

Inhalt

Vorwort	6
TEST: Wie reagieren Sie bei Konflikten?	8
1. Wissen hilft, Konflikte zu lösen	14
Probleme: Schwierige Aufgaben,	
ungelöste Fragen	15
Konflikte: Streit zwischen Menschen	17
Unterschiedliche Konfliktarten	19
Ziele: Der Beginn einer Veränderung	22
2. Drei Schritte zum Lösen von Konflikten	26
1. Erkennen Sie Ihren Konflikt	27
2. Verstehen Sie Ihren Konflikt	30
3. Bereiten Sie sich	
auf das Konfliktgespräch vor	34
3. Das Basisinstrument: Saubere Sprache	36
Sauberes Sprechen in drei Sprachen	37
Schmutzige Sprache schürt Konflikte	43
Wichtige Tipps im Umgang mit Sprache	46
4. Das gesunde Selbstwertgefühl	48
Ihre sichere Selbstwertanlage	49
Ihre Verhaltensvielfalt	54

5. Der gefüllte Konfliktlöse-Handwerkskoffer	58
Kritik: Chance zur Weiterentwicklung	59
Aktives Zuhören, richtiges Verstehen	67
Das soziale Metermaß	69
Die Ent-ärger-Kompetenz	70
Drei Möglichkeiten zur Konfliktlösung	73
 Weiterführende Literatur	 77
 Register	 78