

Tanja Baum

Konfliktmanagement für Frauen

Clever umgehen mit schwierigen
Kunden und Kollegen



Tanja Baum

Konfliktmanagement für Frauen

Tanja Baum

Konfliktmanagement für Frauen

Clever umgehen mit schwierigen
Kunden und Kollegen

REDLINE WIRTSCHAFT

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

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

ISBN 978-3-636-01564-8 | Print-Ausgabe

ISBN 978-3-86881-074-5 | E-Book-Ausgabe (PDF)

E-Book-Ausgabe (PDF):

© 2009 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München.
www.redline-verlag.de

Print-Ausgabe:

© 2008 by Redline Wirtschaft, FinanzBuch Verlag GmbH, München.

Redaktion: Leonie Zimmermann, Landsberg am Lech

Lektorat: Jana Stahl

Umschlaggestaltung: Vierthaler & Braun, München

Umschlagabbildung: moodboard/Corbis, Düsseldorf

Satz: Sandra Wilhelmer, Landsberg am Lech

Printed in Germany

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Inhaltsverzeichnis

Anmerkung	7
Vorwort	9
1 Wann entstehen Konflikte?	11
Die Meinungen gehen auseinander	13
Die Interessen sind unterschiedlich	14
Das Nein in der Kommunikation	16
Die Chemie stimmt nicht	17
Die knappen Ressourcen	19
Die Provokation	20
2 Ursachenforschung	23
Unser Bedürfnis nach Respekt	25
Unser Bedürfnis nach Selbstbestimmung	26
Unser Bedürfnis nach Sicherheit	27
Umgang mit der Ursache	27
3 Was passiert bei Konflikten?	29
Konflikte setzen Stresshormone frei	29
Die Programmierung auf Flucht oder Kampf ..	30
Die Gefühle kontrollieren	32
4 Unterschiedliche Persönlichkeiten	37
Der dominante Macher	38
Der begeisterungsfähige Optimist	39
Der sensible Bewahrer	40
Der ruhige Perfektionist	41



5	Konflikte mit dominanten Machern	45
	Der verärgerte Kunde	46
	Die Kollegin macht nur das, was sie will	51
6	Konflikte mit begeisterungsfähigen Optimisten ..	59
	Die chaotische Kundin	60
	Der Kollege lässt seine Arbeit von anderen machen	64
7	Konflikte mit sensiblen Bewahrern	69
	Der Gast sagt nicht, was ihn stört	69
	Die Kollegin sagt nie Nein	74
8	Konflikte mit ruhigen Perfektionisten	81
	Der Kunde weiß alles besser	81
	Die Kollegin gibt keine Informationen weiter ..	86
9	Quickguide: Konfliktmanagementstrategien auf einen Blick	91
	Die Deeskalationsstrategie	92
	Respektvolle Sprache	92
	Anti-Ärger-Strategien	93
	Die Freundlich-Nein-sagen-Strategie mit der Plus-Minus-Minus-Plus-Regel.	94
	Stichwortverzeichnis	95
	Über die Autorin	96



Anmerkung

Um das Arbeiten mit diesem Buch für Sie möglichst einfach und effizient zu gestalten, haben wir wichtige Textpassagen mit folgenden Icons gekennzeichnet:



Achtung, wichtig



Aufgabe, Übung



Das sollten Sie auf jeden Fall vermeiden.



Beispiel



Tipp



Vorwort

Die gute Nachricht: Frauen haben feine Antennen für die Reaktionen und Gefühle ihrer Umwelt. So sind wir in der Lage, entstehende Konflikte deutlich früher wahrzunehmen. Auch das Hineinhorchen in sich selbst ist bei Frauen sehr ausgeprägt. Das führt dazu, dass uns Konflikte lange beschäftigen. Wir versuchen, die Situation zu erfassen und uns selbst zu erklären. Der Wunsch nach einer Auflösung der Konfliktsituation ist hoch. All dies bildet eine hervorragende Grundlage für den erfolgreichen Umgang mit Konflikten.

Die schlechte Nachricht: Diese Sensibilität gegenüber „dicker Luft“ lässt Frauen unter Konflikten häufiger leiden. Die Auseinandersetzung mit Konflikten wird als belastend empfunden. Diese negativen Gefühle verleiten dazu, sich Konflikten – trotz besseren Wissens – nicht zu stellen. Sie werden verdrängt, Aussprachen gehen wir lieber aus dem Weg. Das „Leiden“ unter der Situation jedoch geht weiter.

Fazit: Frauen haben das Potenzial für ein positives Konfliktmanagement. Aber viele bringen ihre eigenen Stärken im Umgang mit Konflikten zu wenig ein. Hier setzt dieses Buch an. Es will Sie ermuntern, Ihre eigenen Fähigkeiten für den Umgang mit Konflikten noch besser zu nutzen. Es will Sie dabei unterstützen, sich den Konflikten zu stellen und aktiv an einer Lösung zu

