

# Inhaltsverzeichnis

## Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen

|   |     |
|---|-----|
| Vorwort .....   | 5   |
| Einleitung .....                                      | 8   |
| Übersicht über die Stationen .....                    | 10  |
| Übersicht Niveaustufen .....                          | 11  |
| Zirkelpass .....                                      | 12  |
| <br>  |     |
| Trainingszirkel .....                                 | 13  |
| Station a: Was ist ein Konflikt? .....                | 13  |
| Station b: Konflikte am Arbeitsplatz .....            | 34  |
| Station c: Das Beschwerdemanagement .....             | 49  |
| Pausenstation .....                                   | 67  |
| Station d: Konflikte positiv auslegen .....           | 73  |
| Station e: Die Kündigung – Rechte und Pflichten ..... | 88  |
| Station f: Mobbing .....                              | 105 |
| Abschlussstation .....                                | 117 |
| <br>  |     |
| Lösungsteil .....                                     | 120 |
| Station a: Was ist ein Konflikt? .....                | 121 |
| Station b: Konflikte am Arbeitsplatz .....            | 139 |
| Station c: Das Beschwerdemanagement .....             | 153 |
| Pausenstation .....                                   | 168 |
| Station d: Konflikte positiv auslegen .....           | 175 |
| Station e: Die Kündigung – Rechte und Pflichten ..... | 188 |
| Station f: Mobbing .....                              | 202 |
| <br>  |     |
| Glossar .....   | 214 |
| Materialpool .....                                    | 225 |
| Literaturverzeichnis/Abbildungsverzeichnis .....      | 239 |