

Inhaltsverzeichnis

Einführung: Die 5 Säulen guten Konfliktmanagements	9
I. Konflikte verstehen.....	16
1. Unsere Version des Konflikts ist nicht der Konflikt	17
2. Wenn verschiedene Persönlichkeiten aufeinandertreffen.....	23
3. Konflikte haben oft tiefere Ursachen	31
4. Konflikte sind Bedrohungen	36
5. Wir gehen mit Konflikten verschieden um	40
6. Konflikte sind Stress	46
II. Überlegt reagieren.....	52
7. Gewinnen Sie Abstand	53
8. Nehmen Sie den Druck raus.....	60
9. Finden Sie den richtigen Zeitpunkt.....	63
10. Worum geht es genau?.....	67
11. Wie weit ist der Konflikt schon fortgeschritten?	72
12. Müssen Sie den Konflikt überhaupt lösen?	76
III. Konflikte als Verhandlung sehen	83
13. Sie sind Teil des Konflikts und der Lösung.....	84
14. Welche Alternativen haben Sie?	91
15. Auf welche Lösung sollen Sie hinarbeiten?	97
16. Lösen Frauen Konflikte anders?	105
IV. Gut kommunizieren	108
17. Struktur und Ablauf des Gesprächs.....	109
18. Achten Sie auf Ihre Sprache.....	115
19. Zuhören, fragen und zusammenfassen.....	121
20. Gefühle und Bedürfnisse der anderen spiegeln	128
21. Mit Einwänden und Angriffen umgehen	132

V. Mit unlösbaren Konflikten umgehen	140
22. Werden Sie nicht zur Geisel des Konflikts.....	141
23. Kontrollieren, was kontrollierbar ist.....	145
24. Eine starke innere Haltung	150
25. Manchmal hilft eine Mediation.....	154
26. Wenn Menschen nach anderen Regeln funktionieren.....	162
27. Wann handelt es sich um Mobbing?	169
Leitfaden für Konfliktsituationen	174
Verweise.....	180