



Eberhard G. Fehlau/Christian Stock

Konflikt- management

Von Streit bis Mobbing

Limitierte
Jubiläums-
ausgabe

15 Jahre TaschenGuides

HAUFE.

Konfliktmanagement

Von Streit bis Mobbing

Eberhard G. Fehlau
Dr. Christian Stock

HAUFE.

Inhalt

Teil 1: Konflikte im Beruf

Konflikte erkennen und einschätzen	9
▪ Konfliktmanagement lohnt sich	10
▪ Konflikte sind verschieden	10
▪ Ursachen gibt es genug	12
▪ Vom Konflikt zum Psychoterror	18
▪ Konflikte eröffnen auch Chancen	24
▪ Schärfen Sie Ihr Problembewusstsein	26
▪ Anzeichen, die Sie ernst nehmen müssen	27
▪ Sichten Sie das Konfliktpotenzial	31
▪ Beurteilen Sie den Konfliktverlauf	44
Mit Konflikten umgehen	47
▪ Ihre Interessenlage zählt	48
▪ Entwickeln Sie eine Strategie	50
▪ Gewinnen Sie Selbstvertrauen	55
▪ Verbessern Sie Ihre sozialen Kompetenzen	59
▪ Suchen Sie sich Verbündete	63

Konflikte konstruktiv lösen	69
▪ Auf Ihr Handeln kommt es an	70
▪ Bauen Sie eine persönliche Beziehung auf	79
▪ Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein	83
▪ Reden Sie miteinander	90
▪ Seien Sie kompromissbereit	99
▪ Treffen Sie eine Entscheidung	107
Konflikten vorbeugen	109
▪ Mischen Sie sich ein	110
▪ Beachten Sie die Spielregeln	113
▪ Auf Ihren Start kommt es an	117
▪ Arbeiten Sie miteinander	120
▪ Nehmen Sie Mitarbeitergespräche ernst	123
▪ Nutzen Sie Coaching und Supervision	125
▪ Literatur	127

Teil 2: Mobbing

Woran erkennen Sie Mobbinghandlungen?	131
▪ Mobbing – mehr als Konflikte und schlechtes Betriebsklima	132
▪ Zur Häufigkeit von Mobbing	136
▪ Angriffe im kommunikativen Bereich	138
▪ Angriffe auf die zwischenmenschlichen Beziehungen	140
▪ Angriffe auf das soziale Ansehen	142
▪ Angriffe auf die Qualität der Berufs- und Lebenssituation	144
▪ Angriffe auf die Gesundheit	146
▪ Moderne Form: Cyber-Mobbing	149
Wie entsteht Mobbing und wozu führt es?	151
▪ Was der Betroffene selbst beiträgt	152
▪ Ursachen im Arbeitsumfeld	157
▪ Mobbing als Kündigungsstrategie	159
▪ Gesellschaftliche Ursachen	161
▪ Die Charakterstruktur und Motive der Mobber	163
▪ Von den ersten Anzeichen zum Psychoterror	170
▪ Wie wirkt sich Mobbing aus?	174