

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	9
Einleitung .....	11
<b>Teil A Startklar machen: Erst denken .....</b>	<b>15</b>
<b>1 Die notwendige Klarheit über Konflikte im Beruf .....</b>	<b>17</b>
1.1 Warum Sie Probleme lösen können, Konflikte aber nicht .....	17
1.2 Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps .....	23
1.3 Drei Must-haves für eine konstruktive Zusammenarbeit .....	29
1.4 Wenn die Alarmglocken läuten, heißt es handeln .....	36
<b>2 Das richtige Mindset für die Rolle als Führungskraft .....</b>	<b>45</b>
2.1 Sie sind nicht mehr nur Willi, sondern Willi, der Chef .....	45
2.2 Führungskraft – die eierlegende Wollmilchsau .....	52
2.3 Auch Sie haben Ecken und Kanten .....	58
2.4 Wie Sie die Herzen Ihrer Mitarbeiter im Sturm erobern .....	65
<b>3 Hilfreiches Know-how zu Konflikten im Unternehmen .....</b>	<b>73</b>
3.1 Konfliktwetterkarte – da braut sich was zusammen .....	73
3.2 Konflikte sortieren und erkennen, was es braucht .....	80
3.3 Artenvielfalt im Büro .....	88
3.4 Wie Sie aufgewühlte Gefühle beruhigen .....	93
<b>4 Professionelle Gesprächsführung im Konfliktumfeld .....</b>	<b>103</b>
4.1 Führen ist Gespräch .....	103
4.2 Verstanden heißt nicht einverstanden .....	108
4.3 Den eigenen Standpunkt vertreten .....	115
4.4 Raus mit dem Ärger – kollegial streiten .....	120
<b>Teil B Loslegen: ... dann handeln .....</b>	<b>129</b>
<b>5 Wenn einer stört .....</b>	<b>131</b>
<b>6 Wenn zwei sich streiten .....</b>	<b>151</b>
<b>7 Wenn der Chef das Problem ist .....</b>	<b>165</b>
<b>8 Wenn »die da oben« das Problem sind .....</b>	<b>175</b>

Danksagung .....	183
Anhang .....	185
Weiterführende Literatur .....	195
Stichwortverzeichnis .....	197
Die Autorin .....	199