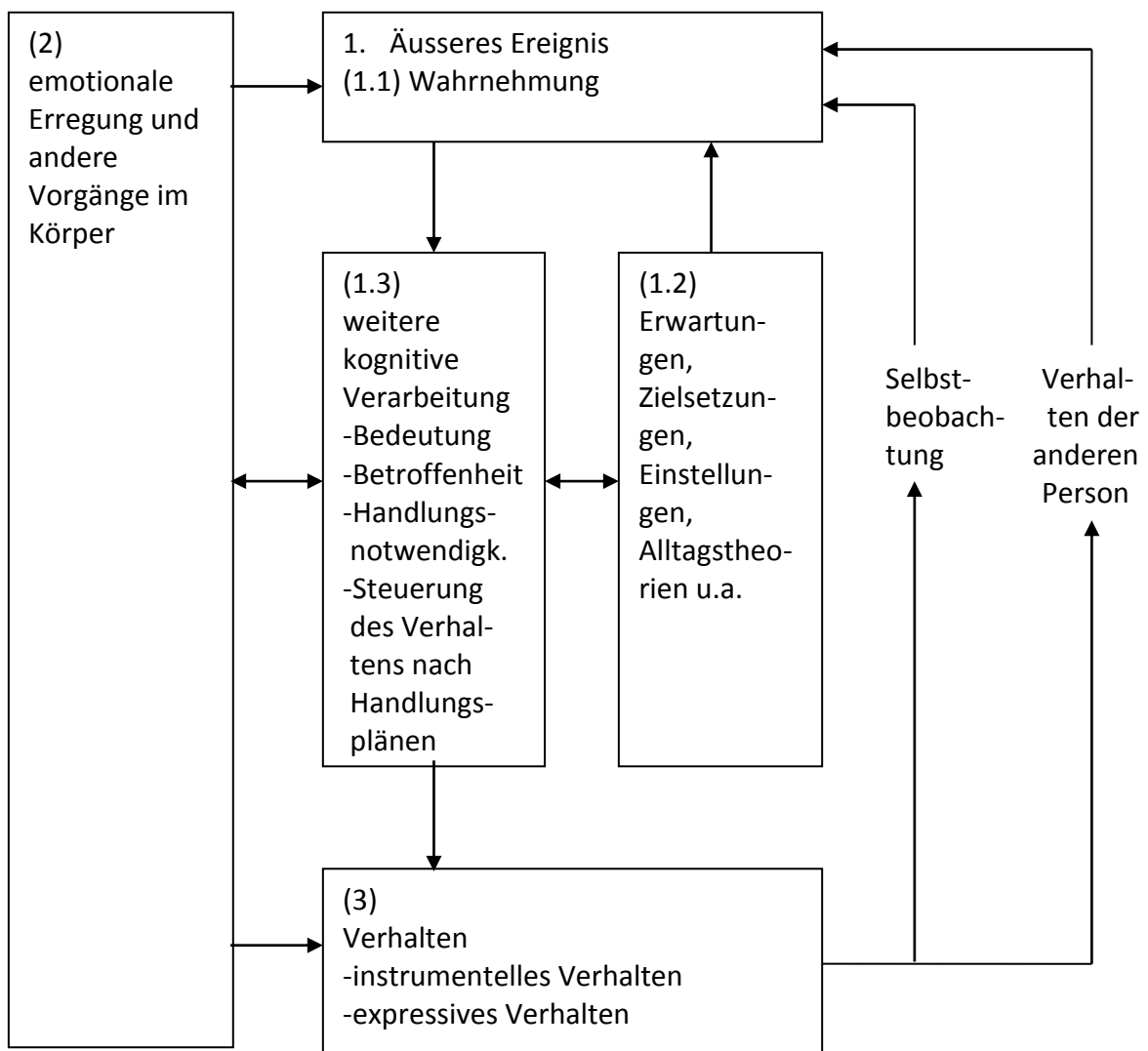
Verteilungskonflikt	Wettbewerb um knappe Güter	Zwei möchten dasselbe, aber es ist nur einmal vorhanden
Bewertungskonflikt	Unterschiedliche Ziele, Werte, Normen	Man findet andere Dinge richtig und wichtig
Beurteilungskonflikt	Unterschiedliche Einschätzung der Wirkung von Massnahmen	Man hält andere Dinge für erfolgversprechend
Beziehungskonflikt (Identitätskonflikt)	Drohende Niederlage, Blamage	Man befürchtet sein Gesicht zu verlieren

Quelle: Vorlesungsfolie der Universität Bern.

Der Konflikt kann sich auf einer oder mehreren dieser vier Ebenen abspielen.

2.2 Vereinfachtes Verhaltensmodell in Konfliktsituationen

Bei jeder Interaktion – und damit auch in jeder Konfliktsituation – spielen kognitive (= wissens- und bewusstseinsmässige), affektive (= gefühlsmässige, emotionale) und physiologische (= biologisch-körpereigene) Prozesse eine Rolle. Zwischen der Ereigniswahrnehmung, der internen Verarbeitung und dem geäusserten Verhalten besteht folgender Zusammenhang (nach Neubauer/Gampe/Knapp/Wichterich 1999:13):



Quelle: Neubauer/Gampe/Knapp/Wichterich 1999:13.

In Konfliktsituationen, die sich wiederholen oder die Bestandteil einer länger dauernden Auseinandersetzung sind, funktioniert dieses Verhaltensmuster als Zirkelkreis, der sich immer wieder von neuem wiederholt. Einzelne Abläufe können dabei Konflikt verstärkend

oder Konflikt reduzierend wirken. So wirkt etwa eine zunehmende Emotionalisierung (2) in der Regel Konflikt verschärfend.

Gefühle wirken oft nach dem „Aufstaumodell“ (vgl. Neubauer et al. 1999:23): Diese Vorstellung geht davon aus, dass sich bestimmte Gefühle ähnlich wie Wasser in einem Staubecken ansammeln. Bei einer bestimmten Menge – der berühmte Tropfen, der das Fass zum Überlaufen bringt – bricht das Gefühl dann gewaltsam hervor und verschafft sich Abfluss. Allerdings ist die Wirklichkeit etwas komplizierter. So ist bekannt, dass der Erregungsverlauf nicht nur von der Art der anschliessend möglichen Verhaltensweisen des Betroffenen (z.B. Aggression gegen den Verursacher der Frustration oder gegen ein Ersatzobjekt) abhängig ist, sondern auch vom sozialen Status des Verursachers der Frustration.

Für eine kooperative Konfliktlösung müssen Mindestbedingungen vorliegen, die Neubauer et al. (1999:26/27) folgendermassen formulieren:

- „a) Mindestens eine Konfliktpartei muss an einer wirklichen Lösung **interessiert** und **bereit** sein, mit anderen Personen zu diesem Zweck zusammenzuarbeiten, damit der Prozess einer kooperativen Entscheidungsfindung in Gang gesetzt werden kann. Für die Erarbeitung von Lösungen ist dann allerdings die Kooperationsbereitschaft aller Beteiligten notwendig.
- b) Mindestens eine Konfliktpartei muss in der Lage sein, die eigene emotionale Erregung und das expressive Verhalten so weit zu **kontrollieren**, dass sie auch in schwierigen Gesprächssituationen als positives Verhaltensmodell wirken kann.
- c) Auch bei vorhandener Machtungleichheit muss auf jede Art der Gewaltanwendung verzichtet werden. Die kooperative Konfliktlösung entspricht der Forderung nach einer **„niederlagenlosen“ Methode** ..., bei der es darum geht, die beste Lösung ausfindig zu machen und zu realisieren, nicht aber nach Siegern und Besiegten zu unterscheiden. Insofern entfällt auch weitgehend die Notwendigkeit der Verteidigung, der Abwehr und des Gegenangriffs.
- d) Um eine möglichst offene Kommunikation zu erreichen, ist ein Mindestmass an **gegenseitigem Vertrauen** unerlässlich... Jeder Teilnehmer sollte die Gewissheit haben, dass seine Offenheit nicht zu einem späteren Zeitpunkt gegen ihn verwendet

wird. Bei einer Atmosphäre des Misstrauens wird jede Konfliktpartei versuchen, sich taktisch möglichst geschickt zu präsentieren, um dem Gegner keine Angriffsflächen zu bieten. Normalerweise wird ein Vertrauensverhältnis nur langsam aufgebaut werden können, wobei das gemeinsame Bewältigen von Problemen günstige Voraussetzungen für eine Intensivierung des Vertrauens schafft“ (Hervorhebungen durch die Autoren).

2.3 Das Konfliktstrategie-Modell nach Bühl

Walter Bühl hat bereits in den 70er Jahren ein Modell zur Regelung von Konflikten vorgelegt (Bühl 1973, zitiert nach Dieckmann 1989:49/59):

- „1. Alle Konflikte müssen als soziale Konflikte angesehen werden. Interpretation: Konflikte entstehen aus der Art des Zusammenlebens der Menschen, nicht etwa aus angeborenen Instinkten heraus.
2. Konflikte werden nicht durch Polarisierung, sondern durch Depolarisierung gelöst. Interpretation: Die Gegnerschaft ist nicht durch Verstärkungsmechanismen hinsichtlich der Polarisierung der Gegensätze zu verschärfen. Vielmehr ist nach Wegen zu suchen, um die Polarisierung abzubauen, z.B. durch Vermittlung in irgendeiner Form.
3. Die gegnerische Konfliktpartei darf niemals zum ‚Feind‘ hochstilisiert werden. Interpretation: Die gegnerische Person oder Gruppe muss grundsätzlich als gesprächsfähig angesehen werden. Sie ist niemals ein Feind, den es auszulöschen gilt.
4. Konflikte werden nicht durch ihre volle Manifestierung gelöst, sondern nur durch ihre rechtzeitige Begrenzung. Interpretation: Man befindet sich im Irrtum, wenn man meint, dass die gegnerischen Positionen erst einmal zur vollen Entfaltung und Aufgipfelung gelangen müssen, damit der Konflikt reguliert werden kann. Vielmehr ist die Eskalation zu vermeiden und der Konflikt rechtzeitig in Grenzen zu halten.
5. Konfliktlösungen sind nur in Richtung auf eine Erweiterung des Zeithorizonts sinnvoll. Das heisst, Konfliktlösungen mit einem kurzen Zeithorizont sind immer gefährlich, ungerecht, einseitig oder zerstörerisch. Interpretation: Es hat keinen Zweck, die Regulierung des Konflikts ‚übers Knie brechen‘ zu wollen. Man muss sich vielmehr Zeit lassen und die Zeit für sich arbeiten lassen.

6. Endgültige Konfliktlösungen sind weniger wünschenswert als meliorative Konfliktlösungen. Interpretation: Man muss zunächst die Gesamtsituation klären und dann auf dem Wege der kleinen Schritte die Konfliktsituation nach und nach verbessern.
7. Konflikte sind durch sozialen Wandel, nicht durch Einfrieren des Wandels zu lösen. Interpretation: Alle Beteiligten müssen grundsätzlich den Wandel bejahen. Wer den Wandel zum Stillstand bringt, sofern dieser bereits angelaufen ist, verhindert die Lösung oder Regulierung des Konflikts.
8. Direkte Konfliktlösungen sind kostspielig und Wert vernichtend, indirekte Lösungen sind Kosten sparend und wertschöpferisch. Interpretation: Wer die Konfliktlösung hier und jetzt direkt anpackt, muss mit höheren ‚Kosten‘ im weitesten Sinne rechnen als bei indirekter Konfliktregulierung, die von verschiedenen Seiten und zu verschiedenen Zeiten auf unterschiedlichen Ebenen die Problemlösung anstrebt.
9. Die Konfliktlösung darf nicht monokausal sein, sie sollte mehrdimensional und funktional sein. Es geht darum, den funktionalen Zusammenhang wieder zu sichern, damit ein gedeihliches Zusammenleben möglich ist. Interpretation: Es führt die Bemühung um eine Konfliktregulierung in eine Sackgasse, wenn man an einer Stelle oder in einer bestimmten Person oder Gruppe die Ursache zu finden meint, einer Person ‚die Schuld zuschiebt‘. Die Lösung muss sich vielmehr an mehreren Leitlinien orientieren. Sie muss die Komplexität der Entstehungsbedingungen berücksichtigen und so verlaufen, dass der Lebenszusammenhang nicht aufgebrochen wird.
10. Die Konfliktlösung darf nicht reduktiv, sie muss sozialproduktiv sein. Interpretation: Die Lösung des Problems muss die Entwicklung voranbringen. Sie darf die Entwicklung nicht auf frühere Stadien zurückwerfen und die Möglichkeiten der Kontrahenten beschneiden. Vielmehr muss jeder das Empfinden haben: Durch den Konflikt bin ich für mich und in meinem Verhältnis zu anderen ein Stück vorangekommen. Der Konflikt war letztlich förderlich.“

2.4 Konfliktfähigkeit

Laut Herzlieb (2012:15) stellt die **Konfliktfähigkeit** eine **Kernkompetenz** im Verhalten in Konfliktsituationen dar. Sie besteht in der Fähigkeit, erstens **unnötige Konflikte** zu **vermeiden**, zweitens **Konflikte frühzeitig** zu **erkennen**, drittens **Konflikte konstruktiv** zu

klären und viertens in nicht auflösbaren Konfliktsituationen handlungsfähig zu bleiben (Herzlieb 2012:15). Aufgrund der Teamarbeitssituation hat in der modernen Arbeitswelt die Bedeutung der Konfliktfähigkeit massiv zugenommen.

2.4.1 Konflikte erkennen

Herzlieb (2012:63) weist darauf hin, dass der Körper nicht lügt: Deshalb eignen sich körperliche Reaktionen gut dazu, Konflikte wahrzunehmen oder zu erkennen.

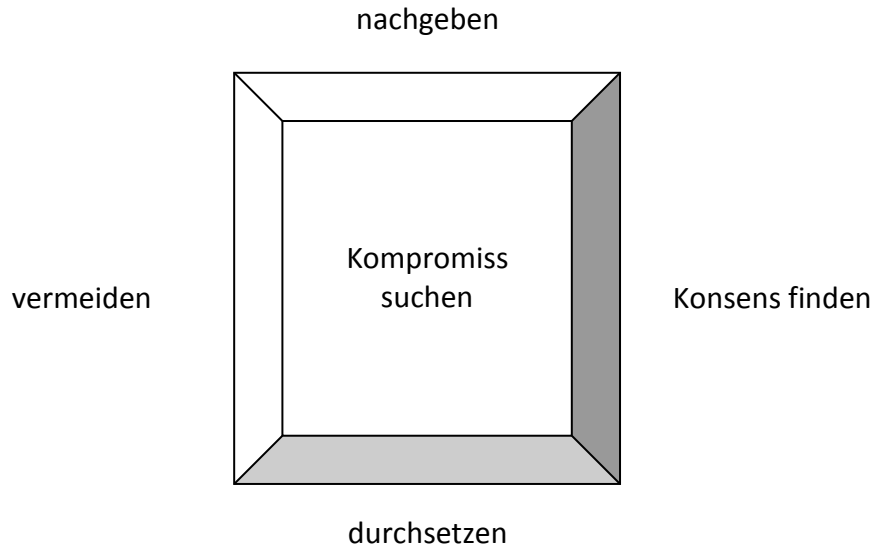
Laut Herzlieb (2012:64) können bestehende Konflikte aber auch das Fehlen von Konflikten an folgenden Verhaltensweisen erkannt werden:

Wer sich Ihnen offen zuwendet, hat kein Problem mit Ihnen:	Wer körperlich abblockt und mauert, signalisiert ein hohes Konfliktpotenzial:
<ul style="list-style-type: none">- Ihr Gegenüber hält Blickkontakt mit Ihnen,- wendet sich Ihnen zu,- hat eine entspannte, offene Haltung,- wirkt locker und freundlich,- nickt, wenn Sie sprechen,- gestikuliert mit offenen Handflächen,- lässt Sie ausreden. <p>Solche Signale deuten auf eine positive Grundstimmung ohne gravierende Konfliktpotenziale hin.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Ihr Gegenüber hält wenig oder gar keinen Blickkontakt,- wendet sich von Ihnen ab,- verschränkt die Arme,- schlägt die Beine übereinander,- hat einen angespannten Muskeltonus,- gestikuliert mit offenen Händen,- zeigt ernste oder starre Mimik,- schüttelt den Kopf, während Sie sprechen. <p>Dies sind Signale, die Konfliktpotenziale signalisieren können – aber nicht notwendigerweise auch müssen.</p>

2.4.2 Umgehen mit Konflikten

Konflikte sind nicht einfach schlecht oder um jeden Preis zu verhindern. Konflikte gehören unweigerlich zum menschlichen Zusammenleben. Wenn jedoch Konflikte die Atmosphäre belasten, die Arbeit erschweren oder eine Beziehung gefährden, sollte man sich aktiv damit auseinandersetzen.

Herzlieb (2012:94) hat vier grundsätzliche Verhaltensweisen in Konflikten formuliert, nämlich nachgeben, vermeiden, durchsetzen und Konsens finden:



Quelle: Herzlieb 2012:94; eigene Darstellung.

Sozusagen als Königsweg zwischen diesen vier Verhaltensweisen sieht Herzlieb (2012:94) das Suchen von Kompromissen.

2.5 Handlungsfähigkeit in Konflikten

Laut Berkel (2011:72) haben konfliktfähigen Person sechs zentrale Eigenschaften oder Fähigkeiten: Flexibilität und Identität, Selbstwert, Belastbarkeit und Handlungsfähigkeit, Balance zwischen Autonomie und Heteronomie, vorsichtiges Vertrauen in andere Menschen und tolerante Werteorientierung:

Merkmal	Die konfliktfähige Persönlichkeit ist fähig und bereit,
Flexibilität und Identität	sich auf unterschiedliche Menschen und Situationen ein- und umzustellen und dennoch die eigenen Ziele nicht aus den Augen zu verlieren
Selbstwert und Dienst	sich zur Persönlichkeit zu bilden und zu formen und dennoch einer Idee zu dienen und anderen von Nutzen zu sein
belastbar und handlungsfähig	unklare und widersprüchliche Situationen auszuhalten und dennoch entschieden und konsequent zu handeln
Autonomie und Heteronomie	eine persönliche Meinung zu bilden und zu vertreten und dennoch die eigenen Annahmen in Frage stellen zu lassen und kompromissbereit

	zu sein
Vertrauen und Vorsicht	sich und anderen zu vertrauen und dennoch mit Enttäuschungen rechnen und leben zu lernen
Wertorientierung und Toleranz	sich Werten zu verpflichten und dennoch die Werte anderer zu respektieren

Quelle: Berkel 2011:72.

3. Kontrollfragen

1. Was verstehen Sie unter einem sozialen Konflikt?
2. Welche Elemente gehören nach Glasl zu einem (sozialen) Konflikt?
3. Warum sind Meinungsverschiedenheiten noch keine Konflikte? Was muss noch dazu kommen?
4. Nennen Sie die sechs Konfliktverhaltensweisen nach Christiansen!
5. Welche inneren und äusseren Prozesse laufen beim Konfliktverhalten ab?
6. Erklären Sie das „Aufstaumodell“ bei Gefühlen!
7. Welche vier Mindestbedingungen müssen nach Neubauer et al. für eine kooperative Konfliktlösung vorliegen?
8. Welche 10 Punkte sind nach Bühl in der Konfliktverarbeitung zu beachten?
9. Welche vier Teilkompetenzen gehören nach Herzlieb zur Konfliktfähigkeit?

4. Links

Definition Konflikt

<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/konflikt.html?referenceKeywordName=sozialer+Konflikt>

Soziale Konflikte

<http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/d/D25757.php>

Verschiedene Konfliktarten

http://www.ewi-psy.fu-berlin.de/einrichtungen/arbeitsbereiche/arbpsych/media/lehre/ws0708/12672/konflikte_sc_hraps_13122007.pdf

Bund für Soziale Verteidigung BSV

Der Bund für Soziale Verteidigung wirkt als Mitglieder- und Dachverband intensiv dafür, neue Handlungsoptionen im Konfliktmanagement bekanntzumachen und entsprechende Initiativen der gewaltfreien Konfliktaustragung und des zivilen Friedensdienstes zu fördern.

<http://www.soziale-verteidigung.de>

5. Angeführte und weiterführende Literatur

Altenburg, Jan Philipp

2013: Machtraum Grosstadt. Zur Aneignung und Kontrolle des Stadtraumes in Frankfurt am Main und Philadelphia in den 1920er Jahren. Köln: Böhlau.

Anderton, Charles H. / Cater, John R.

2009: Principles of conflict economics: a primer for social scientists. New York: Cambridge University Press.

Ansorg, Nadine

2013: Kriege ohne Grenzen. Ursachen regionaler Konfliktsysteme in Sub-Sahara Afrika. Wiesbaden: Springer VS.

Antes, Peter et al. (Hrsg.)

2013: Konflikt, Integration, Religion. Religionswissenschaftliche Perspektiven. Göttingen: V&R unipress.

Berghahn, Sabine / Rostock, Petra (Hrsg.)

2009: Der Stoff, aus dem Konflikte sind : Debatten um das Kopftuch in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Bielefeld: transcript.

Berkel, Karl

1990²: Konflikttraining. Heidelberg: I.H.Sauer-Verlag.

2011¹¹: Konflikttraining. Konflikte verstehen, analysieren, bewältigen. Hamburg: Windmühle Verlag.

Berlew, D. E.

1977: Conflict, an under-utilized resource. Den Haag: Referat Nive-najaarsdag.

Bonacker, Thorsten

1996: Konflikttheorien. Eine sozialwissenschaftliche Einführung mit Quellen. Opladen: Leske + Budrich.

Bornschiefer, Volker

2007: Konflikt, Gewalt, Kriminalität und abweichendes Verhalten: Ursachen, Zeit- und Gesellschaftsvergleiche. Berlin: Lit.

Brown, L. D.

1983: Managing Conflict at Organizational Interfaces. Reading etc.

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

Autor: Christian J. Jäggi

© INTER-ACTIVE / Bezugsadresse: www.verein-inter-active.ch

Bühl, Walter L.

1973²: Konflikt und Konfliktstrategie. München.

Christiansen, Bjorn

1959: Attitudes toward Foreign Affairs as Function of Personality. Oslo: University Press.

Coser, Lewis A.

2009: Theorie sozialer Konflikte. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Dahrendorf, Ralf

1961: Elemente einer Theorie des sozialen Konflikts. In: München: Gesellschaft und Freiheit.

1992: Der moderne soziale Konflikt. Stuttgart: Deutsche Verlags-Anstalt.

Dieckmann, Johann

1989: Konfliktregulierung durch Dialoge. Orientierungshilfen für die soziale Arbeit. Freiburg/Breisgau: Lambertus.

Feldmann, Klaus

2005³: Soziologie kompakt. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Glasl, Friedrich

1998: Selbsthilfe in Konflikten: Konzepte – Übungen – praktische Methoden. Bern: Haupt.

1999⁶: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern: Haupt.

2008a: Die Kernkompetenzen für Mediation und Konfliktmanagement: Ein Praxisbuch mit Filmbeispielen auf DVD. Stuttgart: Cornetto-Verlag.

2008b: Selbsthilfe in Konflikten : Konzepte - Übungen - praktische Methoden. Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.

2013¹¹: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Bern: Haupt.

Gollwitzer, Mario et al. (Hrsg.)

2013: Soziale Gerechtigkeit. Was unsere Gesellschaft aus den Erkenntnissen der Gerechtigkeitspsychologie lernen kann. Göttingen: Hogrefe.

Herzlieb, Heinz-Jürgen

2012: Konflikte lösen. Konfliktpotenzial erkennen – in Konfliktsituationen souverän agieren. Mannheim: Cornelsen Scriptor – Bibliographisches Institut GmbH.

Hohage, Christoph

2013: Moschee-Konflikte. Wie überzeugungsbasierte Koalitionen lokale Integrationspolitik bestimmen. Wiesbaden: Springer VS.

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

Autor: Christian J. Jäggi

© INTER-ACTIVE / Bezugsadresse: www.verein-inter-active.ch

Jandt, Fred

1988: Konflikt-Management. Ich gewinne – du gewinnst. Rüschlikon-Zürich: Albert Müller Verlag.

Kapitanova, Janeta

2013: Regeln in sozialen Systemen. Wiesbaden: Springer VS.

Kaweh, Babak

2011³: Das Coaching Handbuch für Ausbildung und Praxis. Kirchzarten bei Freiburg: VAK Verlags GmbH.

Krause, Sabine

2015: Konflikte haben zwei Seiten. Impulsgeber für den Beruf. Dortmund: verlag modernes lernen.

Middelhof, Hendrik

2012: Quadratische Konfliktanalyse. In: Knapp, Peter (Hrsg.): Konfliktlösungs-Tools. Klärende und deeskalierende Methoden für die Mediations- und Konfliktmanagement-Praxis. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.

Neubauer, Walter / Gampe, Harald / Knapp, Rudolf / Wichterich, Heiner

1999⁵: Konflikte in der Schule. Aggression – Kooperation – Schulentwicklung. Neuwied: Luchterhand.

Neue Zürcher Zeitung

9.3.2000: Eskalation bei der Basler Zeba-Grosswäscherei. Warnstreik legt Betrieb lahm – Sanitätsdirektorin unter Druck.

Nollmann, Gerd

1997: Konflikte in Interaktion, Gruppe und Organisation. Zur Konfliktsoziologie der modernen Gesellschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Onken, Holger

2013: Parteiensysteme im Wandel. Deutschland, Grossbritannien, die Niederlande und Österreich im Vergleich. Wiesbaden: Springer VS.

Rüttinger, Bruno

1980: Konflikt und Konfliktlösen. Goch.

Scheuss, Urs

2013: Konfliktherd Agglomeration. Politische Gegensätze im urbanen Raum der Schweiz. Baden-Baden: Nomos.

Unit K4: Soziale Konflikte und Konfliktverhalten

Autor: Christian J. Jäggi

© INTER-ACTIVE / Bezugsadresse: www.verein-inter-active.ch

Schulte, Axel

2000: Multikulturelle Einwanderungsgesellschaften: Soziale Konflikte und Integrationspolitiken. Internet:
<http://www.fes.de/fulltext/asfo/00676002.htm#E10E2>.

Schulz von Thun, F.

1981: Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Reinbek: Rowohlt.

Soeffner, Hans-Georg, Boldt, Thea D. (Hrsg.)

2014. Fragiler Pluralismus. Wiesbaden: Springer VS.

Thoman, Christoph

2000: Klärungshilfe. Konflikte im Beruf. Reinbek: Rowohlt.

Von Deym-Soden, Benedikta / Stanggassinger, Karin

2012: Entscheidungsraaster für Konfliktinterventionen. In: Knapp, Peter (Hrsg.): Konfliktlösungs-Tools. Klärende und deeskalierende Methoden für die Mediations- und Konfliktmanagement-Praxis. Bonn: managerSeminare Verlags GmbH.

Werpers, Katja

1999: Konflikte in Organisationen. Eine Feldstudie zur Analyse interpersonaler und intergruppalen Konfliktsituationen. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann.