

Eberhard G. Fehlau

Konflikte erfolgreich managen

HAUFE.

TASCHEN GUIDE
plus



Hinweis zum Urheberrecht:

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Bitte respektieren Sie die Rechte der Autorinnen und Autoren, indem Sie keine ungenehmigten Kopien in Umlauf bringen.

Dafür vielen Dank!

Konflikte erfolgreich managen

Eberhard G. Fehlau

5. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Konfliktmanagement

Konflikte erkennen und einschätzen	7
▪ 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
Mit Konflikten umgehen	47
▪ 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