

Hans-Michael Klein

Das professionelle 1x1
**Konflikte am
Arbeitsplatz**

Cornelsen

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG

Konfliktkompetenz

kann man lernen. 7
1 Konfliktkompetenz steigern	7
2 Ein Konflikt - Was ist das eigentlich?	8
3 Die volkswirtschaftliche und betriebswirtschaftliche Bedeutung von Konflikten	10

TEILA

Konfliktanalyse.

1 Der Konflikt als Chance13
1.1 <i>Entwickeln Sie Ihre »Konfliktantenne«.</i>14
1.2 <i>Typische Anzeichen für spätere Konfliktauslöser.</i>15
1.3 <i>Die Eskalationsstufen eines Konfliktes.</i>18
1.4 <i>Machen Sie sich Notizen!</i>19
2 Der Eisberg - Das Unter- bewusstsein und die Entstehung von Konflikten	21
3 Selbst schuld? - Das persönliche Konfliktpotenzial erkennen	24
3.1 <i>Fragebogen zur Selbstbeobachtung.</i>	24
3.2 <i>Gibt es den Konflikttyp?</i>	26
• <i>Die Betriebsnudel</i>	27
• <i>Der heilige Samariter.</i>	28
• <i>Der Karrieretyp.</i>	29
• <i>Der obercoole Selfmademan.</i>	30
• <i>Der Softl.</i>	30
• <i>Der Radfahrer.</i>	31
3.3 <i>Alarmzeichen: »Ich werde ständig angegriffen«.</i>	32
3.4 <i>Konflikte bieten die Möglich- keit der Selbsterfahrung.</i>	33
4 Emotionale Intelligenz.....	34
5 Selbstbewusste Menschen haben weniger Konflikte.	37

5.1 Strategie für die Erlangung von mehr Selbstbewusstsein	38
---	-----------

TEIL B

Konfliktlösung.	43
1 Schweigen oder kämpfen?	43
2 Allgemeine Grundlagen jeder Konfliktlösungsstrategie.	46
3 Leitfaden zu Konfliktlösungs- gesprächen.	48
3.1 <i>Vorbereitung und Durchführung des Konfliktlösungsgesprächs ..</i>	49
3.2 <i>Aktives Zuhören.</i>	52
4 Die vier Schritte der Konfliktlösung.	56
5 Mit Kritik umgehen	61
5.1 <i>Kritisieren.</i>	61
5.2 <i>Kritik empfangen.</i>	62
6 Strikt lösungsorientierte Strategien zum Konflikt- management	65
6.1 <i>Beziehungsklärung geht vor Sachklärung.</i>	66
6.2 <i>Das Kind beim Namen nennen - ohne es mit dem Bade auszuschütten.</i>	72
7 Angriffsfreie Kommunikation	75
7.1 <i>Keine verbale Angriffs- fläche bieten.</i>	75
7.2 <i>Einwandbehandlung.</i>	80
8 Konfliktprävention	82
8.1 <i>Der neue Mitarbeiter.</i>	82
8.1.1 <i>Wenn Sie der Vorgesetzte sind..</i>	82
8.1.2 <i>Wenn Sie eine neue Stelle antreten.</i>	84
9 Mediation	88

TEIL C

Wenn aus ungelösten Konflikten Mobbing wird.	91
1 Was bedeutet eigentlich »Mobbing«?.	91
1.1 <i>Typische Mobbing-Gründe</i>	92
1.2 <i>Die Mobbing-Handlungen.</i>	93

	<i>Psychische und physische Mobbing-Symptome</i>	95
2	Mobbing und seine Folgen	95
3	Wie kommt es zum Mobbing?	97
	<i>Am Anfang steht der (ungelöste) Konflikt</i>	97
3.2	<i>Wie Mobbing entsteht</i>	98
4	Hilfe bei Mobbing	99
5	Vorbeugen	102
6	Wehret den Anfängen	106
7	Wie Sie sich wehren können ..	108
	<i>Maßnahmen für Betroffene</i>	108
7-2	<i>Maßnahmen für Führungskräfte</i>	109
8	Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz	in

	<i>Chemikalien im Bauwesen</i>	138
1.4	<i>Die Beleuchtung am Arbeitsplatz</i>	141
	<i>Was tun?</i>	148

TEIL F

	Der Schrecken hat ein Ende	150
1	Die Kündigung	150
i.i	<i>Alarmsignale: Wann Sie gehen sollten</i>	150
2	Das Abfindungsgespräch.	153
3	Ende des Beschäftigungsverhältnisses.	154
	<i>Ihre Rechte im Falle einer Kündigung</i>	156

TEIL D

	Konfliktlösung durch Selbst- und Gruppenübungen	116
1	Denken in Bedingungen	116
2	Die zwei Stühle	116
3	Antitypen	117
4	Ich-Botschaften - aber richtig	117
5	Die »Ein-Text«-Methode	118
6	Die Konfliktanalyse.	«9
7	Die Konfliktgeschichte	119
8	Mini-Verträge	120
9	Paradoxe Fragen	121
10	Soziodramatisierung	121
n	Das gegenseitige Interview ..	122
12	Das gelüftete Geheimnis	122
13	Das geöffnete Fenster.	122
14	Die Konfliktraßenkarte.	123
15	Die Umbrellatechnik	123
16	Positive Beispiele	124

SERVICETEIL

1	Gesetzliche Grundlagen	164
1.1	<i>Gesetzliche Grundlagen zum Thema »Mobbing«</i>	164
1.1.1	<i>Die Gesetzeslage seit 1997</i>	164
1.1.2	<i>Beispielhafte Leitsätze des Thüringer Landesarbeitsgerichtes zu Mobbing und anderen unfairen Attacken</i>	165
1.1.3	<i>Beispielhafte Urteile</i>	167
1.1.4	<i>Entwurf einer Musterbetriebsvereinbarung des DGB zum Thema Mobbing</i>	169
1.2	<i>Rechtstage zu sexuellen Belästigung</i>	122
1.2.1	<i>Gesetz zum Schutz der Beschäftigten vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz</i>	172
1.2.2	<i>Beispielhafte Urteile</i>	175
2	Adressen und Hilfsangebote bei Konflikten am Arbeitsplatz	177
3	Buchtipps	180

TEIL E

	Auch das »Ambiente« ist wichtig ..	125
1	Macht das Büro krank?	127
1.1	<i>Beton - ein problematischer Baustoff</i>	132
1.2	<i>Elektrobiologie und Elektrik</i>	132

Stichwortverzeichnis	181
----------------------	-----