

Inhalt

Vorwort	9
Einführung	13
Konflikt?	13
Konflikt-Kultur?	13
Digitalisierung?	14
Die Dramaturgie des ungelösten Konflikts	15
Erster und letzter Akt	15
1. Kapitel: Die Kultur, in der wir leben	17
Westliche Schuldskultur	17
Asiatische Schamkultur	19
Dokumentationsflut und Regelungswut	20
Fehlerkultur und angstfreie Räume	21
Der digitale Notnagel	23
Reduktion analoger Kommunikation	26
Reduktion analoger Kontakte	28
Reduktion von Kooperation	30
Unkulturen analoger Kommunikation	32
Fehlende Feedback-Kultur	33
Übereinander reden, statt miteinander	33
Reden vor Zuhören	34
Let's agree to disagree	35
Unkulturen digitaler Kommunikation	36
Multitasking	37
Tamagotchi Smartphone	38
E-Mails brechen analoge Regeln	39
Cc oder Verantwortung lässt sich nicht teilen	41
Digitale Mauern zwischen den Generationen	43
Typisch männlich? Typisch weiblich?	46
Unterschiede in den Gehirnen	46
Physiologie ist nicht alles	48
Unterschiede in der Kommunikation	51

Unterschiede in der Führung	57
Unterschiede im Konkurrenzverhalten	61
Unterschiede im Konfliktverhalten	63
Unterschiede in homogenen Teams	68
Sache und Beziehung in der D-A-CH-Region	71
2. Kapitel: Anleitung zum professionellen Umgang mit Konflikten	77
Ihre Verantwortung	78
Ihre Konflikt-Muster	79
Konflikt scheue Führungskräfte	81
Konfliktfreudige Führungskräfte	82
Selbsttest zum Konfliktstil	85
Ihre Entwicklungschancen	91
Passt die Kultur?	92
Ihre Handwerkzeuge	95
Mindset für Teamkonflikte	95
Konflikt-Diagnose	97
Herausforderungen und Fallstricke	108
Die Umsetzung	116
Digitale Konfliktgespräche	141
Konfliktprävention für Ihr Team	142
3. Kapitel: Wie wir konfliktfähiger werden	145
Analog entschleunigen	145
Erkennen, was gespielt wird	147
Kellermeister-Syndrom	149
In Sekunden von 40 auf 4	150
Teile und herrsche	152
Der wahre Egoist kooperiert	154
Vertrauen ist eine Entscheidung	156
Nein sagen und Selbstakzeptanz	157
Unsere größte Freiheit	159
Charakter und Verhalten	160
Check your EGO at the door	162
Unsere eigenen Emotionen	163

Die Emotionen der anderen	170
Deeskalation	171
Gedanken erschaffen Realität	173
Worte erschaffen Realität	174
Feedback – Du bist es mir wert	176
BABE	177
BAZI	180
Innere Klarheit	183
Innerer Frieden	184
Friendly fire?	185
Konflikt im Dialog – eine Kurzanleitung	186
4. Kapitel: Kulturentwicklung pragmatisch betrachtet	189
Hebel 1: oberste Leitung	190
Hebel 2: Führungskräfte	192
Hebel 3: Resistente	193
Hebel 4: (un-)geschriebene Regeln	194
Hebel 5: echter Wandel und DNA	196
Hebel 6: kognitive Dissonanz	197
Hebel 7: Systeme fördern Konkurrenz	199
Hebel 8: Morning Huddle und FIKA	201
Hebel 9: ECDL und ACDL	202
Hebel 10: Konfliktprävention	204
Bewährte Instrumente	209
Team-Echo: Ihr Fragebogen zur Konflikt-Kultur	213
Die Dramaturgie des gelösten Konflikts	220
Anhang	223
Auswertung zum Konfliktstil-Test aus Kapitel 2	223
Einordnung der Ergebnisse (normalverteilt)	224
Anmerkungen	233
Literaturverzeichnis	235
Die Autorin	239
Stichwortverzeichnis	241