

Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 6 |
| 1. Konflikt-Kultur – so wichtig wie die Liebe | 9 |
| Konflikte annehmen | 10 |
| Konfliktfähigkeit und „Emotionale Intelligenz“ | 11 |
| 2. Konflikte analysieren | 15 |
| Begriffsklärung | 15 |
| Arten eines Konflikts | 18 |
| Erscheinungsweisen eines Konflikts | 20 |
| Ebenen eines Konflikts | 21 |
| Bereiche eines Konflikts | 24 |
| Stufen eines Konflikts | 25 |
| 3. Konflikt und Persönlichkeit | 29 |
| Die konstruktive Haltung zum Konflikt | 30 |
| Die Fähigkeiten der „Konstruktiven“ | 30 |
| Voraussetzungen für „faires Streiten“ | 34 |
| Persönlichkeits-Typus und Konfliktverhalten | 39 |
| Wertvolle Gegensätze – Extreme | 43 |
| Besonders konfliktreiche Menschen | 45 |
| 4. Grundlagen guter Konfliktkultur | 49 |
| Loben können – kritisieren können | 50 |
| Feedback geben und nehmen | 52 |
| Aktives Zuhören | 54 |

| | |
|---|-----------|
| 5. Bausteine fairen Streitens | 59 |
| Das offene, faire Konfliktgespräch | 60 |
| Faires Einwandverhalten | 62 |
| Die „Ich-Botschaft“ | 63 |
| Bedürfnisse konkret formulieren | 65 |
| Konkrete Vorschläge bereithalten | 65 |
| Nachprüfbare Kriterien formulieren | 66 |
| Vereinbarte Signale | 67 |
| Pausen | 68 |
| 6. Das gut geplante Konfliktgespräch | 73 |
| Vorarbeit: Konfliktanalyse und Zielanalyse | 74 |
| Phasen des erfolgreichen Konfliktgesprächs | 78 |
| Mediation: Die Kunst der Vermittlung | 80 |
| 7. Was tun bei unfairen Mitteln? | 85 |
| Aggressionen sachlich ansprechen | 86 |
| Die BAMBUS-Technik | 87 |
| Abblocken | 88 |
| Humor | 89 |
| Fast Reader | 90 |
| Literaturhinweise | 94 |
| Der Autor | 94 |
| Register | 95 |