

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