

Inhalt

Einleitung	9
1. Typische Konfliktsituationen im Berufsalltag von Selbständigen	11
Preis- und Honorarverhandlungen mit Kunden.	12
Kunden, die sich nicht entscheiden können	12
Kunden, die nicht zahlen	13
Reklamationen und Beschwerden von Kunden.	15
Enttäuschung nach der Gründung mit Partnern	16
Diskussionen um die Arbeitszeit und das Engagement von Mitarbeitern	16
Verhandlungen mit Lieferanten und Dienstleistern über Preise, Termine oder Qualitätskontrollen	18
Rechtliche Konflikte mit Wettbewerbern	19
2. Die sechs wichtigsten Fragen zum Thema Konflikte	21
Was bedeutet das Wort „Konflikt“?	22
Warum ist es oft unangenehm, sich Konflikten zu stellen?	22
Welche Arten von Konflikten gibt es?	23
Gibt es unterschiedliche Wege, Konflikte zu lösen?	32
Wie werden Konflikte am besten angesprochen?	32
Was gewinnen Sie, wenn Sie Konflikten nicht ausweichen?	36

3. Wie Sie Konflikte erkennen	39
Achten Sie auf die typischen Signale	41
Ergründen Sie Ihre Gefühle und Beziehungen	42
Fragenkatalog: Stecken Sie in einem Konflikt?	44
4. Welcher Konflikttyp sind Sie?	47
„Flüchter/in“: die Vorteile der Harmonie und die Gefahr der Opferhaltung	50
„Heimliche/r Kämpfer/in“: die Vorteile der Deckung und die Gefahr der Eskalation	52
„Aggressive/r Kämpfer/in“: die Vorteile der Vorwärts-Verteidigung und die Gefahr der Gegenaggression	53
„Verhandler/in“: die Vorteile einer angemessenen Lösung und die Gefahr unangenehmer Gefühle	54
5. So bereiten Sie Konfliktgespräche vor	57
Worum geht's?	59
Was fühlen Sie?	61
Was ist Ihr Anteil am Problem?	66
Welche Argumente und Gegenargumente gibt es?	73
Wie sieht der „Worst Case“ aus?	74
Sehen Sie bei Konflikten immer auch das Positive.	75
6. Wie Sie ein Konfliktgespräch führen	79
Schaffen Sie eine gute Gesprächssituation	80
Achten Sie darauf, wie Sie kommunizieren.	81
Sprechen Sie über Gefühle.	86
Pflegen Sie einen Austausch auf Augenhöhe.	87
Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen	89
Wenn sich Konflikte nicht lösen lassen	92
7. Zum Umgang mit Konflikten in Gründerteams	95
So umgehen Sie typische Fallen bei der Teamgründung	96
Wie Teams erfolgreich zusammenarbeiten.	98
Was Sie bei einer Kooperation beachten sollten	102

Gründen mit Freunden	105
Wie lässt sich die Teamentwicklung fördern?	106
8. Spezialfälle: virtuelle Teams und internationales Umfeld	109
Die Kommunikation in virtuellen Teams	110
Wie Sie Konflikte in virtuellen Teams bewältigen	113
Was ist beim Arbeiten im internationalen Umfeld anders?	114
Gründe für Konflikte zwischen Menschen unterschiedlicher Kulturen	115
Zur Kommunikation mit ausländischen Geschäftspartnern und Mitarbeitern	120
9. Der Umgang mit Kunden in schwierigen Situationen	123
Was tun bei Reklamationen und Beschwerden?	124
Wenn Kunden nicht zahlen wollen.	126
So führen Sie Preis- und Honorarverhandlungen mit Kunden	128
10. Wenn aus Konflikten Krisen werden	135
Wie entwickelt sich eine Krise?	136
Die Säulen der Identität	137
11. Hier finden Sie professionelle Unterstützung ..	139
Workshops: Schulen Sie Ihr Konfliktverhalten	140
Coaching: Lösungen für den Einzelfall.	141
Mediation: Ein Unbeteiligter vermittelt	146
Mehr als ein Buch: weitere Serviceleistungen	153
Stichwortverzeichnis	155