

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort — 8

2. Wundertüte Konflikt — 10

3. Grundlagen — 14

- 3.1. Definition – 14
- 3.2. Wahrnehmung – 14
- 3.3. Wahrnehmung und Interpretation – 16
- 3.4. Wahrnehmung und Verhalten – 17
- 3.5. Wahrnehmung und Kommunikation – 18
- 3.6. Eisbergmodell – 20
- 3.7. Die drei Säulen einer guten Zusammenarbeit – 21

4. Konfliktbearbeitung — 24

- 4.1. Konfliktarten und -ursachen – 24
- 4.2. Konfliktodynamik – 26
- 4.3. Sichtweisen – 28
- 4.4. Die innere Haltung – 28
- 4.5. Mechanismen – 29

5. Konfliktlösungen — 32

- 5.1. Strategien zur Konfliktlösung – 32
- 5.2. Positionen vs. Interessen – 33
- 5.3. Konfliktreihen – 34
- 5.4. Die Bewertung von Konfliktlösungen – 35
- 5.5. Fallbeispiel – 36

6. Konfliktgespräche — 40

- 6.1. Terminvereinbarung – 40
- 6.2. Vorbereitung – 41

6.3. Gesprächsphasen – 43

6.4. Gesprächsebenen – 44

6.5. Nachbereitung – 45

6.6. In der Praxis – 47

7. Gesprächseinstieg — 50

- 7.1. Rahmenbedingungen – 50
- 7.2. Feedback – 50
- 7.3. Feedback geben – 52
- 7.4. Feedback empfangen – 55
- 7.5. Schwierige Themen und Probleme ansprechen – 55
- 7.6. In der Praxis – 56

8. Informationsaustausch – den Anderen verstehen— 60

- 8.1. Zuhören – 60
- 8.2. Fragetechniken – 61
- 8.3. Die Metzgerfrage – 63
- 8.4. Umgang mit Angriffen und Vorwürfen – 63
- 8.5. Emotionen erkennen – 64
- 8.6. Emotionen aufgreifen – 66
- 8.7. Emotionen ansprechen – 68

9. Informationsaustausch - den eigenen Standpunkt darstellen — 72

- 9.1. Beziehungskiller – 72
- 9.2. Ich-Botschaften – 73
- 9.3. Ansprechen der eigenen Gefühle – 74
- 9.4. Transparenz – 74
- 9.5. In der Praxis – 75

10. Verständnissicherung — 78

- 10.1. Verständnis sichern – 78
- 10.2. Gemeinsamkeiten und Differenzen – 79
- 10.3. In der Praxis – 79

11. Lösungsentwicklung — 82

- 11.1. Beteiligung des Partners – 82
- 11.2. Fragen zur Lösungsfindung – 83
- 11.3. Umsetzbarkeit – 83
- 11.4. Das Problem nach dem Problem – 84

12. Die gemeinsame Absprache — 86

- 12.1. Die Maßnahmenplanung – 86
- 12.2. Der Abschluss – 87
- 12.3. Das Follow-Up – 87

13. Zusammenfassung — 90

14. Schwierige Gesprächspartner — 94

- 14.1. Der Schwätzer – 94
- 14.2. Der Schweigsame – 94
- 14.3. Der Besserwisser – 95
- 14.4. Der Aggressive – 95

15. Innere Konflikte — 98

- 15.1. Das innere Team – 98
- 15.2. Innere Teamkonflikte – 100
- 15.3. In der Praxis – 101

16. Konflikte im Team — 104

- 16.1. Teamentwicklungsphasen – 104

- 16.2. Konfliktsymptome – 105

- 16.3. In der Praxis – 106

17. Die Führungskraft als Konfliktmanager — 108

- 17.1. Eingreifen bei Konflikten – 108
- 17.2. Definition der Konfliktmoderation – 109
- 17.3. Die zwei Rollen der Führungskraft – 109
- 17.4. Konfliktmoderation – 110
- 17.5. Nachdenkliches – 112

18. Persönlichkeit und Verhalten — 114

- 18.1. Verhaltenstypen – 114
- 18.2. Das Konfliktverhalten – 118
- 18.3. Das Zusammenspiel – 120
- 18.4. Umgang mit den DISG-Typen – 121
- 18.5. Menschenkenntnis – 123

19. Reizmanagement — 126

- 19.1. Reiz und Reaktion – 126
- 19.2. Fallbeispiele – 128
- 19.3. In der Praxis – 129

20. Tipps für den Streithammel — 132

21. Zu guter Letzt — 134

22. Quellennachweis — 138

- 22.1. Stichwortverzeichnis – 138
- 22.2. Quellen – 141