

# Inhalt

<b>VON FÜHRUNG IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN UND KONFLIKTFÄLLEN .....</b>	<b>5</b>
<b>KONFLIKTE GEHÖREN ZU UNSEREM LEBEN .....</b>	<b>7</b>
FORTSCHRITT UND ERKENNTNIS.....	7
KONFLIKTARTEN .....	7
Innere menschliche Konflikte.....	8
Zwischenmenschliche Konflikte.....	8
Strukturelle Konflikte.....	9
TYPISCHER KONFLIKTVERLAUF.....	9
<b>KONFLIKTE BEARBEITEN UND LÖSEN .....</b>	<b>11</b>
KONFLIKTDIAGNOSE.....	11
DAS KOOPERATIVE KONFLIKTGESPRÄCH.....	12
EIN PAAR TIPPS FÜR KONSTRUKTIVES VERHALTEN IN KONFLIKTSITUATIONEN.....	14
<b>KRISENVERHALTEN IM RIEMANN/THOMANN-MODELL.....</b>	<b>19</b>
<b>DER PERSÖNLICHE KONFLIKTSTIL .....</b>	<b>21</b>
VIER STILARTEN .....	21
Aufgeben.....	21
Durchsetzen.....	21
Beschwichtigen.....	21
Problemlösen.....	22
ÜBUNG: ERHEBUNG DES PERSÖNLICHEN KONFLIKTSTILS .....	22
DER LÖSUNGSORIENTIERTE KONFLIKTSTIL.....	25
<b>KONFLIKTBETEILIGTEN FEEDBACK GEBEN.....</b>	<b>26</b>
WAS IST FEEDBACK? .....	26
ZIELE DES FEEDBACK .....	26
DAS SECHSFACHE FEEDBACK.....	26
FÜNF GRUNDLEGENDE REGELN FÜR DEN, DER WIRKUNGSVOLLES FEEDBACK GIBT .....	27
ZWEI WICHTIGE REGELN FÜR DEN, DER FEEDBACK ERHÄLT:.....	27
DAS SECHSFACHE FEEDBACK IM DETAIL .....	28
Sachkommentar.....	28
ICH-Botschaft.....	29
DU-Botschaft.....	30
Beziehungsbotschaft .....	31
Appell .....	32
Emphatisches Feedback (Aktives Zuhören).....	33
<b>POSITIVE UND NEGATIVE GEFÜHLE.....</b>	<b>34</b>
POSITIVER BEWUßTSEINSZUSTAND, FLOW .....	34
<b>SONDERTHEMA: MOBBING .....</b>	<b>36</b>
ARBEITSZIELE: AUFKLÄRUNG UND HILFE .....	36
RAHMEN UND BEGRIFFLICHKEITEN .....	36
Was ist Mobbing ? .....	36
Woran erkennen wir Mobbingkonflikte? .....	37
Wer wird Opfer ?.....	38
Mobber leben gefährlich ! .....	38
Nicht übersensibel reagieren !.....	39

DIE TÄTER .....	39
Typologie der Mobber .....	39
Wie erkennt man Mobber? .....	42
WAS ALSO TUN? .....	43
Unternehmensphilosophie .....	43
Grundregeln für Opfer (und deren Helfer/Führungskräfte).....	44
<b>ANHANG.....</b>	<b>46</b>
LITERATUREMPFEHLUNG .....	46
WEITERFÜHRENDE QUALIFIZIERUNGSMÖGLICHKEITEN: .....	48