

## **Konfliktbewältigung im Team - Leadership-Basiskompetenz**

Theoretische Grundlagen und Methoden mit Beispielen,  
Praxisaufgaben, Repetitionsfragen und Antworten

Carola Bohren Meyer und Rita-Maria Züger

# Inhaltsverzeichnis

## Vorwort

## Über dieses Lehrmittel

### Teil A Konflikte verstehen und analysieren

#### **Einstieg, Lernziele und Schlüsselbegriffe** 10

<b>1</b>	<b>Konfliktanzeichen erkennen</b>	<b>12</b>
1.1	Konflikt oder Panne?	12
1.2	Welchen Sinn haben Konflikte?	12
1.3	Typische Anzeichen für Konflikte	14
1.4	Konfliktpotenzial bei Widerstand	15
1.5	Konfliktpotenzial in Organisationen	17
1.6	Konfliktpotenzial in Gruppen	19
1.7	Praxisaufgabe: Konfliktpotenzial in meinem Team	23

#### **Repetitionsfragen** 25

<b>2</b>	<b>Konflikte bestimmen</b>	<b>26</b>
2.1	Persönliche Konflikte	27
2.2	Zwischenmenschliche Konflikte	28
2.3	Konflikte im Team	30
2.4	Verteilungskonflikte	33
2.5	Zielkonflikte	33
2.6	Rollenkonflikte	34
2.7	Organisationskonflikte	34
2.8	Mobbing	35
2.9	Die Konflikttypen	36
2.10	Praxisaufgabe: Konflikt in meinem Team bestimmen	38

#### **Repetitionsfragen** 40

<b>3</b>	<b>Konflikte austragen</b>	<b>41</b>
3.1	Welche Absichten steuern das Konfliktverhalten?	42
3.2	Fünf individuelle Konfliktverhaltensstile	42
3.3	Praxisaufgabe: Mein Konfliktverhaltensstil	45

#### **Repetitionsfragen** 48

<b>4</b>	<b>Wie eskaliert ein Konflikt?</b>	<b>49</b>
4.1	Die drei Hauptphasen	49
4.2	Die neun Eskalationsstufen	50
4.3	Der Eskalationsverlauf beim Mobbing	54

#### **Repetitionsfragen** 59

<b>5</b>	<b>Konflikte systematisch analysieren</b>	<b>61</b>
5.1	Ziele und klärende Fragen	61
5.2	Unterschiedliche Sichtweisen von Konflikten	62
5.3	Praxisaufgabe: Eigene Konfliktsituation analysieren	65

#### **Repetitionsfragen** 66

### Teil B Konflikte bewältigen und verhindern 67

#### **Einstieg, Lernziele und Schlüsselbegriffe** 68

<b>6</b>	<b>Erfolgreiches Konfliktmanagement</b>	<b>70</b>
6.1	Konstruktive Lösungen dank dem Harvard-Konzept	70
6.2	Mit Widerstand umgehen	73

#### **Repetitionsfragen** 75

<b>7</b>	<b>Kritikgespräche führen</b>	<b>76</b>
7.1	Emotionen kontrollieren	76
7.2	Eigene Beobachtungen rückmelden	77
7.3	Andere Sichtweise einbeziehen	78
7.4	Gemeinsame Lösungen finden	78
7.5	Vereinbarungen treffen	79
7.6	Praxisaufgabe: Kritikgespräch führen	79
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>80</b>
<b>8</b>	<b>Schwierige Konflikte bewältigen</b>	<b>81</b>
8.1	Systematisches Vorgehen wählen	82
8.2	Die Konfliktmoderation	85
8.3	Mobbing - mögliche Lösungsansätze	91
8.4	Praxisaufgabe: Konfliktmoderation bestimmen	92
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>93</b>
<b>9</b>	<b>Konflikte verarbeiten und verhindern</b>	<b>94</b>
9.1	Reflexion des Konflikts	95
9.2	Reflexion der eigenen Konfliktfähigkeit	95
9.3	Konfliktkultur entwickeln	96
9.4	Praxisaufgabe: Konfliktsituation verarbeiten	99
	<b>Repetitionsfragen</b>	<b>100</b>
<b>Teil C</b>	<b>Anhang</b>	<b>101</b>
	<b>Literaturverzeichnis und -empfehlungen</b>	<b>102</b>
	<b>Lerntagebuch führen und auswerten</b>	<b>103</b>
	<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b>	<b>106</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>111</b>