

Inhaltsverzeichnis

Teil 1

Einführung in das Konflikt-Management	1
1. Kapitel: Die wichtigsten Konflikt-Typen	3
2. Kapitel: Von der Konflikt-Beschreibung zur Bewertung	15
3. Kapitel: Die Konflikt-Analyse	21
4. Kapitel: Die Organisation als Konflikt-Quelle	32
5. Kapitel: Kommunikations-Konflikte	36
6. Kapitel: Konfliktgespräche, Konfliktlösungen	40

Teil 2

Fälle aus der Führungs-Praxis, Lösungs-Varianten, Lösungs-Vorschläge	47
Fall 1: Die paar geklauten Briefmarken	49
Fall 2: „Die Kollegin stinkt - mit Verlaub gesagt ...“	52
Fall 3: Minirock und Borkenbluse	55
Fall 4: Geliebter Chef	58
Fall 5: Geliebte Mitarbeiterin	61
Fall 6: Der Protegé vom Chef - ein Versager?	63
Fall 7: Der Chef trinkt?	66
Fall 8: Der Chef kann kein Deutsch!	69
Fall 9: Wo versickert der Cognac?	71
Fall 10: Den Falschen erwischt ... und dann?	74
Fall 11: Gestern Kumpel - heute Chef (I)	77
Fall 12: Gestern Kumpel - heute Chef (II)	80

Fall 13: „Lass den Sohnmann mal reden ...“	83
Fall 14: Die junge Pute ... kann's!	87
Fall 15: Die Mitarbeiter wissen es besser	90
Fall 16: „Die spinnen - die da oben!“	93
Fall 17: „Sie müssen Ihren Leuten Beine machen!“	96
Fall 18: Ziele, die nicht erreichbar sind	99
Fall 19: Im Ton total vergriffen	102
Fall 20: Mit fremden Federn geschmückt	105
Fall 21: Die brisante CD-R	108
Fall 22: Eine Reiseabrechnung, die es in sich hat	111
Fall 23: Einem guten Freund kündigen	113
Fall 24: Der blinde Fleck	115
Fall 25: Aufgeputscht	119
Fall 26: Mobbing	121
Fall 27: Mobbing durch den Chef	123
Fall 28: Idioten sind immer die anderen!	126
Fall 29: Die Fehlplatzierung	128
Fall 30: Nebenberuf: Lügnerin!	131
Fall X: Ist Ihrer nicht dabei gewesen?	133
 Literatur, die Ihnen weiterhilft	 135