

Thomas Fritzsche, Klaus Höfle

# **Erste Hilfe im Konflikt**

Tipps und Tools zur Konfliktlösung im Beruf

**orell füssli** Verlag AG

# Inhalt

Vorwort vom Ernstfall .....	9
<b>Ebene 1: Fünf Turbo-Tipps .....</b>	<b>12</b>
Turbo-Tipp 1: Augen auf! .....	12
Turbo-Tipp 2: Klartext reden! .....	14
Turbo-Tipp 3: Gefühle kontrollieren! .....	17
Turbo-Tipp 4: Lüg nicht! .....	19
Turbo-Tipp 5: Roter Faden! .....	22
<b>Ebene 2: Erste Hilfe im Konfliktfall .....</b>	<b>24</b>
Vorbereitung ist mehr als die halbe Miete .....	24
Frage 1: Worum geht es überhaupt? .....	25
Frage 2: Geht es um die Sache oder um die Beziehung? .....	27
Frage 3: Ist der Konflikt reif? .....	29
Frage 4: Wofür übernehme ich die Verantwortung? .....	30
Frage 5: Was will ich? .....	32
Frage 6: Was ist drin? .....	34
Frage 7: Kann ich mit dem Worst Case leben? .....	36
<b>Wie führen Sie ein Konfliktgespräch? .....</b>	<b>38</b>
Phase 1: Locker und direkt einsteigen .....	39
Phase 2: Der eine redet, der andere hört zu, fasst zusammen, Korrektur .....	42
Phase 3: Der andere redet, der eine hört zu, fasst zusammen, Korrektur .....	44

Phase 4: Gemeinsamkeiten und Unterschiede analysieren.....	48
Phase 5: Die Suche nach der Lösung .....	50
Phase 6: Die eigentliche Verhandlung .....	52
Phase 7: Vereinbaren Sie! .....	54
Phase 8: Abschluss.....	55
<b>Bestücken Sie Ihre Toolbox! .....</b>	<b>56</b>
Tool 1: Gehen Sie auf die Metaebene.....	57
Tool 2: Bringen Sie Ihr Anliegen erfolgreich vor.....	59
Tool 3: Sprechen Sie positiv .....	62
Tool 4: Geben Sie ein positives Feedback .....	65
Tool 5: Wer fragt, der führt.....	69
Tool 6: Aktiv zuhören.....	71
Tool 7: Argumentieren Sie nutzenorientiert.....	73
Tool 8: Drücken Sie Ihre Gefühle aus .....	75
Tool 9: So konfrontieren Sie richtig .....	78
Tool 10: Grenzen ziehen .....	80
Übung macht den Meister.....	81
<b>Ebene 3: Die Tricks der Meister.....</b>	<b>83</b>
<b>Resilienz: Das Stehaufmännchen-Prinzip .....</b>	<b>84</b>
Die ideale Fähigkeit.....	85
Die 7 Säulen der Resilienz.....	86
Wie werden Sie resilient(er)?.....	100
Resiliente haben's besser.....	101
Checkliste Resilienz.....	101
<b>Emotionale Intelligenz: Gefühle, nicht nur Argumente entscheiden .....</b>	<b>104</b>
5-Punkte-Programm für Emotionen .....	104
Mit Aggression zurechtkommen .....	109

Das EQ-Quadrat .....	111
Tipps zum Umgang mit Emotionen.....	112
Wenn der Partner Sie dumm anquatscht.....	113
<b>Beziehungskunst: Erst die Beziehung, dann die Sache.....</b>	<b>115</b>
Beziehung vor Sache .....	116
Die Beziehung klären .....	117
Die dicke Planke .....	119
Klären Sie! .....	121
Wie lange können Sie? .....	123
Der Partner fällt aus der Rolle .....	124
Der Einsatz rhetorischer Mittel .....	125
Versteckte Beziehungsangebote .....	127
Praxisbeispiel Beziehungskiste .....	129
Beziehungsprofis machen's besser .....	131
<b>Innere Konflikte: Die Kraft aus der Tiefe.....</b>	<b>131</b>
Was wollen Sie eigentlich?.....	133
Innere Klarheit finden.....	135
Jedes Schlechte hat sein Gutes .....	140
Die beste Bedeutung finden .....	143
Sei glücklich! .....	143
Sei glücklich im Konflikt! .....	145
Volle Energie voraus!.....	146
Ein guter Kampf.....	148
<b>Selbstwert: Innen stark – außen stark .....</b>	<b>149</b>
Ein Patentrezept für Eskalation .....	150
Wer sich nicht wehrt, lebt verkehrt.....	152
Lektion: Schön stark bleiben! .....	152
Hartnäckige Selbstwertschwäche.....	153
Checkliste: So stärken Sie Ihren Selbstwert .....	155
Antreiber und Erlauber.....	156
Selbstwert und Erfolg .....	159

Kompensation als Täuschungsmanöver .....	162
Der Meister im Konflikt .....	164
Starke fordern anders und mit Stil .....	164
Werte und Intimität leben .....	166
Das Matrix-Motiv: Leben als Konstrukt .....	168
Der Feedback-Filter .....	169
An Konflikten wachsen .....	170

### **Der Konfliktwirkungsgrad: Professionelles**

<b>Konfliktmanagement</b> .....	173
Die Konfliktformel .....	174
Am Exempel .....	175
Wie die Profis Konflikte managen .....	177
Und jetzt Sie! .....	178
Die Goldenen KWG-Imperative .....	179
Kein Solo .....	180

<b>Die Einladung: Wenn der Partner querschießt</b> .....	181
Der Ton macht die Musik .....	182
Warum Konflikte hässlich werden .....	183
Sofort auf den Tisch! .....	184
Beziehungsprobleme bewältigen .....	185
Persönliche Probleme bewältigen .....	186

<b>Werden Sie ein großer Strategie!</b> .....	188
Lohnt sich Manipulation? .....	188
Sie brauchen eine BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement)! .....	189
Die magische Wirkung der BATNA .....	190
Sie haben keine? Entwickeln Sie eine! .....	191
Ihre strategischen Optionen .....	192

<b>Nachwort mit guter Nachricht</b> .....	195
<b>Weiterführende Literatur</b> .....	198