

# INHALTSVERZEICHNIS

## **Fast Reader**

Orientierung für eilige Leser ..... 7

## **Arbeitsplatzwunden**

Ein Vorwort ..... 9

## **Wenn aus Kollegen Feinde werden**

Über den Krieg am Arbeitsplatz ..... 10

## **DIE PHÄNOMENE**

### **Wut, Trauer und Verzweiflung**

**Eva K., 28, berichtet** ..... 17

### **Schlechtes Klima**

Über 13 Millionen unzufriedene Arbeitnehmer  
– eine Infas-Umfrage ..... 20

### **Kriegsschauplatz Büro**

Die Wahl der Waffen und die Ebenen der Auseinandersetzung ... 27  
    Mittel und Methoden ..... 28  
    Ebenen und Etagen ..... 29  
    Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ..... 32  
    Die Folgen ..... 34

## **DIE URSACHEN**

### **Hilflosigkeit und Ohnmacht**

Woher kommt Aggression? ..... 36

### **Von der Verstimmung zum Schlagabtausch**

Konflikte – Symptome, Arten und Verlaufsformen ..... 39  
    Symptome deuten – Konflikte benennen ..... 41  
    Verlauf von Konflikten ..... 42

Spielarten des Konflikts .....	43
Eskalation von Konflikten .....	45
<b>Macht, Ohnmacht und Unterordnung</b>	
Über die Hackordnung im Büro .....	48
<b>Die Darsteller: Krieger und Bekriegte</b>	
Täter – Opfer – Sympathisanten .....	52
Von sympathischen und unsympathischen Menschen am Arbeitsplatz .....	54
1. Aktive Täter .....	56
Der Tyrann (der Autoritäre, Strenge, Despot, Sadist) .....	56
Der Radfahrer (Buckeln und Treten) .....	62
Der Intrigant (die böse Saat des Neiders) .....	66
Der Karrierist (mit Narzißmus und Ellenbogen nach oben) .	70
Der Choleriker (Explosion und Sonnenschein) .....	73
Der Nörgler (Besserwisser, Schwarzseher, Negativist) .....	76
Zusammenfassung .....	80
2. Scheinbar passive Opfer .....	81
Der Leidende (Depressive, Enttäuschte) .....	82
Der Sündenbock (Opferlamm, Schuldiger, Masochist) .....	85
Der Ängstliche (der Gehemmte) .....	87
Der Kränkbare (der Verletzbare, das Sensibelchen) .....	91
Der Verschlussene (die Schweiger) .....	94
Zusammenfassung .....	96
3. Zwischen den Fronten – Zuschauer und Sympathisanten .	97
Der Kriecher (Unterwürfige, Konformisten, Jasager) .....	98
Der Diplomat (der professionell ausgewogen-moderate) ....	100
Der Ohne-Michel (die Rückzieher, Unzuverlässigen) .....	103
Der Scheinheilige (die ewig Unschuldigen) .....	105
Der Überfürsorgliche (die unheimlich Netten) .....	107
Zusammenfassung .....	109
Zur Fragwürdigkeit von Typologien .....	109

<b>Die Neurosen der Chefs</b>	
✗ Eine kurze psychoanalytische Charakterkunde .....	111
<b>Allein gegen alle – alle gegen einen</b>	
Die »Betriebskampfgruppe« .....	123
<b>Die Kindheit dauert 100 Jahre</b>	
Familiendynamik am Arbeitsplatz .....	126
<b>DIE BEWÄLTIGUNG</b>	
<b>Besser Überleben am Kriegsschauplatz Arbeitsplatz</b>	
Ein Überblick .....	129
<b>Entfeindung</b>	
Erste Hilfe für alle: Opfer, Täter, Beobachter .....	132
Wehret den Anfängen – 1. Konfliktphase: Verstimmung .....	133
Offener Konflikt – 2. Konfliktphase: Schlagabtausch .....	138
Absolutheit und Härte – 3. Konfliktphase:	
Vernichtungsschläge .....	142
<b>Sprechen kann helfen</b>	
Durch die richtige Gesprächsführung gewinnen .....	147
Die wichtigsten Regeln .....	148
Umgang mit destruktiven Gesprächspartnern .....	151
Fertigwerden mit sexuellen Belästigern .....	159
<b>Die hilfreichen Dritten</b>	
An wen man sich wenden kann .....	162
<b>Juristische Gegenwehr</b>	
Das Recht auf seiner Seite .....	164

**Lösungsstrategie Kündigung**

Auch eine Chance ..... 168

**Lieben und Arbeiten**

Ein Nachwort ..... 171

**Anhang**

Bitte ..... 174

Hinweis ..... 174

Stichwortverzeichnis ..... 175