

## Konfliktmanagement

Konflikte kompetent erkennen und lösen.

Bearbeitet von  
Dr. Saskia-Maria Weh, Claudius Enaux

1. Auflage 2008. Buch. 254 S. Softcover  
ISBN 978 3 448 08578 5

Wirtschaft > Betriebswirtschaft: Theorie & Allgemeines > Coaching, Training,  
Supervision

Zu Leseprobe

schnell und portofrei erhältlich bei

  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# Inhaltsverzeichnis

<b>Schnelleinstieg – Was Ihnen dieses Buch bietet</b>	<b>7</b>
<b>Die vier wichtigsten Kompetenzen beim Konfliktmanagement</b>	<b>14</b>
Lern- und Veränderungsbereitschaft	14
Kooperations- und Einfühlungsvermögen	15
Überzeugungskraft	17
Kommunikationsfähigkeit	18
<b>1 Konflikte – Segen oder Fluch?</b>	<b>20</b>
1.1 Was ist ein Konflikt?	20
1.2 Welchen Sinn und Zweck haben Konflikte?	29
1.3 Welche Einstellung haben Sie zu Konflikten?	34
<b>2 Woran Sie Konflikte erkennen</b>	<b>40</b>
2.1 Diese Signale entstehender Konflikte sollten Sie kennen	40
2.2 Regeln in der Entwicklungsphase von Konflikten	48
2.3 Wodurch manifestieren sich Konflikte?	51
2.4 Das Grundmuster bestehender Konflikte	58
2.5 Die neun Eskalationsstufen im Konflikt	62
2.6 Besonderheiten bei Konflikten in Gruppen	69
<b>3 Welcher Konflikttyp bin ich – und warum?</b>	<b>74</b>
3.1 Die Bedeutung von Erfahrung und Lerngeschichte	75
3.2 Antreiber: Was Sie zum Handeln drängt	76
<i>Der Kienbaum-Test: Was sind Ihre Antreiber?</i>	81
3.3 Wie Sie Antreiber entschärfen	84
3.4 Der Einfluss der Persönlichkeit auf das Konfliktverhalten	89
Typ 1: Der durchsetzungsorientierte Typ	90
Typ 2: Der harmonieorientierte Typ	92
Typ 3: Der impulsive Typ	94
Typ 4: Der sachlich-rationale Typ	96
<i>Der Kienbaum-Test: Welcher Konflikttyp sind Sie?</i>	98

<b>4</b>	<b>Die Kienbaum Konfliktlösungs-Toolbox</b>	
	<b>Tool 1: Bereiten Sie sich vor</b>	100
	Nur ein kleiner Unterschied zwischen Konflikt und Verhandlung	100
	Die Positionen abklopfen	102
	Analysieren Sie Ihren Verhandlungspartner	104
	<b>Tool 2: Den Verhandlungsspielraum analysieren</b>	107
	Unterscheiden Sie zwischen Ziel, Bedürfnis und Interesse	107
	Definieren Sie Ihre eigenen Grenzen	111
	10 Regeln für Verhandlungen	114
	<b>Tool 3: Techniken der Gesprächsführung</b>	116
	Hören Sie aktiv zu!	116
	Feedback geben und nehmen	118
	Bauen Sie durch Pacing Beziehungen auf	122
	Setzen Sie auf Metakommunikation	123
	Nehmen Sie die Schärfe aus der Debatte	126
	<b>Tool 4: Überzeugende Argumente</b>	129
	Klären Sie die Argumentationsebene	130
	Nutzen Sie die Fünf-Satz-Technik	130
	Regeln für eine überzeugende Argumentation	132
	Mit dieser unfairen Dialektik müssen Sie rechnen	134
	<b>Tool 5: Strategien zur Konfliktlösung</b>	137
	Die Anpassungsstrategie	140
	Die Konkurrenzstrategie	142
	Die Vermeidungsstrategie	143
	Die Kompromissstrategie	144
	Die Kooperationsstrategie	145
	<b>Tool 6: Konfliktgespräche konstruktiv führen</b>	150
	1. Schritt: Einleitung in die Thematik	157
	2. Schritt: Stellungnahme des Gesprächspartners	158
	3. Schritt: Bewertung des Verhaltens und eigene Stellungnahme	159
	4. Schritt: Finden von Lösungen	160
	5. Schritt: Kontrolle	160
	6. Schritt: Abschluss	161
	Konflikte mit Kollegen	162

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Tool 7: Strategien in Konflikten mit den vier Typen</b>	165
Strategien in Konflikten mit dem durchsetzungsorientierten Typ	165
Strategien in Konflikten mit dem harmonieorientierten Typ	168
Strategien in Konflikten mit dem impulsiven Typ	171
Strategien in Konflikten mit dem sachlich-rationalen Typ	173
<b>Tool 8: Konfliktlösungen vereinbaren und nachhalten</b>	176
Konflikte mit dem Harvard-Konzept lösen	177
1. Prinzip: Diskutieren Sie sachbezogen	178
2. Prinzip: Wägen Sie Interessen ab, nicht Positionen	180
3. Prinzip: Optionen suchen	182
4. Prinzip: Beweise erbringen	183
<b>Tool 9: Richtig delegieren</b>	186
Fehler und Probleme beim Delegationsprozess	186
Warum Delegation so schwerfällt	192
Wie erfolgreiche Delegation aussieht	194
Der Delegationsprozess	197
<b>5 Konfliktlösung durch Mediation</b>	204
5.1 Was ist Mediation?	204
5.2 Aufgaben und Eigenschaften des Mediators	208
5.3 Mediation – so geht's	210
<b>Alle Kienbaum Kompetenztests auf einen Blick</b>	
Kienbaum Kompetenztest: Was ist ein Konflikt?	22
Kienbaum Kompetenztest: Wie gehen Sie mit Konflikten um?	37
Kienbaum Kompetenztest: Konflikt-Erfahrungen reflektieren	58
Kienbaum Kompetenztest: Formulieren Sie Ich-Botschaften	121
Kienbaum Kompetenztest: Wie gut können Sie delegieren?	191
Kienbaum Kompetenztest: Delegationskriterien überprüfen	203
Ausgewählte Literatur	225
20 <i>Kopiervorlagen</i> : Checklisten, Fragebögen, Arbeitsmittel	226
Stichwortverzeichnis	250