

# Inhalt

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

<b>5. Bausteine fairen Streitens</b>	<b>59</b>
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
<b>6. Das gut geplante Konfliktgespräch</b>	<b>73</b>
Vorarbeit: Konfliktanalyse und Zielanalyse	74
Phasen des erfolgreichen Konfliktgesprächs	78
Mediation: Die Kunst der Vermittlung	80
<b>7. Was tun bei unfairen Mitteln?</b>	<b>85</b>
Aggressionen sachlich ansprechen	86
Die BAMBUS-Technik	87
Abblocken	88
Humor	89
<b>Fast Reader</b>	<b>90</b>
<b>Literaturhinweise</b>	<b>94</b>
<b>Der Autor</b>	<b>94</b>
<b>Register</b>	<b>95</b>