

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

1	Konfliktanzeichen erkennen	12
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

2	Konflikte bestimmen	26
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

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

Repetitionsfragen 48

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

Repetitionsfragen 59

5	Konflikte systematisch analysieren	61
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

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

Repetitionsfragen 75

7	Kritikgespräche führen	76
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
	Repetitionsfragen	80
8	Schwierige Konflikte bewältigen	81
8.1	Systematisches Vorgehen wählen	82
8.2	Die Konfliktmoderation	85
8.3	Mobbing - mögliche Lösungsansätze	91
8.4	Praxisaufgabe: Konfliktmoderation bestimmen	92
	Repetitionsfragen	93
9	Konflikte verarbeiten und verhindern	94
9.1	Reflexion des Konflikts	95
9.2	Reflexion der eigenen Konfliktfähigkeit	95
9.3	Konfliktkultur entwickeln	96
9.4	Praxisaufgabe: Konfliktsituation verarbeiten	99
	Repetitionsfragen	100
Teil C	Anhang	101
	Literaturverzeichnis und -empfehlungen	102
	Lerntagebuch führen und auswerten	103
	Antworten zu den Repetitionsfragen	106
	Stichwortverzeichnis	111