

# Inhalt

<b>Konflikte erkennen und einschätzen</b>	<b>5</b>
■ Konfliktmanagement lohnt sich	6
■ Konflikte sind verschieden	6
■ Ursachen gibt es genug	8
■ Vom Konflikt zum Psychoterror	14
■ Konflikte eröffnen auch Chancen	20
■ Schärfen Sie Ihr Problembewusstsein	22
■ Anzeichen, die Sie ernst nehmen müssen	23
■ Sichten Sie das Konfliktpotenzial	27
■ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	40
<b>Mit Konflikten umgehen</b>	<b>43</b>
■ Ihre Interessenlage zählt	44
■ Entwickeln Sie eine Strategie	46
■ Gewinnen Sie Selbstvertrauen	50
■ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen	55
■ Suchen Sie sich Verbündete	58

<b>Konflikte konstruktiv lösen</b>	<b>65</b>
■ Auf Ihr Handeln kommt es an	66
■ Bauen Sie eine persönliche Beziehung auf	75
■ Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein	79
■ Reden Sie miteinander	86
■ Seien Sie kompromissbereit	95
■ Treffen Sie eine Entscheidung	103
<b>Konflikten vorbeugen</b>	<b>105</b>
■ Mischen Sie sich ein	106
■ Beachten Sie die Spielregeln	110
■ Auf Ihren Start kommt es an	114
■ Arbeiten Sie miteinander	117
■ Nehmen Sie Personalgespräche ernst	119
■ Nutzen Sie Coaching und Supervision	122
■ Literatur	124
■ Stichwortverzeichnis	125