

Inhalt

Ein Wort zu <i>Beginn</i>	4
Einschätzungshilfe	6
Schritt 1: Konflikten vorbeugen	8
Besonderheiten und Eigenarten einzelner Mitarbeiter berücksichtigen	8
Für gute Arbeitsbedingungen sorgen	9
Auf Konfliktsignale achten	11
Eine Konfliktkultur aufbauen.....	12
Schritt 2: Konflikten auf den Grund gehen	14
Nach den Ursachen suchen	15
Individuelles Konfliktpotenzial analysieren	17
Konflikte zwischen Personen in Betracht ziehen	22
Arbeitssituation betrachten	22
Besonderheiten der Arbeitsgruppe analysieren	22
Schritt 3: Mit Konflikten umgehen	26
Negative Techniken im Umgang mit Konflikten vermeiden	26
Sachliche Problemlösung anstreben	27
Den eigenen Konfliktstil berücksichtigen	28
Konfliktfähigkeit stärken.....	30
Schritt 4: Konflikte lösen	34
Voraussetzungen für tragfähige Konfliktlösungen schaffen	34
Konflikte schlichten.....	35
Konfliktlösung schrittweise erarbeiten	36
Schritt 5: Konfliktgespräche führen	41
Konfliktgespräch vorbereiten	41
Konfliktgespräche mit Schlichter führen	42
Gespräche ohne Schlichter führen	43
Die fünf Schritte zu einem erfolgreichen Konfliktmanagement	46
Lernkontrolle	47
Fragen zum Verständnis	49
Umsetzungshilfe	51
Das Gelernte umsetzen	52
Sich mit anderen austauschen	52
Ihre Erfahrungen weitergeben.....	53
Literatur	54
Stichwortverzeichnis	55
Glossar	56