

# Inhalt

<b>Einleitung</b> .....	9
<b>1. Typische Konfliktsituationen im Berufsalltag von Selbständigen</b> .....	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
<b>2. Die sechs wichtigsten Fragen zum Thema Konflikte</b> .....	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

<b>3. Wie Sie Konflikte erkennen</b> .....	39
Achten Sie auf die typischen Signale .....	41
Ergründen Sie Ihre Gefühle und Beziehungen .....	42
Fragenkatalog: Stecken Sie in einem Konflikt? .....	44
<b>4. Welcher Konflikttyp sind Sie?</b> .....	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
<b>5. So bereiten Sie Konfliktgespräche vor</b> .....	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
<b>6. Wie Sie ein Konfliktgespräch führen</b> .....	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
<b>7. Zum Umgang mit Konflikten in     Gründerteams</b> .....	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
<b>8. Spezialfälle: virtuelle Teams und internationales Umfeld</b> .....	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
<b>9. Der Umgang mit Kunden in schwierigen Situationen</b> .....	123
Was tun bei Reklamationen und Beschwerden? .....	124
Wenn Kunden nicht zahlen wollen. ....	126
So führen Sie Preis- und Honorarverhandlungen mit Kunden ....	128
<b>10. Wenn aus Konflikten Krisen werden</b> .....	135
Wie entwickelt sich eine Krise? .....	136
Die Säulen der Identität .....	137
<b>11. Hier finden Sie professionelle Unterstützung</b> ..	139
Workshops: Schulen Sie Ihr Konfliktverhalten .....	140
Coaching: Lösungen für den Einzelfall. ....	141
Mediation: Ein Unbeteiligter vermittelt .....	146
<b>Mehr als ein Buch: weitere Serviceleistungen</b> .....	153
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	155