

# Inhalt

## Teil 1: Praxiswissen Konfliktmanagement

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Konflikte erkennen und einschätzen</b>  | <b>7</b>  |
| ▪ Konfliktmanagement lohnt sich            | 8         |
| ▪ Konflikte sind verschieden               | 8         |
| ▪ Ursachen gibt es genug                   | 10        |
| ▪ Vom Konflikt zum Psychoterror            | 16        |
| ▪ Konflikte eröffnen auch Chancen          | 22        |
| ▪ Schärfen Sie Ihr Problembewusstsein      | 24        |
| ▪ Anzeichen, die Sie ernst nehmen müssen   | 26        |
| ▪ Sichtten Sie das Konfliktpotenzial       | 30        |
| ▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf       | 42        |
| <br>                                       |           |
| <b>Mit Konflikten umgehen</b>              | <b>47</b> |
| ▪ Ihre Interessenlage zählt                | 48        |
| ▪ Entwickeln Sie eine Strategie            | 50        |
| ▪ Gewinnen Sie Selbstvertrauen             | 54        |
| ▪ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen | 59        |
| ▪ Suchen Sie sich Verbündete               | 62        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Konflikte konstruktiv lösen</b>         | <b>71</b>  |
| ▪ Auf Ihr Handeln kommt es an              | 72         |
| ▪ Bauen Sie eine persönliche Beziehung auf | 81         |
| ▪ Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein   | 86         |
| ▪ Reden Sie miteinander                    | 93         |
| ▪ Seien Sie kompromissbereit               | 101        |
| ▪ Treffen Sie eine Entscheidung            | 108        |
| <br>                                       |            |
| <b>Konflikten vorbeugen</b>                | <b>113</b> |
| ▪ Mischen Sie sich ein                     | 114        |
| ▪ Beachten Sie die Spielregeln             | 118        |
| ▪ Auf Ihren Start kommt es an              | 121        |
| ▪ Arbeiten Sie miteinander                 | 124        |
| ▪ Nehmen Sie Mitarbeitergespräche ernst    | 127        |
| ▪ Nutzen Sie Coaching und Supervision      | 129        |

## **Teil 2: Training Konfliktmanagement**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Konflikte analysieren</b>                 | <b>137</b> |
| ▪ Meine Konfliktfelder                       | 138        |
| ▪ Ein Konflikt, aber welcher?                | 140        |
| ▪ Noch Konflikt oder bereits Mobbing?        | 142        |
| ▪ Konflikte als Chance sehen                 | 146        |
| ▪ Gründe für Konflikte erkennen              | 148        |
| ▪ Mitverantwortung klären                    | 151        |
| ▪ Aufschieben vermeiden                      | 153        |
| <br>   |            |
| <b>Sich auf Konflikte einstellen</b>         | <b>155</b> |
| ▪ Erste Anzeichen eines Konflikts erkennen   | 156        |
| ▪ Zum Kern des Konflikts kommen              | 158        |
| ▪ Einen Standpunkt finden                    | 162        |
| ▪ Die Initiative ergreifen                   | 165        |
| ▪ Ziele formulieren                          | 167        |
| ▪ Eine Kommunikationsstrategie entwickeln    | 170        |
| ▪ Vertrauen in die eigene Stärke gewinnen    | 173        |
| ▪ Schüchtern sein gilt nicht                 | 175        |
| ▪ Beziehungspflege                           | 178        |
| ▪ Den Gegner einschätzen                     | 181        |
| ▪ Welcher Persönlichkeitstyp ist Ihr Gegner? | 184        |
| ▪ Wie wirken Sie auf andere?                 | 187        |
| ▪ Small Talk sicher beherrschen              | 190        |
| ▪ Konflikte aufbrechen                       | 192        |
| ▪ Ein Vertrag mit sich selbst                | 195        |
| ▪ Bleiben Sie verbindlich                    | 197        |

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| <b>Mit Konflikten umgehen</b>       | <b>199</b> |
| ▪ Was passiert, wenn ich scheitere? | 200        |
| ▪ Den Konfliktverlauf stoppen       | 202        |
| ▪ Unterstützung finden              | 204        |
| ▪ Entspannen                        | 206        |
| ▪ Ich- statt Du-Botschaften         | 208        |
| ▪ Aktiv zuhören                     | 210        |
| ▪ Beobachten statt bewerten         | 212        |
| ▪ Die Macht der Körpersprache I     | 214        |
| ▪ Die Macht der Körpersprache II    | 217        |
| ▪ Die Stimme schulen                | 219        |
| ▪ Grenzen setzen lernen             | 221        |
| ▪ Bewusst Nein sagen                | 223        |
| ▪ Wer fragt, der führt              | 225        |
| ▪ Schneller als der Gegner          | 229        |
| ▪ Killerphrasen entkräften          | 231        |
| ▪ Kritisieren, aber richtig         | 233        |
| ▪ Auf Kritik reagieren              | 235        |
| ▪ Paradox fragen                    | 237        |
| <b>Konflikte nachbereiten</b>       | <b>239</b> |
| ▪ Manöverkritik                     | 240        |
| ▪ Sich selbst belohnen              | 242        |
| ▪ Stichwortverzeichnis              | 247        |