



Inhalt

Teil I: Einführung in die Konfliktbewältigung

- Konflikte und Frustrationen 7
- Innere und äußere Frustrationsquellen 12
- Stress und Neurotisierung 15
- Somatisierung 23
- Die Grundbedürfnisse des Menschen 26
- Typische Reaktionen auf Konflikterfahrungen 41

Teil II: Einführung in die Performance-Analyse

- Probleme erkennen, die Leistung verhindern 73
- Psychosoziale Verhaltensnormen 76
- Analyse des Konfliktpotenzials 77

Teil III: Praxis des Konfliktmanagements

- Wie aus Problemen Konflikte entstehen 84
- Konflikte und ihre Auswirkungen 85
- Konflikterfassung 86

Teil IV: Die fünf Stufen des Konfliktbewältigungssystems

- Die Stufe der Beobachtung 89
- Die Stufe der Relativierung 92
- Die Stufe der Anerkennung 94
- Die Stufe der Verbalisierung 96
- Die Stufe der Alternativen 98

Teil V: Über die Autoren

- Werner Correll 102
- Herbert J. Kellner 103