

Inhalt

7	Vorwort zur 4. Neuauflage
8	Vorwort
9	Einleitung
13	Was sind Konflikte?
14	Sozialer oder psychischer Konflikt?
17	Eine Meinungsverschiedenheit ist kein Konflikt
21	Die negative Seite von Konflikten
25	Was ist das Gute an Konflikten?
27	Zusammenfassung
29	Wie entstehen soziale Konflikte?
30	Prinzipien der Kommunikation
34	Inhalts- und Beziehungsebene
45	Die Fieberkurve der Konflikteskalation
50	Zusammenfassung
53	Was verschärft soziale Konflikte?
54	Verschärfung durch Faktoren der Motivation
58	Verschärfung durch Faktoren der Emotion
61	Exkurs: Die Unterschiede von Mann und Frau im Konflikt
62	Verschärfung durch Faktoren der Wahrnehmung
63	Verschärfung durch Reaktionen unter Druck
68	Verschärfung durch wirtschaftliche Veränderungen
71	Zusammenfassung
73	Wo entstehen soziale Konflikte?
74	Konflikte in Unternehmen
75	Konflikte in Change-Prozessen
83	Zusammenfassung
85	Wie können Konflikte unterschieden werden?
86	Konfliktarten
92	Konflikte auf persönlicher Ebene
94	Latente Konflikte oder direkte Angriffe
94	Direkt beteiligt oder „nur“ indirekt betroffen
95	Symmetrische oder komplementäre Situationen
96	Zusammenfassung

97	Werkzeuge der Konfliktlösung
99	Wie funktionieren die Werkzeuge?
99	Inhalts- und Beziehungsebene trennen
101	Die Haltung muss stimmen
102	Brücke bauen
103	Vergangenheit und Zukunft trennen
104	Ein Ziel fokussieren
105	Mehrgängiges Menü statt Eintopf
105	Entscheidungshilfe: Wann welche Technik?
106	Analyse des Konflikts: Fragenkatalog
109	Auswahl des passenden Tools: Entscheidungsbaum
111	Werkzeuge bei Konflikten – direkt beteiligt
112	Konfliktklärung mit Mitarbeitern
112	Fair kritisieren – Das Werkzeug
115	Beispiel: Herr Maier
120	Konfliktklärung mit Chefs
120	Anliegen platzieren – Das Werkzeug
124	Beispiel: Unterbrochene Präsentation
130	Konfliktklärung mit Menschen auf Augenhöhe
131	Klärung auf Augenhöhe – Das Werkzeug
133	Beispiel: Mein Lieferant, dein Lieferant
137	Sonderfall Verteilungskonflikt
138	Beispiel: A-Kunden
145	Werkzeuge bei Konflikten – „nur“ indirekt betroffen
146	Schlichtungsgespräch mit Mitarbeitern
146	Schlichtungsgespräch intensiv – Das Werkzeug
152	Beispiel: Benchmark 2020
157	Schlichtungsgespräch mit Kollegen
157	Schlichtungsgespräch light – Das Werkzeug
162	Beispiel: Schneckenhaus
167	Spezialwerkzeuge
168	Verdichten: Überbringen von schlechten Nachrichten
170	Multi-Tool: Umgang mit Reaktionen unter Druck
177	Zusammenfassung der Kapitel zu den Werkzeugen
181	Anhang
182	Ausblick
183	Anmerkungen
184	Literaturhinweise
185	Der Autor