

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Konfliktmanagement

Konflikte erkennen und einschätzen	9
▪ Konfliktmanagement lohnt sich	10
▪ Konflikte sind verschieden	10
▪ Ursachen gibt es genug	12
▪ Vom Konflikt zum Psychoterror	18
▪ Konflikte eröffnen auch Chancen	25
▪ Schärfen Sie Ihr Problembewusstsein	27
▪ Anzeichen, die Sie ernst nehmen müssen	29
▪ Sichten Sie das Konfliktpotenzial	33
▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	46
Mit Konflikten umgehen	51
▪ Ihre Interessenlage zählt	52
▪ Entwickeln Sie eine Strategie	54
▪ Gewinnen Sie Selbstvertrauen	59
▪ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen	64
▪ Suchen Sie sich Verbündete	67

Konflikte konstruktiv lösen	75
▪ Auf Ihr Handeln kommt es an	76
▪ Bauen Sie eine persönliche Beziehung auf	85
▪ Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein	90
▪ Reden Sie miteinander	97
▪ Seien Sie kompromissbereit	105
▪ Treffen Sie eine Entscheidung	113
Konflikten vorbeugen	117
▪ Mischen Sie sich ein	118
▪ Beachten Sie die Spielregeln	122
▪ Auf Ihren Start kommt es an	126
▪ Arbeiten Sie miteinander	129
▪ Nehmen Sie Mitarbeitergespräche ernst	131
▪ Nutzen Sie Coaching und Supervision	134

Teil 2: Training Konfliktmanagement

Zur Durchführung der Übungen	139
Konflikte analysieren	141
▪ Meine Konfliktfelder	142
▪ Ein Konflikt, aber welcher?	144
▪ Noch Konflikt oder bereits Mobbing?	146
▪ Konflikte als Chance sehen	151
▪ Gründe für Konflikte erkennen	153
▪ Mitverantwortung klären	156
▪ Aufschieben vermeiden	158
Sich auf Konflikte einstellen	161
▪ Erste Anzeichen eines Konflikts erkennen	162
▪ Zum Kern des Konflikts kommen	164
▪ Einen Standpunkt finden	168
▪ Die Initiative ergreifen	170
▪ Ziele formulieren	172
▪ Eine Kommunikationsstrategie entwickeln	175
▪ Vertrauen in die eigene Stärke gewinnen	178
▪ Schüchtern sein gilt nicht	180
▪ Beziehungspflege	183
▪ Den Gegner einschätzen	186
▪ Welcher Persönlichkeitstyp ist Ihr Gegner?	189
▪ Wie wirken Sie auf andere?	192
▪ Small Talk sicher beherrschen	195

▪ Konflikte aufbrechen	197
▪ Ein Vertrag mit sich selbst	200
▪ Bleiben Sie verbindlich	202
Mit Konflikten umgehen	205
▪ Was passiert, wenn ich scheitere?	206
▪ Den Konfliktverlauf stoppen	208
▪ Unterstützung finden	210
▪ Entspannen	212
▪ Ich- statt Du-Botschaften	214
▪ Aktiv zuhören	216
▪ Beobachten statt bewerten	218
▪ Die Macht der Körpersprache I	220
▪ Die Macht der Körpersprache II	223
▪ Die Stimme schulen	225
▪ Grenzen setzen lernen	227
▪ Bewusst Nein sagen	229
▪ Wer fragt, der führt	231
▪ Schneller als der Gegner	235
▪ Killerphrasen entkräften	237
▪ Kritisieren, aber richtig	239
▪ Auf Kritik reagieren	241
▪ Paradox fragen	243
Konflikte nachbereiten	245
▪ Manöverkritik	246
▪ Sich selbst belohnen	248
▪ Stichwortverzeichnis	250