

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----|
| Einführung: Schon wieder ein Konflikt! | 7 |
| 1. Reaktionen auf Konflikte | 10 |
| Gereiztheit | 10 |
| Psychosomatische Reaktionen | 12 |
| Rückzug nach innen | 13 |
| 2. Wahrnehmung und Konflikte | 16 |
| Wie Wahrnehmung funktioniert | 16 |
| Wie die Wahrnehmung Konflikte steuert | 19 |
| Die verschiedenen Positionen erkennen | 25 |
| 3. Typologie des Konflikts: Die vier häufigsten Konfliktursachen . | 30 |
| Digitalisierungen | 30 |
| Drehbücher der Erfahrung | 38 |
| Sich selbst erfüllende Prophezeiungen | 46 |
| / <u>Divergierende Ziele und Interessen</u> | 53 |
| Werte und Grundsätze | 63 |
| 4. Strategien im Konflikt | 73 |
| Welche Strategie ist die beste? | 78 |
| Was tun, wenn der Konfliktpartner nicht kooperationsbereit ist? | 83 |
| 5. Konfliktfelder | 91 |
| Die Teamuhr | 91 |
| <i>Wie sag ich's?</i> Konflikte im Führungsalltag | 101 |
| <i>Warum siehst du das anders?</i> Konflikte zwischen Freunden und Paaren | 111 |
| <i>Ich habe alles getan ...</i> Konflikte mit Kunden | 117 |

| | |
|--|-----|
| 6. Konfliktmediation | 121 |
| Phasen der Konfliktmediation | 125 |
| Die Meinung des Mediators | 139 |
| 7. Und bevor es losgeht | 142 |
| Literaturempfehlungen | 144 |
| Stichwortverzeichnis | 145 |