

INHALT

Der Autor	13
Danksagung	15
Vorwort	17
1. Was genau ist ein Konflikt?	19
Die Psychologie hinter Konflikten	22
Bedürfnisse als Antrieb unseres Handelns	22
Warum entstehen Konflikte und was passiert in unserem Kopf?	26
Unser Verhalten und die Konsequenzen	29
Die Macht der Erinnerung	32
Bedeutet Konflikt, dass etwas falsch läuft?	34
Zusammenfassung	38

Warum geraten wir überhaupt in Konflikte?	40
Unsere Verantwortung	40
Konflikte sind allgegenwärtig	47
Zusammenfassung	50
2. Grundprinzipien harmonischer Konfliktlösung	51
Verantwortung übernehmen	53
Kommunikation als Schlüssel	56
Emotionale Intelligenz	62
Strategien für schwierige Gespräche	65
Umgang mit Konflikteskalation	74
Selbstreflexion und persönliches Wachstum – Umgang mit unseren Ängsten	80
Zusammenfassung	87

3. Selbstreflexion	89
Eigenes Verhalten analysieren	91
Den anderen verstehen – Hypothesen zum Verhalten der anderen	100
Zusammenfassung	103
4. Die Rolle der Kommunikation	105
Klären Sie Ihr Gegenüber auf: Wie geht es Ihnen?	110
Beobachten – nicht interpretieren	112
Sprechen über Bedürfnisse	114
Bitten statt Forderungen	118
Zusammenfassung	120
5. Emotionale Kompetenz entwickeln	123
Zusammenfassung	130

6. Aktives Zuhören	131
Zusammenfassung	139
7. Empathie zeigen	141
Zusammenfassung	147
8. Konflikte im Beruf	149
Zusammenfassung	161
9. Konflikte im Privatleben	163
Zusammenfassung	169
10. Unterschiedliche Perspektiven akzeptieren	171
Zusammenfassung	178
11. Konfliktprävention	179
Zusammenfassung	186

12. Lösungen finden

187

Wie finde ich eine Lösung, die für alle Parteien akzeptabel ist?	189
Wie finde ich eine gemeinsame Basis, wenn die Standpunkte sehr unterschiedlich sind?	192
Wie kann ich dafür sorgen, dass die gefundene Lösung nachhaltig ist?	195
Zusammenfassung	197

13. Was tun, wenn der andere ...

199

Wie drücke ich meine Bedürfnisse aus, ohne den anderen anzugreifen?	202
Was kann ich tun, wenn die andere Person aggressiv oder defensiv reagiert?	205
Wie gehe ich mit jemandem um, der nicht kommunizieren möchte?	207
Wie setze ich Grenzen in einem Konflikt, ohne respektlos zu wirken?	210
Zusammenfassung	215

14. Strategien für hitzige Momente	217
Zusammenfassung	230
15. Die Wunderwaffe: Machen Sie ein Kompliment	231
16. Konflikte als Wachstumschance	237
Zusammenfassung	248
17. Aufbau von Resilienz	249
Zusammenfassung	255
Und wie geht es weiter?	256
Literaturverzeichnis – eine Auswahl	258
Bildverzeichnis	260