

Inhalt

I. Grundlagen	3
1. Ohne Konflikte geht es nicht	3
2. Was genau ist ein Konflikt?	3
3. Was Konflikte so anstrengend macht	4
4. Konfliktmuster und Streittypen	5
5. Konfliktfähigkeit	7
6. Konflikte im Arbeitskontext	8
II. Konfliktdynamiken verstehen	10
1. Eskalationsstufen	10
2. Die Wahrnehmung verändert sich	16
3. Konflikte und ihre Erscheinungsformen	17
4. Konfliktanalyse anhand eines Beispiels	25
III. Konflikte bearbeiten	26
1. Konflikte und Probleme konstruktiv ansprechen	26
2. Interventionen in Gesprächen	27
3. Konfliktgespräche moderieren	27
4. Konfliktklärung zwischen Gruppen	30
5. Konflikte konstruktiv beenden	31
IV. Herausfordernde Situationen erfolgreich handhaben	32
1. Umgang mit Kritik	32
2. Bedürfnisse hinter der Kritik erkennen	33
3. Eingreifen – ja oder nein?	34
4. Umgang mit Wut und Ärger	35
5. Double-Bind: zwei Inhalte, eine Nachricht	36
6. Dramadreieck und manipulative Konfliktmuster	37
7. Umgang mit Passivität	41
8. Sonderfall Mobbing	41
V. Konfliktprävention – Modelle, Übungen und Reflexionsanregungen	43
1. Verschiedenheit nutzen	43
2. „Drei-Karten-Feedback“	45
3. Gut vorbereitet für den Konfliktfall	46
Literatur	47
Dank	48
Impressum	48