

# **Inhaltsverzeichnis**

---

## **Betriebliche Kommunikation – Konflikte bewältigen**

Vorwort .....	5
Einleitung .....	8
Übersicht über die Stationen .....	10
Übersicht Niveaustufen .....	11
Zirkelpass .....	12
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
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
Glossar .....	214
Materialpool .....	225
Literaturverzeichnis/Abbildungsverzeichnis .....	239