

# 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
▪ Sichten Sie das Konfliktpotenzial	30
▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	42
 <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

## **Konflikte konstruktiv lösen** **71**

- 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

## **Konflikten vorbeugen** **113**

- 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
 <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