

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Konfliktmanagement

Konflikte erkennen und einschätzen	7
▪ 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
▪ Sichten Sie das Konfliktpotenzial	30
▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	42
Mit Konflikten umgehen	47
▪ Ihre Interessenlage zählt	48
▪ Entwickeln Sie eine Strategie	50
▪ Gewinnen Sie Selbstvertrauen	54
▪ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen	59
▪ Suchen Sie sich Verbündete	62

Konflikte konstruktiv lösen	71
▪ 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
 Konflikten vorbeugen	 113
▪ 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

Konflikte analysieren	137
▪ 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
Sich auf Konflikte einstellen	155
▪ 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

Mit Konflikten umgehen 199

- 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

Konflikte nachbereiten 239

- Manöverkritik 240
- Sich selbst belohnen 242
- Stichwortverzeichnis 247