

Inhalt

	Einleitung: Was sind Konflikte?	7
1	Anfangs- und Orientierungsphase	15
	1.1 Die Logik der sozialen Anfangssituation	15
	1.2 Authentisches Eindrucksmanagement	19
2	Die Phase der Irritationen	23
	2.1 Die Bereitschaft zur Auseinandersetzung	24
	2.2 Wunde Punkte erkennen – bei sich selbst und bei anderen	27
	2.3 Nicht in die Opferrolle verfallen	31
	2.4 Konstruktives Feedback	34
3	Die Konfliktphase	45
	3.1 Die Veränderung unserer Wahrnehmung	45
	3.2 Projektionen	49
	3.3 Warum das Zuhören so wichtig ist	55
	3.4 Nachfragen	60
	3.5 Dolmetschen	67
	3.6 Vorbereitung auf Konfliktgespräche	69
	3.7 Kooperation oder Konkurrenz, oder beides?	71
	3.8 Das Konfliktgespräch	76
4	Die Phase der Feindseligkeit.	91
	4.1 Offene und verdeckte Feindseligkeit	91
	4.2 Mediation – eine strukturierte Lösungshilfe	96
	4.2.1 Freiwilligkeit – Vertraulichkeit – Allparteilichkeit	97
	4.2.2 Der Ablauf einer Mediation	97

4.3	Die Führungskraft als Mediator – geht das?	104
4.3.1	Für Führungskräfte: Konfliktmoderator statt Mediator . . .	105
4.3.2	Was tun, wenn der Vorgesetzte nicht mehr infrage kommt?	108
5	Die Kriegsphase	110
5.1	Auf zum letzten Gefecht.	110
5.2	Trennung als letztes Mittel	111
6	Mobbing	117
6.1	Die besondere Dramatik von Mobbing	117
6.2	Abwehrmaßnahmen gegen Mobbing	122
7	Wenn ungelöste Konflikte verschoben werden	124
8	Das Business-Enneagramm als Werk- zeug für das Konfliktmanagement . . .	131
8.1	Neun Strategien zur Erfüllung zentraler Bedürfnisse	131
8.2	Die Enneagrammprofile.	136
8.3	Der Konflikt-Check für die Enneagrammprofile	148
	Profil 1 – Gewissenhafte Perfektionisten im Konflikt-Check	148
	Profil 2 – Wohlmeinende Helfer im Konflikt-Check	150
	Profil 3 – Dynamische Erfolgsmenschen im Konflikt-Check	153
	Profil 4 – Anspruchsvolle Ästheten im Konflikt-Check	155
	Profil 5 – Stille Beobachter im Konflikt-Check	157
	Profil 6 – Loyale Skeptiker im Konflikt-Check	160
	Profil 7 – Lebensfrohe Optimisten im Konflikt-Check	163
	Profil 8 – Willensstarke Kämpfer im Konflikt-Check	165
	Profil 9 – Friedvolle Vermittler im Konflikt-Check	168
	Literaturverzeichnis	172
	Stichwortverzeichnis	174