

Wiederholungs- und Vertiefungsfragen

Geprüfter Handelsfachwirt / Geprüfte Handelsfachwirtin
Handlungsbereich 3: „Führung und Personalmanagement“
Lernfeld 10: Konfliktmanagement

1. Was sind Konflikte?
2. Konflikte sind in Ihrer Wirkung häufig negativ, können aber auch positiv sein. Erläutern Sie positive und negative Aspekte eines Konfliktes.
3. Erläutern Sie den Unterschied zwischen Intrapersonellen und Interpersonellen Konflikten.
4. Unterscheiden Sie Bedürfniskonflikt und Wertekonflikt.
5. In Gruppen und Organisationen finden sich unter anderem Zielkonflikte, Beurteilungskonflikte, Verteilungskonflikte, Rollenkonflikte und Machtkonflikte. Erläutern Sie die Konfliktarten und ihre Ursachen.
6. Beschreiben Sie den Typischen Ablauf von Konflikten.
7. Ein Modell, welches den Konfliktverlauf in neun Stufen der Eskalation beschreibt stammt von Friedrich Glasl. Beschreiben Sie dieses Modell.
8. Wie können Sie als Führungskraft Konflikten vorbeugen.
9. Wie erkennen Sie als Führungskraft Konflikte in Ihrem Team?
10. Welche Anzeichen verdeckter (schwelender) Konflikte kennen Sie?
11. Welche negativen Techniken im Umgang mit Konflikten können Sie beschreiben?
12. Wie lösen Sie Konflikte konstruktiv?
13. Als Führungskraft fungieren Sie in einem Konfliktgespräch als Schlichter. Welche Struktur geben Sie dem Konfliktgespräch?
14. Im sogenannten Thomas-Modell werden die fünf möglichen Strategien einer Konfliktlösung dargestellt. Beschreiben Sie dieses Modell.
15. Wie lässt sich das Harvard-Konzept zur Konfliktlösung einsetzen?
16. Definieren Sie Mobbing und beschreiben Sie typische Mobbing-Handlungen.
17. Welche Auswirkungen kann Mobbing auf Ihr Team oder sogar auf das Unternehmen haben?