KAPITEL 3

Konfliktmanagement und Veränderung

Rahmenplan 9.3 · Buch S. 67 bis 77

3.1 Konflikte und ihre Ursachen erkennen

- Konfliktarten
- Konfliktursachen
- Konfliktsignale
- Die Eskalation von Konflikten nach Glasl
- Unvereinbare Interessen, Ziele, Erwartungen, Bedürfnisse oder Werte
- Parteien sind sich dessen bewusst
- Mindestens eine Partei fühlt sich beeinträchtigt



Abb. 50 · Buch S. 68

3.2 Konflikten vorbeugen

- Kommunikation: Gespräche, offene Information, Feedbackkultur
- Organisation: Zuständigkeiten, Schnittstellen, Urlaubsregeln
- Führung: Gleichbehandlung, Vorbild, Konflikttraining
- Strukturen: Konfliktlotsen, Beschwerdestelle nach § 13 AGG

3.3 Mit Konflikten umgehen

- Konfliktstile
- Das Konfliktgespräch
- Das Harvard-Konzept
- Weitere Wege der Konfliktlösung
- Vermeiden: nur bei Unwichtigem oder zum Abkühlen
- Nachgeben: wenn die Beziehung wichtiger ist
- Durchsetzen: bei Gefahr und Krise

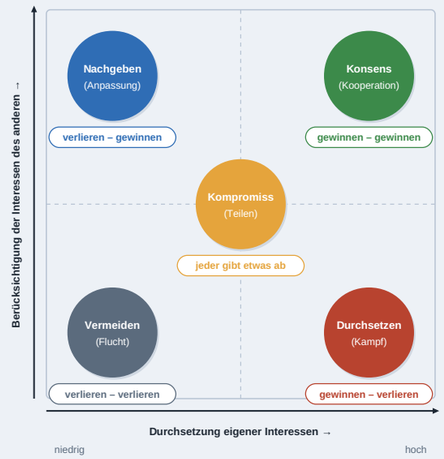


Abb. 53 · Buch S. 71

3.4 Widerstände gegen Veränderungen überwinden

- Die Veränderungskurve
- Formen von Widerstand
- Das Drei-Phasen-Modell von Lewin
- Widerstand ist normal und enthält eine Botschaft
- Veränderungskurve: Schock → Ablehnung → Einsicht → Tal → Integration
- Formen: Widerspruch, Aufregung, Ausweichen, Lustlosigkeit
- Ursachen: nicht wissen, können, wollen, dürfen



Abb. 57 · Buch S. 74

© Wolfgang Möckel · fachwirt24.de