

# Inhalt

## Teil 1: Praxiswissen Konfliktmanagement

<b>Konflikte erkennen und einschätzen</b>	<b>7</b>
▪ Konfliktmanagement lohnt sich	8
▪ Konflikte sind verschieden	8
▪ Ursachen gibt es genug	10
▪ Vom Konflikt zum Psychoterror	16
▪ Konflikte eröffnen auch Chancen	22
▪ Schärfen Sie Ihr Problembewusstsein	24
▪ Anzeichen, die Sie ernst nehmen müssen	26
▪ Sichtten Sie das Konfliktpotenzial	30
▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	42
<b>Mit Konflikten umgehen</b>	<b>47</b>
▪ Ihre Interessenlage zählt	48
▪ Entwickeln Sie eine Strategie	50
▪ Gewinnen Sie Selbstvertrauen	54
▪ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen	59
▪ Suchen Sie sich Verbündete	62

<b>Konflikte konstruktiv lösen</b>	<b>71</b>
▪ Auf Ihr Handeln kommt es an	72
▪ Bauen Sie eine persönliche Beziehung auf	81
▪ Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein	86
▪ Reden Sie miteinander	93
▪ Seien Sie kompromissbereit	101
▪ Treffen Sie eine Entscheidung	108
<b>Konflikten vorbeugen</b>	<b>113</b>
▪ Mischen Sie sich ein	114
▪ Beachten Sie die Spielregeln	118
▪ Auf Ihren Start kommt es an	121
▪ Arbeiten Sie miteinander	124
▪ Nehmen Sie Mitarbeitergespräche ernst	127
▪ Nutzen Sie Coaching und Supervision	129

## Teil 2: Training Konfliktmanagement

<b>Konflikte analysieren</b>	<b>137</b>
▪ Meine Konfliktfelder	138
▪ Ein Konflikt, aber welcher?	140
▪ Noch Konflikt oder bereits Mobbing?	142
▪ Konflikte als Chance sehen	146
▪ Gründe für Konflikte erkennen	148
▪ Mitverantwortung klären	151
▪ Aufschieben vermeiden	153
<b>Sich auf Konflikte einstellen</b>	<b>155</b>
▪ Erste Anzeichen eines Konflikts erkennen	156
▪ Zum Kern des Konflikts kommen	158
▪ Einen Standpunkt finden	162
▪ Die Initiative ergreifen	165
▪ Ziele formulieren	167
▪ Eine Kommunikationsstrategie entwickeln	170
▪ Vertrauen in die eigene Stärke gewinnen	173
▪ Schüchtern sein gilt nicht	175
▪ Beziehungspflege	178
▪ Den Gegner einschätzen	181
▪ Welcher Persönlichkeitstyp ist Ihr Gegner?	184
▪ Wie wirken Sie auf andere?	187
▪ Small Talk sicher beherrschen	190
▪ Konflikte aufbrechen	192

▪ Ein Vertrag mit sich selbst	195
▪ Bleiben Sie verbindlich	197
<b>Mit Konflikten umgehen</b>	<b>199</b>
▪ Was passiert, wenn ich scheitere?	200
▪ Den Konfliktverlauf stoppen	202
▪ Unterstützung finden	204
▪ Entspannen	206
▪ Ich- statt Du-Botschaften	208
▪ Aktiv zuhören	210
▪ Beobachten statt bewerten	212
▪ Die Macht der Körpersprache I	214
▪ Die Macht der Körpersprache II	217
▪ Die Stimme schulen	219
▪ Grenzen setzen lernen	221
▪ Bewusst Nein sagen	223
▪ Wer fragt, der führt	225
▪ Schneller als der Gegner	229
▪ Killerphrasen entkräften	231
▪ Kritisieren, aber richtig	233
▪ Auf Kritik reagieren	235
▪ Paradox fragen	237
<b>Konflikte nachbereiten</b>	<b>239</b>
▪ Manöverkritik	240
▪ Sich selbst belohnen	242
▪ Stichwortverzeichnis	247