

Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Management / Leadership für Führungsfachleute»	5
Vorwort	6
Teil A Konflikte erkennen und verstehen	7
Einstieg	8
1 Konflikte erkennen	9
1.1 Merkmale eines Konflikts	9
1.2 Konfliktpotenziale und -anzeichen in Organisationen	12
1.3 Konfliktarten	13
1.4 Welchen Sinn haben Konflikte? Zusammenfassung Repetitionsfragen Praxisaufgaben	20 22 23 23
2 Konflikte austragen	24
2.1 Konfliktbegleitende Gefühle	24
2.2 Heisse und kalte Konflikte	25
2.3 Konfliktverhaltensmuster	27
2.4 Konfliktstrategien	27
2.5 Individueller Konfliktstil Zusammenfassung Repetitionsfragen Praxisaufgaben	27 30 31 32
3 Eskalation eines Konflikts	34
3.1 Drei Hauptphasen	34
3.2 Neun Eskalationsstufen Zusammenfassung Repetitionsfragen	35 40 40
4 Mobbing	42
4.1 Merkmale von Mobbing	42
4.2 Mobbinghandlungen	43
4.3 Eskalationsphasen beim Mobbing	45
4.4 Präventions- und Interventionsmassnahmen Zusammenfassung Repetitionsfragen	47 48 48
Teil B Konflikte bewältigen und verarbeiten	51
Einstieg	52
5 Konflikte analysieren	53
5.1 Unterschiedliche Sichtweisen von Konflikten	53
5.2 Analysefragen und Konfliktanalyseraster Zusammenfassung Repetitionsfragen Praxisaufgaben	54 56 57 58
6 Konflikte bearbeiten	59
6.1 Voraussetzungen für erfolgreiches Konfliktmanagement	59
6.2 Konstruktive Lösungen dank dem Harvard-Konzept	59
6.3 Wege zur Konfliktlösung	62
6.4 Gewaltfreie Kommunikation	62
6.5 Moderationsrollen bei Konfliktlösungen Zusammenfassung Repetitionsfragen Praxisaufgaben	64 68 69 70

7	Konfliktgespräche führen	71
7.1	Voraussetzungen klären	71
7.2	Gesprächsvorbereitung	72
7.3	Aufbau eines Konfliktgesprächs	73
7.4	Leitfaden für das Konfliktgespräch	78
7.5	Moderation eines Konfliktgesprächs	78
	Zusammenfassung	81
	Repetitionsfragen	82
	Praxisaufgaben	83
8	Konflikte verarbeiten	84
8.1	Reflexion des Konflikts	85
8.2	Reflexion der persönlichen Konfliktfähigkeit	85
8.3	Konfliktkultur entwickeln	86
	Zusammenfassung	88
	Repetitionsfragen	89
	Praxisaufgaben	89
Teil C	Anhang	91
	Antworten zu den Repetitionsfragen	92
	Stichwortverzeichnis	96