

# Inhalt

---

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

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