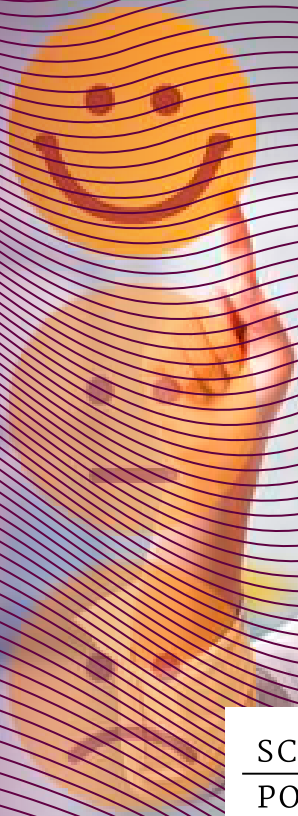


Ursula Wawrzinek

Souverän und lösungsorientiert führen

Wie Sie Team- und Mitarbeiterkonflikte positiv bearbeiten



SCHÄFFER
POESCHEL



Kompass für schwierige Führungssituationen

Ursula Wawrzinek

Kompass für schwierige Führungssituationen

Wie Sie Team- und Mitarbeiterkonflikte souverän lösen

1. Auflage

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Print: ISBN 978-3-7910-4795-9 Bestell-Nr. 10396-0001
ePub: ISBN 978-3-7910-4796-6 Bestell-Nr. 10396-0100
ePDF: ISBN 978-3-7910-4797-3 Bestell-Nr. 10396-0150

Ursula Wawrzinek

Kompass für schwierige Führungssituationen

1. Auflage, 2019

© 2019 Schäffer-Poeschel Verlag für Wirtschaft · Steuern · Recht GmbH
www.schaeffer-poeschel.de
service@schaeffer-poeschel.de

Bildnachweis (Cover): ©fotogestoeber, shutterstock.com

Lektorat: Jana Fritz, TEXTECHT, Stuttgart

Illustrationen im Buch: Michael Wirth, <http://www.michael-wirth.com>

Produktmanagement: Dr. Frank Baumgärtner

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die der Vervielfältigung, des auszugsweisen Nachdrucks, der Übersetzung und der Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen, vorbehalten. Alle Angaben/Daten nach bestem Wissen, jedoch ohne Gewähr für Vollständigkeit und Richtigkeit.

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart
Ein Unternehmen der Haufe Group

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Einleitung	11
Teil A Startklar machen: Erst denken	15
1 Die notwendige Klarheit über Konflikte im Beruf	17
1.1 Warum Sie Probleme lösen können, Konflikte aber nicht	17
1.2 Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps	23
1.3 Drei Must-haves für eine konstruktive Zusammenarbeit	29
1.4 Wenn die Alarmglocken läuten, heißt es handeln	36
2 Das richtige Mindset für die Rolle als Führungskraft	45
2.1 Sie sind nicht mehr nur Willi, sondern Willi, der Chef	45
2.2 Führungskraft – die eierlegende Wollmilchsau	52
2.3 Auch Sie haben Ecken und Kanten	58
2.4 Wie Sie die Herzen Ihrer Mitarbeiter im Sturm erobern	65
3 Hilfreiches Know-how zu Konflikten im Unternehmen	73
3.1 Konfliktwetterkarte – da braut sich was zusammen	73
3.2 Konflikte sortieren und erkennen, was es braucht	80
3.3 Artenvielfalt im Büro	88
3.4 Wie Sie aufgewühlte Gefühle beruhigen	93
4 Professionelle Gesprächsführung im Konfliktumfeld	103
4.1 Führen ist Gespräch	103
4.2 Verstanden heißt nicht einverstanden	108
4.3 Den eigenen Standpunkt vertreten	115
4.4 Raus mit dem Ärger – kollegial streiten	120
Teil B Loslegen: ... dann handeln	129
5 Wenn einer stört	131
6 Wenn zwei sich streiten	151
7 Wenn der Chef das Problem ist	165
8 Wenn »die da oben« das Problem sind	175

Danksagung	183
Anhang	185
Weiterführende Literatur	195
Stichwortverzeichnis	197
Die Autorin	199