

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Einleitung	11
 Teil A Startklar machen: Erst denken	 15
1 Die notwendige Klarheit über Konflikte im Beruf	17
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
 2 Das richtige Mindset für die Rolle als Führungskraft	 45
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
 3 Hilfreiches Know-how zu Konflikten im Unternehmen	 73
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
 4 Professionelle Gesprächsführung im Konfliktumfeld	 103
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
 Teil B Loslegen: ... dann handeln	 129
 5 Wenn einer stört	 131
 6 Wenn zwei sich streiten	 151
 7 Wenn der Chef das Problem ist	 165
 8 Wenn »die da oben« das Problem sind	 175

Danksagung 183

Anhang 185

Weiterführende Literatur 195

Stichwortverzeichnis 197

Die Autorin 199