

URSU MAHLER

Der Konflikt-Coach



Sicherer Umgang mit Konfliktsituationen
im Familien- und Berufsalltag

86 Antworten zur erfolgreichen Konfliktlösung

»Soft Skills kompakt«

Ursu Mahler
Der Konflikt-Coach
Sicherer Umgang mit Konfliktsituationen im Familien- und Berufsalltag
86 Antworten zur erfolgreichen Konfliktlösung

Reihe
Soft Skills kompakt
Herausgegeben von Stéphane Etrillard
Band 13

- Band 1 – Stéphane Etrillard: *Erfolgreiche Rhetorik für gute Gespräche*
- Band 2 – Sabine Mühlisch: *Fragen der KörperSprache*
- Band 3 – Reinhold Vogt: *Gedächtnis-Training in Frage & Antwort*
- Band 4 – René Borbonus: *Die Kunst der Präsentation*
- Band 5 – Ute Simon-Adorf: *Was Sie schon immer über Coaching wissen wollten ...*
- Band 6 – Arno Fischbacher: *Geheimer Verführer Stimme*
- Band 7 – Ute Simon-Adorf: *Mentaltraining in Frage & Antwort*
- Band 8 – Stephan Ulrich: *Menschen grafisch visualisieren*
- Band 9 – Jürgen W. Goldfuß: *Wer sich nicht führt, der wird verführt*
- Band 10 – Doris Kirch: *Der Stress-Coach*
- Band 11 – Stéphane Etrillard: *CHARISMA – Einfach besser ankommen*
- Band 12 – Birgit Lutzer – *Bringen Sie es auf den Punkt!*

Ausführliche Informationen zu jedem unserer lieferbaren und geplanten Bücher finden Sie im Internet unter www.junfermann.de. Dort können Sie auch unseren Newsletter abonnieren und sicherstellen, dass Sie alles Wissenswerte über das **JUNFERMANN**-Programm regelmäßig und aktuell erfahren.

Besuchen Sie auch unsere e-Publishing-Plattform www.active-books.de.

URSU MAHLER

DER KONFLIKT-COACH

**Sicherer Umgang mit Konfliktsituationen
im Familien- und Berufsalltag**

86 Antworten zur erfolgreichen Konfliktlösung



Junfermann Verlag • Paderborn
2011

© Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, Paderborn 2011
Coverfoto: © dephoto – Fotolia.com
Covergestaltung/Reihenentwurf: Christian Tschopp

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Satz: JUNFERMANN Druck & Service, Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-95571-127-6

Dieses Buch erscheint parallel als Printausgabe (ISBN 978-3-87387-781-8).

Inhalt

Einleitung: Die Idee zum Buch	8
I. Grundlegendes zum Thema „Konflikt“	11
1. Wie entstehen Konflikte überhaupt?	11
2. Ist es möglich, ohne Konflikte durchs Leben zu kommen?	11
3. Warum gibt es so viele Konflikte innerhalb von Beziehungen (Paare, Eltern, Kinder, Freundschaften)?	12
4. Gibt es unter den Menschen bestimmte Konflikttypen?.....	12
5. Kann man einen Konflikttyp empfehlen?	14
6. Ist nicht jeder Konflikt im Grunde ein Streit ums Terrain?	14
7. Gibt es einen Königsweg zur Lösung von Konflikten?.....	15
8. Was ist die Folge, wenn ich einem Konflikt immer wieder ausweiche?	16
9. Was ist eigentlich Durchsetzungsvermögen?	18
10. Welche Rolle spielen Verbündete, wenn ich meine Ziele durchsetzen will?.....	19
11. In welchem Verhältnis stehen Durchsetzungsvermögen und Macht?	20
12. Was ist Autorität?	20
II. Welche Konfliktarten gibt es?.....	22
13. Überblick über die Konfliktarten	22
14. Äußern sich alle Konflikte in Streitigkeiten?.....	22
15. Was ist ein Verteilungskonflikt?	23
16. Was ist ein Zielkonflikt?	23
17. Was ist ein Bewertungskonflikt?.....	24
18. Gibt es einen „konstruktiven Konflikt“?	24
19. Was ist ein interpersoneller Konflikt?	24
20. Was ist ein intrapersoneller Konflikt?	24
21. Welche Beispiele gibt es für Wertkonflikte?	25
22. Streit über Nichtigkeiten – gibt es Beispiele dafür?	25
III. Was tun, wenn ...?	27
23. Wie löse ich ein Problem mit mir selbst?	27
24. Welche Fragen können mir bei inneren Konflikten helfen?	28
25. Was bedeutet das eigentlich: konfliktfähig zu sein?	29

26. Was sind Kennzeichen einer konstruktiven Sprache?	29
27. Ist es einfacher, Konflikte zu bestehen, wenn einem andere Menschen egal sind? ..	30
28. Ist es einfacher, Macht auszuüben, wenn einem andere Menschen egal sind?	31
29. Was tun gegen übles Gerede?	31
30. Was tun, wenn die Kollegen hinter meinem Rücken Schlechtes über mich verbreiten?	32
31. Worin liegt die Ursache für Mobbing?	33
32. Wenn ich merke, ich werde gemobbt – was mache ich dann?	34
33. Soll ich zum Chef gehen, wenn ich gemobbt werde?	34
34. Was tun, wenn ein Kollege immer wieder zu spät kommt?	35
35. Das Eskalationsmodell „Vom Wollen zum Müssen“	36
36. Was tun, wenn ein Kollege raucht?	37
37. Was tun, wenn ein Familienmitglied raucht?	38
38. Was tun, wenn ich die Ablehnung eines Kollegen spüre?	38
39. Was tun, wenn ein Nachbar oder Kollege mich permanent nicht grüßt?	40
40. Was tun, wenn ein Kollege oder eine Kollegin sich bei der Arbeit immer die Rosinen herauspickt?	41
41. Was tun, wenn der Chef oder die Chefin einen Mitarbeiter permanent bevorzugt?	42
42. Was tun, wenn ein Kollege mir gegenüber ständig einen arroganten Tonfall anschlägt?	43
43. Wie gehe ich mit rücksichtslosen Bürokollegen um?	44
44. Wie gehe ich mit jemandem um, der eine Konfliktsituation nur andeutet?	45
IV. Lösungswege	46
45. Wie kann ich einem drohenden Konflikt am besten vorbeugen?	46
46. Was hat es mit dem Satz auf sich: „Jeder Konflikt war einmal ein Konfliktchen“?	47
47. Warum braucht es Mut, sich einem Konflikt zu stellen?	48
48. Muss ich Konflikte stets austragen?	48
49. Was ist eine Zwei-Gewinner-Situation?	49
50. Ist vielleicht „Fairness“ das Zauberwort bei der Lösung von Konflikten?	49
51. Hat es nicht auch Vorteile, manchmal etwas unter den Teppich zu kehren?	50
52. Was hat es mit Sanktionen auf sich?	50
53. Wann sind Sanktionen zerstörerisch?	51
54. Welche Rolle spielen Autoritäten bei der Lösung von Konflikten?	52
55. Muss es denn immer ein Kompromiss sein?	52
V. Besondere Konfliktsituationen	54
56. Wie schaffe ich ein angenehmes Gesprächsklima?	54
57. Wie schaffe ich ein angenehmes Arbeitsklima?	54
58. Was kann ich als Chef tun, damit meine Mitarbeiter ein gutes Team bilden?	55

59. Wie vermeide ich innere Kündigungen bei meinen Mitarbeitern?	57
60. Wie gehe ich mit Menschen um, die dauernd nörgeln und unzufrieden sind?....	57
61. Wie gehe ich mit Menschen um, die immer nur schwarzsehen?	59
62. Wie gehe ich mit Menschen um, die selbstgerecht sind?	61
63. Wie gehe ich mit Menschen um, die hinterhältig sind?	62
64. Wie gehe ich mit Menschen um, die sich zugeknöpft verhalten?	62
65. Wie gehe ich mit Menschen um, die zu keiner Entscheidung gelangen können?	63
66. Welche Rolle spielen Drohungen bei Konflikten?.....	64
67. Was ist der Unterschied zwischen Drohungen und Sanktionen?	65
68. Welche Rolle spielt die Vernunft bei der Bewältigung von Zielkonflikten?.....	65
VI. Das Konfliktgespräch	67
69. Wie läuft ein Konfliktgespräch ab?.....	67
70. Wie bereite ich ein Konfliktgespräch vor?.....	68
71. Was sind konfliktlösende Fragen?.....	69
72. Warum ist es wichtig, Feedback zu geben?	70
73. Woran erkenne ich gutes und konstruktives Feedback?	70
74. Was ist der „Blinde Fleck“?	71
75. Was ist eine Ich-Botschaft?	72
76. Warum sollte ich immer positiv und konstruktiv formulieren?	73
77. Wie schaffe ich es, Nein zu sagen oder Kritik zu üben, ohne sofort Widerstand zu ernten?	73
78. Wie werde ich teamfähig?	74
79. Welche Rolle spielt die Bitte im Konfliktgespräch?	74
VII. Konflikt als Chance	76
80. Ist ein Konflikt immer etwas Schlechtes?	76
81. Warum fällt es uns oft so schwer, den anderen hinzunehmen, wie er nun einmal ist?.....	77
82. Kann man sich zur Toleranz erziehen?	77
83. Warum führen uns Konflikte oft zu Neuem – zu neuem Denken, neuem Wahrnehmen, neuem Handeln?	78
84. Warum sollte ich jedem Menschen mit Wertschätzung begegnen?	78
85. Was hat es mit der Formel auf sich: „Love it, change it or leave it“?.....	79
86. In was für einer Situation kann die Formel „Love it, change it or leave it“ konkret helfen?	79