

Inhalt

Vorwort	7
Teil 1: Ansichten & Erfahrungen	11
Der ungelöste Konflikt Ein Spiel mit dem Feuer	13
Konfliktkosten sind wie Eisberge Die großen Risiken bleiben lange unsichtbar	15
Konfliktanalyse Einen Konflikt verstehen heißt, dahinter zu sehen	18
Streitkultur Ein USP von Unternehmen	21
Teamkonflikte Wenn der Veränderungsdruck ein Ventil braucht	24
Gelebte Konfliktstrategien im Job „Augen zu und durch“	27
Konflikttypen Warum auch nette Menschen explodieren können	29
Konflikttyp Choleriker Was tun, wenn das Gegenüber laut wird?	31
Konfliktintervention Um Viertel nach Zwölf ist es zu spät	34
Der Kompromiss Konfliktlösung oder Konfliktauslöser?	37
Warum Konflikte eskalieren Oder: „A Schriftl is a Giftl“	39
Konflikteskalation Was tun, wenn nichts mehr geht?	42
Konsequenz in der Konfliktarbeit Wer A sagt, muss B tun	45
Gerechtigkeitsfanatiker Wie diese im Konfliktfall zu Extremisten werden können	47
Krisenjahre Warum das Konfliktbarometer steigen wird	49
Remote Work Allein lässt sich's nicht gut streiten	52
Über den Umgang mit Andersdenkenden Take it or leave it	55

Eigenverantwortung Warum der Sündenbock unser Lieblingstier ist	58
Konfliktumfeld 2022 Unsicherheit ist die neue Normalität	60
Konflikte Sinn und Nutzen in der Arbeitswelt	63
Teil 2: Tipps und Werkzeuge zur Konfliktlösung	65
Tipps	67
Zurück aufs Steinzeitalter! 5 Tipps, um das zu verhindern	67
Professionelle Fragetechnik	69
Die effektivsten Fragen im Konfliktgespräch	74
Mit 5 einfachen Tipps zum perfekten Gesprächspartner werden	75
Die Kunst des Feedback-Gebens	77
Mit Ärger positiv umgehen	79
Tipps zur Emotionskontrolle in schwierigen Gesprächssituationen	81
Tipps für eine kollegiale Konfliktberatung	83
Werkzeuge	85
Konfliktanalyse	85
Other People's Views / Perspektive wechseln	87
Vom bösen anderen zum eigenen Anteil	89
Der Nein-Sagen-Check	91
Grenzen setzen	94
Checkliste für schwierige Gespräche	96
3 Schritte für ein lösungsorientiertes Gespräch	97
Konflikttraining mit 5 Buchstaben – SAG ES	99
Mein Drehschalter zur Beruhigung	100

Teil 3: Fallbeispiele mit Lösungsideen	101
Einleitende Worte	101
Gleiche Arbeitszeit für alle	103
Streit um die Sitzordnung	105
Der Witzbold	107
Neue Teammitglieder, neue Teamdynamik	109
Der Schuss ins eigene Knie	111
Ein schwieriges Gespräch steht bevor	113
Abschließende Worte	115
Ausblick: Konflikte bei der hybriden Zusammenarbeit lösen	117