

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Emotionen verstehen</b>	1
1.1	Was sind Emotionen?	3
1.2	Was bewirken Emotionen in Konflikten?	6
1.3	Was ist ein kompetenter Umgang mit Emotionen?	9
<b>2</b>	<b>Konflikte verstehen – eine Auswahl an Analysemodellen und Tools</b>	13
2.1	Konfliktarten	14
2.2	Konfliktstile – Sich selbst und die anderen im Konflikt besser verstehen	20
2.3	Anwendung der Konfliktstile als Analysetool	20
2.4	Konfliktlandkarte – Konfliktsituationen und Dynamiken erforschen	20
2.5	Umgang mit inneren Konflikten – sich selbst im Emotionsdschungel besser verstehen und agieren können	21
2.6	Den eigenen Handlungsspielraum kennen	25
<b>3</b>	<b>Konflikte bearbeiten</b>	29
3.1	Konfliktprophylaxe	29
3.2	Umgang mit Konflikten	30
3.2.1	Konflikte zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitenden	31
3.2.2	Frühzeitig ansprechen	34
3.2.3	Klare Erwartungen formulieren	35
3.2.4	Gemeinsam Lösungen finden	36
3.2.5	Unterstützung anbieten und einholen	38
3.2.6	Konsequent handeln	38
3.3	Konflikte zwischen Mitarbeitenden	42

<b>Erratum zu: Emotionsorientierte Konfliktbearbeitung</b> .....	E1
<b>Jetzt sind Sie dran:-)</b> .....	45
<b>Was Sie aus diesem <i>essential</i> mitnehmen können</b> .....	47
<b>Literatur</b> .....	49