

# Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Management / Leadership für Führungsfachleute»	5
Vorwort	6
<b>Teil A Konflikte erkennen und verstehen</b>	<b>7</b>
Einstieg	8
<b>1 Konflikte erkennen</b>	<b>9</b>
1.1 Merkmale eines Konflikts	9
1.2 Konfliktpotenziale und Konfliktszeichen in Organisationen	12
1.3 Konfliktarten	13
1.4 Welchen Sinn haben Konflikte?	20
Zusammenfassung	22
Repetitionsfragen	23
Praxisaufgaben	23
<b>2 Konflikte austragen</b>	<b>24</b>
2.1 Konfliktbegleitende Gefühle	24
2.2 Heisse und kalte Konflikte	25
2.3 Konfliktverhaltensmuster	27
2.4 Konfliktstrategien	27
2.5 Individueller Konfliktstil	27
Zusammenfassung	30
Repetitionsfragen	31
Praxisaufgaben	32
<b>3 Eskalation eines Konflikts</b>	<b>34</b>
3.1 Drei Hauptphasen	34
3.2 Neun Eskalationsstufen	35
Zusammenfassung	40
Repetitionsfragen	40
<b>4 Mobbing</b>	<b>42</b>
4.1 Merkmale von Mobbing	42
4.2 Mobbinghandlungen	43
4.3 Eskalationsphasen beim Mobbing	45
4.4 Präventions- und Interventionsmassnahmen	47
Zusammenfassung	48
Repetitionsfragen	48
<b>Teil B Konflikte bewältigen und verarbeiten</b>	<b>51</b>
Einstieg	52
<b>5 Konflikte analysieren</b>	<b>53</b>
5.1 Unterschiedliche Sichtweisen in Konflikten	53
5.2 Selbstanalyse	54
Zusammenfassung	56
Repetitionsfragen	57
Praxisaufgaben	58
<b>6 Konflikte bearbeiten</b>	<b>59</b>
6.1 Erfolgreiches Konfliktmanagement	59
6.2 Konstruktive Lösungen dank dem Harvard-Konzept	59
6.3 Wege zur Konfliktlösung	62
6.4 Gewaltfreie Kommunikation	62
6.5 Moderationsrollen bei Konfliktlösungen	64
Zusammenfassung	68
Repetitionsfragen	69
Praxisaufgaben	70

<b>7</b>	<b>Konfliktgespräche führen</b>	<b>71</b>
7.1	Voraussetzungen klären	71
7.2	Gesprächsvorbereitung	72
7.3	Aufbau eines Konfliktgesprächs	73
7.4	Leitfaden für das Konfliktgespräch	78
7.5	Moderation eines Konfliktgesprächs	78
	Zusammenfassung	81
	Repetitionsfragen	82
	Praxisaufgaben	83
<b>8</b>	<b>Konflikte verarbeiten</b>	<b>84</b>
8.1	Reflexion des Konflikts	85
8.2	Reflexion der persönlichen Konfliktfähigkeit	85
8.3	Konfliktkultur entwickeln	86
	Zusammenfassung	88
	Repetitionsfragen	89
	Praxisaufgaben	89
<b>Teil C</b>	<b>Anhang</b>	<b>91</b>
	Antworten zu den Repetitionsfragen	92
	Stichwortverzeichnis	96