

Thomas Fritzsche, Klaus Höfle

Erste Hilfe im Konflikt

Tipps und Tools zur Konfliktlösung im Beruf

orell füssli Verlag AG

Inhalt

Vorwort vom Ernstfall	9
Ebene 1: Fünf Turbo-Tipps	12
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
Ebene 2: Erste Hilfe im Konfliktfall	24
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
Wie führen Sie ein Konfliktgespräch?	38
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
Bestücken Sie Ihre Toolbox!	56
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
Ebene 3: Die Tricks der Meister.....	83
Resilienz: Das Stehaufmännchen-Prinzip	84
Die ideale Fähigkeit.....	85
Die 7 Säulen der Resilienz.....	86
Wie werden Sie resilient(er)?.....	100
Resiliente haben's besser.....	101
Checkliste Resilienz.....	101
Emotionale Intelligenz: Gefühle, nicht nur Argumente entscheiden	104
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
Beziehungskunst: Erst die Beziehung, dann die Sache.....	115
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
Innere Konflikte: Die Kraft aus der Tiefe.....	131
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
Selbstwert: Innen stark – außen stark	149
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

Konfliktmanagement	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

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

Werden Sie ein großer Strategie!	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

Nachwort mit guter Nachricht	195
Weiterführende Literatur	198